UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DINERO ELECTRÓNICO Y SU IMPACTO FINANCIERO EN LA EMPRESA EDPYME ALTERNATIVA S.A., CHICLAYO – 2017

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Autores:
Bach. Seclén Bustamante, Kevin Bryan
Bach. Torres Barca, Hernán Alfredo

Asesor:
Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala

Línea de Investigación:
Finanzas

Pimentel – Perú
2018

Título del informe de investigación

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DINERO ELECTRÓNICO Y SU IMPACTO FINANCIERO EN LA EMPRESA EDPYME ALTERNATIVA S.A., CHICLAYO - 2017

Aprobación del informe de investigación

Mg. Farfán Ayala, Mario Ignacio
Asesor Metodólogo

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia
Presidente del Jurado de tesis

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
Secretario (a) del Jurado de tesis

Mg. Edgard Chapoñan Ramírez
Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi Madre Cecilia, por su paciencia y atención, a mi Padre Candelario, por su apoyo moral, a mis hermanos por ser siempre buenos ejemplos, a mis sobrinos que son la alegría de mi hogar y a mi novia Diana por su amor incondicional, a todos ellos que permitieron que concluya con una parte de mi vida profesional.

Kevin

A Dios y mis padres que siempre me apoyaron emocionalmente, moralmente y económicamente para poder llegar a ser profesional, a mi esposa Viviana y hermanos Rosa y Norbil, que son personas que me han brindado su paciencia, amor y la cordialidad de la familia a la cual amo.

Hernán

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor y bondad, porque nos permite sonreír ante nuestros logros que son resultado de su apoyo incondicional, porque nos dejó continuar con este proceso de formación profesional, logrando culminar nuestra carrera universitaria y culminar con éxito nuestros objetivos trazados.

A nuestra Universidad Señor de Sipán, que con sus distintas modalidades de formación profesional, nos permitió poder culminar nuestra carrera de Contabilidad.

A nuestro asesor Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio, quien llegó a transmitirnos su experiencia y nos apoyó constantemente en el desarrollo de nuestra investigación.

RESUMEN

En mayoría de los países a las finanzas lo consideran como la base para la realización de las transacciones, abordar de este tema es de suma importancia para muchos países ya que tener que apostar por el desarrollo del país. Es por ello que se decidió contestar la interrogante ¿Cómo implementar el sistema del dinero electrónico y cuál es el impacto financiero en la empresa EDPYME ALTERNATIVA S.A., - Chiclayo 2017? El mismo que tiene como objetivo Implementar el sistema del dinero electrónico y determinar su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., – Chiclayo 2017

Esta investigación es de tipo descriptiva – correlacional, no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, aplicado a una población de 388 de donde se extrajo una muestra probabilística de 61 colaboradores, se utilizó los instrumentos de investigación como la entrevista, encuesta y el análisis documental correspondiente.

La información recopilada de estos instrumentos fue procesada en un ordenador utilizando Microsoft Office Excel y el Programa Estadístico SPSS V.22.0.0.0, en donde se realizaron las debidas interpretaciones y análisis de cada uno de las interrogantes; Finalmente se concluyó que la Implementación del sistema dinero electrónico, incide significativamente obre el impacto financiero en la empresa EDPYME ALTERNATIVA S.A., Chiclayo - 2017, es importante que la empresa EDPYME ALTERNATIVA, fomente la capacitación pero que sea impositiva, a través de capacitaciones en un lenguaje técnico, incentivos; los cuales les permitirá a los colaboradores conocer y ayudar al crecimiento del País.

PALABRAS CLAVE: Dinero Electrónico, Impacto Financiero, EDPYME Alternativa.

ABSTRACT

In most countries, finance is considered as the basis for the conduct of transactions, addressing this issue is of the utmost importance for many countries as they have to bet on the development of the country. That is why it was decided to answer the question How to implement the electronic money system and what is the financial impact on the company EDPYME ALTERNATIVA S.A., - Chiclayo 2017? The same that aims to Implement the electronic money system and determine its financial impact on the financial company EDPYME Alternativa S.A., - Chiclayo 2017

This research is descriptive - correlational, non - experimental, under a quantitative approach, applied to a population of 388 from which a probabilistic sample of 61 collaborators was extracted, research instruments such as interview, survey and corresponding documentary analysis were used

The information collected from these instruments was processed on a computer using Microsoft Office Excel and the SPSS Statistical Program V.22.0.0.0, where the proper interpretations and analyzes of each one of the questions were made; Finally it was concluded that the implementation of the electronic money system, significantly affects the financial impact on the company EDPYME ALTERNATIVA SA, Chiclayo - 2017, it is important that the company EDPYME ALTERNATIVA, foment the training but that is tax, through trainings in a Technical language, incentives; Which will allow the collaborators to know and help the country's growth.

KEYWORDS: Electronic Money, Financial Impact, ALTERNATIVE EDPYME

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **i**
AGRADECIMIENTO ..... **ii**
ÍNDICE ..... **v**
I. INTRODUCCIÓN **4**
1.1. Realidad Problemática **4**
1.2. Trabajos previos **15**
1.3. Teorías relacionados al tema **28**
1.4. Formulación del problema **31**
1.5. Justificación e importancia del estudio **31**
1.6. Hipótesis **33**
1.7. Objetivos **33**
II. MATERIAL Y MÉTODO **36**
2.1. Tipo y Diseño de Investigación **36**
2.2. Población y Muestra **38**
2.2.1. Población **38**
2.2.2. Muestra **38**
2.3. Variables, Operacionalización **39**
2.3.1. Variable Independiente **39**
2.3.2. Variable Dependiente **40**
2.3.3. Operacionalización **41**
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad **42**
2.4.2. Técnicas de recolección de datos **42**
2.4.3. Instrumentos de recolección de datos **44**
2.5. Procedimiento de análisis **44**
2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de los datos **44**
2.6. Aspectos Éticos **45**
2.7. Criterios de Rigor Científico **46**
2.8. Definición de los términos básicos **47**
2.8.1. Dinero Electrónico **47**
2.8.2. EDPYME **49**
2.8.3. Billetera Móvil **49**

III. RESULTADOS 51
3.1. Tablas y Figuras 51
3.1.1. Análisis de la encuesta 52
3.1.2. Análisis de la entrevista 74
3.1.3. Análisis documental 76
3.2. Discusión de Resultados 80
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 85
4.1. Conclusiones 85
4.2. Recomendaciones 86
REFERENCIAS 87
ANEXOS 93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de estadísticas de Fiablidad 51
Tabla 2 Pregunta 1..... 54
Tabla 3 Pregunta 2..... 55
Tabla 4 Pregunta 3..... 56
Tabla 5 Pregunta 4..... 57
Tabla 6 Pregunta 5..... 58
Tabla 7 Pregunta 6..... 59
Tabla 8 Pregunta 7..... 60
Tabla 9 Pregunta 8..... 61
Tabla 10 Pregunta 9..... 62
Tabla 11 Pregunta 10..... 63
Tabla 12 Pregunta 11..... 64
Tabla 13 Pregunta 12..... 65
Tabla 14 Pregunta 13..... 66
Tabla 15 Pregunta 14..... 67
Tabla 16 Pregunta 15..... 68
Tabla 17 Pregunta 16..... 69
Tabla 18 Pregunta 17..... 70
Tabla 19 Pregunta 18..... 71
Tabla 20 Pregunta 19..... 72
Tabla 21 Pregunta 20..... 73

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Población..... 38
Cuadro 2 Operacionalización..... 41
Cuadro 3 Encuesta 52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación gráfica de la pregunta 1 54
Figura 2 Representación gráfica de la pregunta 2 55
Figura 3 Representación gráfica de la pregunta 3 56
Figura 4 Representación gráfica de la pregunta 4 57
Figura 5 Representación gráfica de la pregunta 5 58
Figura 6 Representación gráfica de la pregunta 6 59
Figura 7 Representación gráfica de la pregunta 7 60
Figura 8 Representación gráfica de la pregunta 8 61
Figura 9 Representación gráfica de la pregunta 9 62
Figura 10 Representación gráfica de la pregunta 10 63
Figura 11 Representación gráfica de la pregunta 11 64
Figura 12 Representación gráfica de la pregunta 12 65
Figura 13 Representación gráfica de la pregunta 13 66
Figura 14 Representación gráfica de la pregunta 14 67
Figura 15 Representación gráfica de la pregunta 15 68
Figura 16 Representación gráfica de la pregunta 16 69
Figura 17 Representación gráfica de la pregunta 17 70
Figura 18 Representación gráfica de la pregunta 18 71
Figura 19 Representación gráfica de la pregunta 19 72
Figura 20 Representación gráfica de la pregunta 20 73

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad establecer la correlación que existe entre las dos variables: Dinero electrónico e Impacto financiero.

La misma que está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: comprende; el problema de la investigación, la situación problemática, se formula cual es el problema, y se especifica el tiempo y espacio donde se va a desarrollar la investigación, así mismo se justifica el porqué de la investigación, estableciendo el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II: Marco Teórico, contiene los antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional, las bases teóricas en las cuales se sustenta la investigación.

Capítulo III: llamado Marco Metodológico, se estableció el tipo y diseño de la investigación, se determinó la población y muestra, se plantearon las hipótesis alternativa y nula; así mismo se emplearon los métodos, técnicas e instrumentos de investigación pertinentes para la recolección de datos, para luego ser tabulados y realizar sus respectivas interpretaciones.

Capítulo IV: en este capítulo se analizaron los resultados en tablas y gráficos, de las herramientas aplicaron durante la investigación.

Capítulo V: en este capítulo se discuten los resultados obtenidos y se propone la investigación.

Capítulo VI: en este capítulo se expone las conclusiones obtenidas, y las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Internacional

Ecuador

Moncayo Lara y Reis Marcos (2015). Según la revista Nexos, en su artículo titulado *Dinero Electrónico* (DE). El sistema propuesto cobra tarifas reducidas debido a que el programa no busca la rentabilidad de sus servicios. Además, a diferencia de otros países donde los servicios son proporcionados por operadores móviles y están restringidos a las transacciones que involucran a los clientes del operador alternativamente, un cargo extra se cobra a los que quieren realizar transacciones con otros operadores, en el caso ecuatoriano los ciudadanos pueden utilizar cualquier teléfono y tratar con cualquier operador telefónico sin cargo extra en su cuenta. Dicho esto, el documento pretende discutir la introducción del DE en el Ecuador y sus posibles impactos en la inclusión financiera. Contribuye a la literatura en el sentido que el DE es la primera iniciativa en el mundo de un dinero móvil promovido desde el gobierno y este artículo es el primero en analizar su posible impacto en la inclusión financiera en Ecuador.

El sistema de *dinero electrónico* no requiere acceso a Internet o una cuenta en una institución financiera, y se puede canjear por dinero físico en cualquier momento. Solo los ciudadanos ecuatorianos podrán abrir una cuenta en el BCE para participar en este sistema de pago móvil. Cada ciudadano podrá ser titular de una cuenta y participar en otras dos. Hay un límite máximo de nueve mil dólares que tendrá lugar en la cuenta, pero no hay mínimo. Cuando se inscribe en el sistema, una cuenta virtual en el BCE se abre automáticamente. Esta cuenta no genera intereses y le permite hacer pagos desde el teléfono. Los requisitos para las personas naturales son el número de cédula de identidad y un número de teléfono celular.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede, tiene relación con nuestra investigación porque nos menciona la importancia y los bajos costos que tiene el sistema del dinero electrónico.

Chile

Pedro Jeftanovic P. (2014). Según revista Pharos en su artículo titulado El *dinero electrónico* y la política monetaria. El principal motivo de crecimiento en el uso del dinero electrónico reside, por el lado del usuario, en la comodidad y seguridad que le otorga este tipo de dinero y, por el lado del productor, reside en el bajo costo de operar con este dinero. El notable incremento del dinero electrónico en el mundo vía uso masivo del llamado dinero plástico (tarjetas de débito, crédito, monederos electrónicos y e-cards para transacciones vía Internet) y la tendencia creciente del uso de este tipo de dinero han hecho aparecer dudas sobre la efectividad en la economía, a mediano plazo (entre una y dos décadas), de la política monetaria.

Otro motivo que debería inducir a las autoridades a fomentar el uso del dinero electrónico es el obstáculo que éste impone sobre la transferencia de fondos ilegítimos, como narcotráfico y otras operaciones que la sociedad quiere evitar y que en la actualidad se efectúan en dinero efectivo, sin dejar rastros de quien recibe los fondos ni quien los entrega. Con las operaciones electrónicas quedan registrados con nombre y apellido y otras informaciones adicionales, el que paga y el que recibe el pago. Es sabido que los delincuentes buscan operar, en la gran mayoría de los casos, sin dejar huellas de su acción.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede, abarca la importancia que tiene el sistema del dinero electrónico y como este ha ido creciendo

debido a sus bajos costos. Motivo por el cual lo hemos considerado porque posee temas relacionados con nuestra variable de estudio.

Uruguay

El Ministerio de Economía y Finanzas (2016). Señala que el *dinero electrónico* son nuevos instrumentos emitidos por entidades no bancarias reguladas por el Banco Central del Uruguay. En ellos se almacena dinero en efectivo (ej. tarjeta prepaga) y se los puede usar para realizar pagos (en comercios, de facturas, etc.). También se puede reconvertir a efectivo en cualquier momento, además no tendrán costo de apertura, adquisición, mantenimiento ni cierre, ni exigencia de saldos mínimos, permitirán la extracción de los fondos en cualquier momento, permitirán realizar consultas de saldo gratuitas ilimitadas, habilitarán a realizar cinco extracciones gratis.

Tienen una operativa similar a la de las tarjetas de débito, con la diferencia de que no están asociados a una cuenta bancaria, para trabajadores, pasivos y beneficiarios tienen derecho a elegir un instrumento de dinero electrónico o una cuenta gratuita (con una tarjeta de débito asociada) para cobrar su sueldo, pasividad o prestación social. De ese modo acceden a un medio de pago electrónico moderno, seguro y gratuito, que les permite beneficiarse de la rebaja del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Comentario

Lo mencionado por el Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay, tiene relación con nuestra investigación porque hace mención la operatividad y los beneficios que trae consigo implementar el sistema dinero electrónico. Razón por la cual hemos considerado porque guarda relación con nuestra variable.

Ecuador

Moncayo Lara y Reis Marcos (2015). Según la revista Nexos en su artículo titulado un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera, nos menciona que el documento discute el posible *impacto financiero* de la implementación del dinero electrónico en el Ecuador. La exclusión financiera, cuando involuntaria, es problemática. De esta manera, el gobierno debe crear políticas para asistir a las personas cuyo beneficio marginal del uso de los servicios financieros exceda las costos marginales, pero que están excluidos por barreras tales como los honorarios elevados de cuenta, las grandes distancias y la falta de productos adecuados.

Se argumentó que el principal objetivo de la inclusión financiera es proporcionar a la población "no bancarizada", con la posibilidad de acceder a los servicios financieros, como las transferencias, ahorros, pagos y seguros. Es de destacar que las iniciativas para la construcción de sistemas financieros inclusivos han venido de los reguladores financieros, el gobierno y el sector bancario. Se mostró que la penetración de cuentas es mayor en las economías de mayor renta nacional, medido por el PIB per cápita. Sin embargo, el ingreso nacional explica mucho menos de la variación en la penetración de cuentas de las economías de ingresos bajos y medianos. En efecto, en un nivel de ingresos determinado, el uso de servicios financieros varía significativamente entre las economías, lo que sugiere una función potencialmente importante para las políticas de inclusión financiera.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede tiene relación con nuestra investigación por que menciona el impacto financiero que trae consigo la implementación del dinero electrónico.

América Latina y el Caribe

El Banco Interamericano de Desarrollo (2015). Según su documento de discusión nos señala que el *impacto financiero* con la inclusión conlleva múltiples beneficios socio económico entre los que se destaca la reducción de la vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos, ya que proporciona instrumentos que permiten limitar la variabilidad del consumo y gestionar los choques adversos de manera más eficiente, así como incrementar sus activos. La inclusión financiera en América Latina y el Caribe ha tenido avances importantes en los últimos años; sin embargo, la mitad de la población adulta aún no accede al sistema financiero, y existen disparidades importantes entre los países y dentro de ellos. Más aún, el uso de los servicios que se ofrecen es muy limitado. Los obstáculos que no han permitido un mayor progreso incluyen los altos costos operacionales frente a los bajos márgenes que representa atender a los segmentos excluidos (particularmente mediante modelos de negocio tradicionales); las limitaciones respecto de la demanda (por ejemplo, las bajas capacidades financieras de los usuarios y la ausencia de productos que se adecúen a las necesidades y aporten valor); y los marcos regulatorios e institucionales poco efectivos para lograr los objetivos de política pública propuestos. Los gobiernos de la región poseen diversos instrumentos para impulsar el ritmo de la inclusión financiera más allá de las reformas normativas: intervenciones directas e incentivos que alientan nuevos modelos de negocio y un mejor aprovechamiento de las tecnologías e infraestructuras financieras disponibles, entre otros.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede, tiene relación con nuestra investigación por que habla sobre la inclusión financiera que existe en relación al tema investigado.

Estados Unidos

El Banco Mundial (2016). En su informe “Inclusión Financiera”. Nos menciona que el acceso a una cuenta para transacciones es un primer paso hacia un mayor *impacto financiero*, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. Por ello garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta para transacciones es el pilar de la iniciativa sobre el acceso universal a servicios financieros para fines de 2020 (UFA2020) impulsada por el Grupo Banco Mundial.

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 y transferencias, ahorro, seguros y crédito y que son prestados de una manera responsable y sostenible.

El acceso a servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a las familias y las empresas a planificar todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias inesperadas. Como titulares, es más probable que las personas usen otros servicios financieros, como créditos y seguros, para iniciar y ampliar sus negocios, invertir en educación o salud, manejar riesgos y soportar crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad de vida en general.

A nivel mundial, el 59 % de los adultos que no tienen una cuenta para transacciones menciona la falta de dinero como la principal razón de ello, lo que implica que los servicios financieros aún no son asequibles o no están diseñados para ajustarse a las necesidades de usuarios de ingreso bajo. Otros obstáculos para abrir una cuenta son la distancia a la que se está de un proveedor de servicios financieros, la falta de documentación necesaria y la desconfianza en los proveedores

Comentario

Lo mencionado por el Banco Mundial tiene relación con nuestra investigación porque nos informan acerca del impacto financiero por las distintas modalidades de uso de los servicios financieros.

Nacional

Lima

Milton Vega (2013). En su revista “Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión”. Nos indica que se define como *dinero electrónico* al valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares. Se utiliza como medio de pago en transacciones de bajo valor con entidades diferentes al emisor del dinero electrónico. El dinero electrónico es una innovación que puede mejorar la inclusión financiera, pues acerca los servicios de pagos a las personas de bajos ingresos y que viven alejadas de zonas urbanas, sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias.

Durante la última década, han surgido múltiples innovaciones en los pagos al por menor (bajo monto y gran volumen) en el ámbito internacional, que introducen mejoras en la eficiencia de las transacciones minoristas de los agentes económicos.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede tiene relación con nuestra investigación porque nos da a conocer la definición del sistema de dinero electrónico y la utilidad que le podemos dar.

Lima

Banco Central de Reservas del Perú (2016). Según la revista Nexos nos informa en general, el crecimiento en el uso del *dinero electrónico* genera a las autoridades desafíos y temas nuevos relativos a sus responsabilidades y tareas como catalizadores, supervisores y/o operadores de los sistemas de pagos. Así, tenemos que: Induce a realizar el seguimiento de su desarrollo para evaluar su impacto sobre el uso del efectivo y la política monetaria. No existe un estándar de regulación para el dinero electrónico; por ejemplo, el desarrollo en Kenia surgió sin una regulación. Sin embargo, la importancia que han adquirido las transacciones con dinero electrónico planteó la necesidad de establecer una legislación sobre el tema. Un referente importante de regulación sobre dinero electrónico en los países desarrollados es la directiva de la Comunidad Europea, que fue revisada recientemente para darle un mayor desarrollo a dicho medio de pago.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede tiene relación con nuestra investigación porque nos menciona la importancia y el crecimiento del dinero electrónico como medio de pago.

Lima

Rodriguez Cairo Vladimir (2014). Según su revista titulada “Dinero electrónico en Perú: ¿por qué es importante en la inclusión financiera? Nos informa que el *dinero electrónico* es el valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor. La Superintendencia de Banca y Seguros establece las modalidades de contratación aplicables al dinero electrónico, las cuales pueden ser escritas, electrónicas u otras, de acuerdo a la naturaleza de los productos, sus características y las circunstancias en que estos se ofrecen. Siendo así, nuestro ordenamiento jurídico contempla que el dinero electrónico es el valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor con las

características siguientes: almacenado en un soporte electrónico, aceptado como medio de pago y tiene efecto cancelatorio, emitido por un valor igual a los fondos recibidos, convertible a dinero en efectivo al valor nominal, y no constituye depósito y no genera intereses.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede tiene relación con nuestra investigación por que describe y nos explica las modalidades de contratación aplicables al dinero electrónico.

Lima

La universidad ESAN (2016). Según su revista "*El impacto financiero* del incremento de la morosidad bancaria". Nos indica que los bancos son básicamente intermediarios financieros que obtienen dinero de terceros, sea por ahorros o créditos tomados de otras entidades, y lo prestan a quienes lo solicitan y cumplen con los requerimientos establecidos. El incumplimiento de pagos genera problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos. También hay consecuencias para las entidades financieras, y en general para todo el sistema si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante.

En mayo de 2016 la Asociación de Bancos (Asbanc) reportaba una morosidad total de 2.77%, la más alta de los últimos 10 años. En el caso de pequeñas empresas, dicha tasa alcanzó el 9.31%, y en la mayoría de los tipos de créditos la tendencia fue similar, salvo los créditos de consumo que se mantuvieron estables alrededor de 3.54%.

El nivel de riesgo de cada crédito se castiga con provisiones que son fijadas, en nuestro caso, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Por esta razón, un incremento en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones solicitadas por el

regulador, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera.

Comentario

Lo mencionado por la Universidad ESAN tiene relación con nuestro trabajo de investigación porque nos refleja la importancia del impacto financiero según los intermediarios que participan en el riesgo de cada crédito.

Lima

Diario Gestión (2016). Según su noticia “El impacto de la crisis en Perú fue mayor al esperado” nos informa que consideró que las cifras de crecimiento económico del país en lo que va del año, muestran que el *impacto financiero* de la crisis procedente del exterior ha sido mucho más fuerte del inicialmente esperado (Diario Gestión, 2016).

Precisó que las consecuencias de la recesión se han acentuado en la medida de que la inversión pública, eje del crecimiento para el presente año, ha crecido a un ritmo anual de un 25%, mientras que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) espera que llegue a 50% al cierre del presente año. Sin embargo, coincidió en que la economía peruana presentará un panorama de gradual recuperación en su ritmo de crecimiento a partir de la segunda mitad del año, lo cual continuará durante el 2010. Indicó que el sector privado ha moderado sus expectativas de crecimiento para este año y ha reducido su ritmo de producción, mientras hace uso de los inventarios acumulados en meses anteriores (Diario Gestión, 2016).

Comentario

Lo mencionado por el Diario Gestión tiene relación con nuestra investigación por que nos informa el crecimiento de crisis económico del país con respecto a años anteriores por la inversión pública.

Lima

Rodríguez Cairo Vladimir (2014). Según su revista titulada “Dinero electrónico en Perú: ¿por qué es importante en la inclusión financiera? Nos indica que el dinero electrónico es un instrumento fundamental para ampliar el acceso y uso de los servicios financieros y sobre todo para fomentar el *impacto financiero*, 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 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.

Comentario

Lo mencionado por el autor que antecede, tiene relación con nuestra investigación porque menciona la importancia del sistema del dinero electrónico y cómo influye con el impacto financiero de nuestro país empezando por la inclusión financiera

Local

Según información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a junio de 2013, el 57.3% de distritos del país no tienen acceso al sistema financiero. Debido a esta problemática, es necesario

institucionalizar la política de inclusión financiera, de modo tal, que se promueva el acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Un paso importante en ese propósito, es la instrumentalización del dinero electrónico. Cabe señalar que a diciembre del 2014 redujo al 49% según la SBS.

EDPYME Alternativa (2017). Informa que es una Entidad Financiera especializada en la atención crediticia a las pequeñas y medianas empresas, la cual viene desarrollándose en el mercado tanto a nivel local como regional aumentando las necesidades de los clientes, por este motivo la empresa está en la obligación de entender, servir las necesidades y deseos cambiantes de los clientes, ya que por ellos se sostiene el negocio.

Esta investigación tiene como punto central realizar la inclusión de brindar el servicio del Dinero Electrónico, para poder llegar a sitios rurales y urbanos que no tienen mucho acceso al sistema financiero y llegar a cumplir con las expectativas de la gerencia que son alcanzar un incremento de productividad. Para llevar a cabo la investigación se debe analizar minuciosamente si este cumple con los objetivos organizacionales de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Ecuador

Zuñiga Araujo D. (2015). En su tesis titulada: “El dinero electrónico y su incidencia en la economía Ecuatoriana periodo 2014-2015”, para optar al grado de economista, concluye que la falta de liquidez en la economía y el precio bajo del barril de petróleo que es nuestra principal fuente de ingreso, ha hecho que el gobierno implemente alternativas financieras para que la población interactúe virtualmente con sus gastos cotidianos, para que el Banco Central pueda tener reservas de dólares físicos y ayudar a dinamizar la economía, con

este objetivo se puso en marcha el Sistema de *Dinero Electrónico*, Sin embargo, este mismo reporte trae un gran conjunto de preguntas de expertos que algunos inclusive han llegado a ilustrar la presencia de varios problemas que conlleva implementar el mismo.

Esta investigación busca analizar el impacto económico de la ejecución de este sistema de dinero electrónico en el país. Es importante aclarar las oscilaciones existentes sobre el uso de este sistema y analizar si puede existir algún fallo en el mismo. La intención es encontrar el beneficio para la población y el crecimiento que tendrá en la economía popular y solidaria, de esta manera se conocerá la factibilidad del sistema del dinero electrónico.

Comentario

La presente investigación nos menciona el impacto y la factibilidad que traerá consigo el sistema del dinero electrónico, por esta razón hemos considerado ya que aborda temas relacionados con nuestra variable de estudio.

Ecuador

Montalvo, Labanda D. (2015). En su tesis titulada: “Análisis del mercado financiero y la implementación del uso del *dinero electrónico* como medio de pago en el Ecuador 2015”, para optar por el título de Magister en Finanzas y Proyectos corporativos, concluye en lo siguiente:

a. Después de realizar diferentes estudios a lo largo de esta investigación, se acepta la hipótesis planteada, debido a que el sistema de dinero electrónico como medio alterno de pagos, incluirá a muchos sectores que no eran considerados por la banca privada, es decir, no tenían acceso a instituciones financieras, demandaban de tiempo para poder realizar ciertas transacciones; con este medio se facilita y se brinda la posibilidad de que sectores rurales utilicen las herramientas tecnológicas para sus actividades financieras a un precio justo y accesible.

b. El Banco Central es la institución que tendrá a cargo el control del uso de dinero electrónico, así mismo será el encargado de difundir este medio de pago alterno a los ya instalados (efectivo, depósito bancario, cheques, etc.), no se trata de establecer este sistema de manera obligatoria, se la pone a disposición de personas que deseen utilizarlo.
c. Al realizar el estudio comparativo de los precios por transacciones realizadas por medio del sistema financiero se observó que los costos son muy elevados, a pesar de que la Junta Monetaria emitió un listado de las tarifas aceptadas, su costo es elevado en comparación a este nuevo sistema de dinero electrónico.
d. Resulta menos costoso realizar las transacciones mediante el teléfono celular, herramienta necesaria para hacer uso de dinero electrónico, lo que garantiza una alta demanda en apenas dos meses de su implementación, una de las razones se debe a la buena gestión del BCE de realizar acuerdos con gremios, asociaciones representativas en el país. Otra razón seria sus bajos costos por la transacción, una tercera razón seria la efectividad y eficacia en el manejo de su uso, es un mecanismo simple y sencillo.

Comentario

La presente tesis de investigación tiene relación con la nuestra porque nos menciona que el sistema del dinero electrónico es un medio alterno de pagos, además que posee un bajo costo de comisiones en las transacciones que se realicen y por último la efectividad y eficacia en el manejo de su uso.

Ecuador

Maza Jumbo P. (2015). En su tesis titulada: ““Estudio del uso del *Dinero Electrónico* en las Categorías de la Cámara de Comercio año 2015, de la Ciudad de Loja” para optar al grado de Ingeniera de Banca y Finanzas, concluye en lo siguiente:

a. Se manifiesta que el utilizar el celular como dispositivo de transacción para el uso del dinero electrónico, es muy beneficioso, debido a que no necesitan un artefacto de marca o con saldo disponible sea tiempo aire o megas, para poder transaccionar con las demás personas.
b. Existen limitantes al utilizar el dinero electrónico, principalmente relacionadas a la falta de información sobre el proceso de implementación y utilización del dinero electrónico por parte de los comerciantes lojanos.
c. El proyecto de dinero electrónico genera un sin número de oportunidades y ventajas comerciales, para los puntos autorizados y usuarios que usan este medio de pago. Así mismo, este sistema contribuye a generar e impulsar mayor inclusión económica y social, coadyuvar en la eficiencia de los servicios financieros y mantener este proyecto de manera sostenible, para que ayude a la rentabilidad del país.

Comentario

La presente investigación tiene relación con el nuestro porque nos aclara el uso del sistema del dinero electrónico, el beneficio que trae consigo y la forma sencilla de poder utilizarlo como medio de pago, así como sus ventajas y desventajas.

Ecuador

Moyolema Muyulema, M. (2014). En su tesis titulada: “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2014”, para optar al título de ingeniera en gestión financiera, concluye en lo siguiente:

Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad que se notó en el *impacto financiero* y por ende no ha

crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.

Se ha determinado el retraso en la elaboración de los estados financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras. Desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestra investigación porque el autor al diagnosticar la situación de la cooperativa puede notar el impacto financiero y económico, razón por la cual hemos considerado ya que aborda temas relacionados con nuestra variable.

Ecuador

Chiriguaya Quinto, C. y Chiriguaya Quinto G. (2015). En su tesis titulada: "*Impacto financiero* del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros santa lucia cia. Ltda", para optar al título de ingeniero en contabilidad y auditoría, concluye que posteriormente al analizar los estados financieros en el capítulo 5 sección 2, se pudo verificar que una de las causas del por qué los indicadores financieros muestran sin capacidad a la Cooperativa, es que algunas cuentas del activo y pasivo del estado de situación financiera como "Otras Cuentas por Cobrar", "Ahorros por Capitalización", "Ahorros de Socios", "Obligaciones por Pagar a Socios", no se encontraban registradas en la partida correcta, lo cual no permitía reflejar la verdadera situación financiera de la institución.

A partir de los resultados obtenidos, en el capítulo 6 se determinaron estrategias, que implica ubicar correctamente las cuentas dentro del estado de situación financiera, a fin de llegar al estado

financiero óptimo que permita conocer la verdadera capacidad financiera de la Cooperativa en función principalmente del índice de liquidez, que arrojó un resultado del 0.75, lo cual evidencia de que la poca confiabilidad del sistema de control interno provoca un impacto financiero considerable en la institución, al no poder cumplir completamente con sus deudas a corto plazo.

Comentario

Lo mencionado por los autores que anteceden, tiene relación con nuestra investigación porque aplican distintas maneras de analizar la situación financiera de la cooperativa y por ende reflejan el impacto financiero que han obtenido.

Colombia

Antón Sanz, J. (2015). En su tesis titulada: “El impacto de las micro finanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo”, para optar al grado de doctor por la Universidad de Valladolid, concluye que el objetivo principal de este trabajo ha sido analizar el *impacto financiero* de la micro financiación en el crecimiento económico utilizando para ello un modelo que incorpora la variable micro financiera y realizando un análisis econométrico de datos de panel. Como paso previo, se ha enmarcado el estudio dentro de la rama de investigación que analiza el papel de la financiación en el crecimiento económico y justificado teóricamente la incorporación de la microfinanciación cuando dicho análisis se centra en países en vías de desarrollo.

Entre las aportaciones de esta tesis, se destaca el análisis de la microfinanciación desde un punto de vista macroeconómico al considerar el posible efecto que esa financiación dirigida a capas desfavorecidas de países en vías de desarrollo puede tener sobre el crecimiento económico. Para ello, se ha propuesto una variable para medir la microfinanciación, construido una base de datos al respecto y

analizado su impacto en un modelo de crecimiento económico. De tal manera, se ha elaborado y cuantificado la variable microfinanciera a considerar en el modelo de crecimiento económico de países en vías de desarrollo, previa revisión del correspondiente marco teórico y la incorporación de las hipótesis que lo justifican.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestra investigación por que el autor analiza el impacto financiero en la microfinanciación desde un punto de vista económico, de países en vías de desarrollo.

Nacional

Lima

Quispe Aguilar M. y Soriano Roldán P. (2013). En su tesis titulada: "Aplicación multimedia interactiva y pago con monedero electrónico en boletería para un cine", para optar al título profesional de ingeniero informático, concluye en lo siguiente:

a. Luego del desarrollo del presente proyecto de investigación, se lograron conocer a fondo términos y conceptos que encierra un sistema multimedia interactivo, así mismo se conceptualizaron las principales definiciones y características del *Dinero Electrónico* y/o Monedero Electrónico, partiendo de ello se ha desarrollado una aplicación multimedia interactiva que mejore el proceso de compra de entradas y/o combos, y que paralelamente se lance una app denominada "Planet Wallet" (Monedero Electrónico) que sirva como medio de pago dentro del cine, buscando lograr con esto la mejora de la fluidez de espectadores dentro del cine.
b. Finalmente, se logrará reducir la formación de largas colas tanto en Boletería como en Dulcería, debido al producto final obtenido a través del proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación; para ello se edificó una Aplicación Multimedia Interactiva que sirve para la compra de entradas y/o combos dentro del cine de forma amigable y práctica para los espectadores. Así

también se obtendrán mejoras en cuanto a los pagos, ya que éstos son manejados mediante el Monedero Electrónico “Planet Wallet” que hará uso de los denominados “códigos de barras” para realizar el pago de sus compras, garantizando la seguridad del dinero y datos personales manejados dentro de transacciones y que además sea recargado periódicamente.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestra investigación por que nos refleja la utilidad del sistema del dinero electrónico (monedero electrónico), como medio de pago para mayor eficiencia y eficacia en sus procesos y seguridad garantizando los intereses propios.

Lima

Otoya Palmieri, A. y Pacheco Velarde D. (2015). En su tesis titulada: “Implementación de e-money como medio de pago electrónico aplicado a la empresa textil inversiones pachvel Perú SAC”. Para optar al título profesional de ingeniero de computación y sistemas, concluye que al utilizar el sistema del *dinero electrónico* propuesto, desde el punto de vista económico y social, crea un escenario totalmente nuevo; en el que el usuario será quien determine qué efectos tendrá o cómo será su adopción. Diseñado para atraer un nuevo mercado maximizando la venta online. La empresa observó un aumento significativo en las ventas mediante la utilización del celular.

El sistema permite reconvertir *dinero electrónico* a físico (en forma de billetes y monedas), descontándolo del saldo disponible del usuario cliente o empresa y cumpliendo la norma de Ley 29985 de Dinero Electrónico. La seguridad y la infraestructura de soporte está garantizada al usuario final, mediante la utilización de encriptación de datos, protocolos criptográficos, huella digital de los datos base, firma digital, algoritmo MAC (Código de Autenticación de Mensajes). Con

respecto a la seguridad Digital garantiza pruebas de autenticación, autorización, confiabilidad, integración y no repudio.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestra investigación porque los autores sustentan la eficiencia del sistema del dinero electrónico y las distintas maneras en la que puede ser utilizada, con seguridad, confianza e integración.

Piura

Farfán Madariaga, J. (2015). En su tesis titulada: “Solución Monedero Electrónico. Caso: StartUp Tecnológica en Perú”. Para optar el grado de Máster en dirección estratégica en tecnologías de la información, concluye que el uso de la plataforma móvil (*dinero electrónico*) en la empresa 1 donde se realizaron las pruebas incidió favorablemente en las ventas en el periodo de prueba con un ingreso de S/. 48,900 con respecto a los S/. 46,200 obtenidos al cierre del año precedente reflejando un incremento del 5.84%. Asimismo, la empresa 2 obtuvo los siguientes resultados, sus ingresos fueron de S/. 34,200 frente a los S/. 32,700 del periodo anterior, se aprecia un incremento de 4.58%, se concluye que en ambos casos hubo incremento favorable positivo.

Además Se logró obtener un óptimo rendimiento para la plataforma móvil, al utilizar las características de computación en la nube, utilizando el autoscaling, el cual permite generar el balanceo de carga cuando el número de usuarios se incrementa, de tal manera que la velocidad de acceso a la plataforma no se vea disminuida.

Comentario

El trabajo de investigación se relaciona con el nuestro porque el autor concluye que el uso de la plataforma móvil incrementará sus ingresos haciendo comparación con lo obtenido al fin de año.

Lima

Castro Casimir, B. (2016). En su tesis titulada: “El financiamiento y su impacto en la rentabilidad de la micro empresa del sector servicios en el distrito de Ate en el año 2015”. Para optar el título de contador público concluye que el *impacto financiero* en gran medida fue negativo en el estado de resultados integrales de la microempresa del sector servicios en el distrito de Ate; principalmente por las siguientes razones: primero el margen de utilidad operativa en este sector empresarial es muy bajo insuficiente para cubrir los gastos financieros, segundo la tasa de interés bancario es muy alta en ocasiones superior a la utilidad operativa de la microempresa y tercero el resultado sobre activos (ROA) es muy bajo.

El impacto financiero en gran medida fue positivo en el estado de flujo de efectivo de la microempresa a corto plazo, pero negativo a largo plazo; en todos los casos de financiamiento, los saldos aculados mensuales son positivos a corto plazo, pese a que los saldos netos mensuales son negativos.

Los medios de financiamiento más adecuados para la microempresa del sector servicios son los siguientes en el estricto orden de prioridades: capital propio, familiares, descuento por pronto pago sobre venta, crédito de proveedores, empresas de factoring, empresas de leasing y bancos.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestro trabajo de investigación porque nos muestra los distintos medios de financiamiento y cómo estos impactan en los estados de resultados.

Lima

Cisneros Gómez, M. y Palomino Huamán, D. (2016). En su tesis titulada: “Impacto Financiero y Tributario de las Provisiones de Cobranza Dudosa en la Empresa Hilos del Perú S.A.C”. Para optar el título de

licenciado de Contabilidad, concluye que hemos observado que no se realiza un análisis periódico de la cartera de cuentas por cobrar, de haberlo realizado nos hubiera permitido evaluar cuál fue su *impacto financiero* y así mismo verificar si está cumpliendo con pagar de manera puntual o con cierta dificultades o simplemente no paga sus obligaciones contraídas. En la Empresa Hilos del Perú S.A.C. no existe una política establecida para las cobranzas, lo que trae como consecuencia que el personal de la empresa no tiene los lineamientos específicos establecidos que deba aplicar para evaluar los créditos y esto hace que el porcentaje de la morosidad de los clientes se incremente.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestra investigación porque analizan las distintas partidas de los estados financieros para observar el impacto financiero y tributario, motivo por el cual tiene relación con nuestra variable de estudio.

Lima

Nina Ortega, F. (2014). En su tesis titulada: “El Impacto de las Decisiones de Financiamiento para el Aprovisionamiento de Infraestructura y de Servicios Educativos Superiores, Universidad Nacional De Moquegua”. Para optar el grado académico de Magister en economía con mención en finanzas, concluye que en el *impacto financiero* de la actividad educativa, éste responde al obtener en el 2011, ingresos equivalentes a S/. 116,91 miles, y presenta la alternativa de ser una institución educativa que responde a acciones de endeudamiento en transacciones financieras a realizarse, en una perspectiva de posicionar mercado y diversificar tipos de servicios educativos y/o de especialización técnica, productiva, económica y social.

El análisis de la situación económica y financiera de la UNAM, pone de manifiesto la posibilidad de incorporar en mercados extra regionales aunque sea en menor magnitud, pero que implique el logro de

una mayor competitividad educativa institucional, muy pesar de las dificultades económico financieras de los clientes (estudiantes) y de los componentes (actores) de la economía regional, local y/o nacional. En relación al proceso de inversión en generación de infraestructura, servicios educativos y demás necesidades universitarias (medios o factores productivos), se consideran todos los gastos que se efectúan en una determinada unidad de tiempo, los cuales permiten implementar una unidad de servicio que a través del tiempo genera flujo de beneficios sociales. Asimismo es una parte del ingreso disponible que se destina a la compra de bienes y/o servicios (infraestructura: proyectos de inversión) con la finalidad de incrementar el patrimonio de la Institución.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestra investigación porque el autor analizó la situación económica y financiera de la entidad y por ende mencionan nuestra variable en estudio.

Local

Chiclayo

Chuquihuanga Jara, A. (2015). En su tesis titulada: “Impacto Financiero en la Empresa Cerámicos Lambayeque SAC. A través de la Correlación de su Economic Value Added y el Crédito Hipotecario del Departamento de Lambayeque, en Los Periodos 2013-2012”. Para optar el título de contador público concluye que el *impacto financiero*, ante un crecimiento desacelerado de los créditos hipotecarios, contractaría las ventas y disminuiría el ROA ante una TCEA establecida, por lo que el EVA sería de tendencia negativa. Sin embargo si el crédito hipotecario tiene una participación controlada y sostenida en el mercado, habría ventas en crecimiento controlado y óptimo manejo del ROA, trayendo un EVA positivo.

Los ratios financieros y las utilidades reflejadas en el Estado de Resultados y Estado de Situación Financiera, no son lo suficientemente apropiados para medir la rentabilidad del capital debido a que sólo son cocientes entre diferentes cuentas que en ningún momento toman en consideración, por ejemplo el concepto de costo de capital. El EVA en Cerámicos Lambayeque SAC buscará mejorar y/o mantener el valor de la empresa para que centren en conjunto la realización de sus actividades de forma eficiente y financiera.

Comentario

La presente investigación tiene relación con nuestra variable de investigación porque el autor concluye que el impacto financiero se debe a distintas variables y ante ello se ve reflejado en los estados financieros.

Chiclayo

Kong Ramos, J. y Moreno Quilcate J. (2014). En su tesis titulada: “Influencia de las Fuentes de Financiamiento en el Desarrollo de las Mypes del Distrito de San José – Lambayeque en el Período 2010-2012”. Para optar al título de licenciado en Administración de empresas, concluye que al evaluar el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José, constatamos que gran parte de las microempresas se han mantenido en un estado de equilibrio, limitando su capacidad gestora al destinar efectivamente su financiamiento, pero que pese a ello tanto su producción como sus ingresos son los que mayor *impacto financiero* han tenido gracias al financiamiento obtenido, que en su mayoría fue de fuentes externas. Aunque existe una proporción de emprendedores que gracias a sus ahorros generaron empresa para tener una fuente de ingreso permanente, frente a las bajas en su actividad principal (pesca, construcción naval) que destaca en el Distrito.

Las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José, gracias

a que dichas fuentes les han permitido acceder a créditos para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos, ya que ahora cuentan con un mejor inventario para ofrecer a sus clientes.

Finalmente se determina como resultado de la investigación que las MYPES han respondido favorablemente al financiamiento recibido por las diferentes fuentes de financiamiento, ya sea por un ahorro personal o por la participación de entidades financieras, pero pese a este progreso aún persiste una carencia de cultura crediticia, una falta de gestión empresarial, escasos recursos económicos y una falta de asesoramiento en temas comerciales; estos son aspectos que limitan a muchos emprendedores de poder invertir en nuevas tecnologías que les pueda generar una reducción en costos y un mejor margen de ingresos.

Comentario

La presente tesis tiene relación con nuestro trabajo de investigación por que los autores han investigado las distintas maneras de financiamiento para poder analizar el impacto financiero que estos han tenido durante los periodos.

1.3. Teorías relacionados al tema

Dinero electrónico

Definiciones

Milton Vega, Subgerente del sistema de pagos del BCRP nos menciona El dinero electrónico es una innovación en los servicios de pagos que facilita la inclusión financiera, acercando dichos servicios a las personas que no acceden a ellos. Dicha innovación requiere de un marco de regulación y supervisión adecuado para promover su seguridad y eficiencia como medio de pago.

Según Billy Escudero, supervisor de Consultoría del Grupo Siglo menciona que el dinero electrónico no constituye depósito ni genera intereses, ya que es un valor monetario almacenado en un chip, en una computadora o hasta en un teléfono móvil. Es una nueva herramienta que complementa la banca móvil y que tiene mucho potencial de uso en el Perú.

Jürgen Schuldt, Profesor emérito de la Universidad del Pacífico indica que la propuesta aprovecharía la plataforma tecnológica que posee el Banco de la Nación (BN) y establecería una cuenta especial que contendría los depósitos que darían lugar a tales medios de pago electrónicos. Ese medio se establecería a escala nacional, en soles, sin intereses ni costos, y sería un sistema parecido al de la billetera monetaria que administran actualmente algunos bancos comerciales (aunque ellos con pago de por medio).

Este instrumento de transacción sería creado por flujos monetarios que se depositen en las cuentas del BN, provenientes inicialmente de los depósitos mensuales del total de las remuneraciones de los empleados del gobierno y las empresas públicas. ¿Cómo funcionaría? Cada persona poseerá su monedero electrónico de activación inmediata por mensajes de texto (SMS) para registrar pagos a (o ingresos de) otros agentes económicos. Un procedimiento facilitado por el hecho de que el 95% de la población posee algún móvil compatible para realizar estas transacciones a nivel nacional, así como por la amplia red de agencias, cajeros automáticos y agentes del BN (más de 7.000 puntos a nivel nacional) y por las generalizadas campañas educativas y reformas legales e institucionales que lo precederían (Diario El Comercio, 2016)

Borja Rodrigo, en su enciclopedia menciona que, “El Dinero electrónico, en sentido amplio, es cualquier sistema de pago que opere mediante una tecnología digital. En este sentido, el concepto comprende las tarjetas de crédito, las tarjetas de prepago, las tarjetas virtuales, los

títulos valores electrónicos cheques y letras de cambio, las cartas de crédito electrónicas, los monederos electrónicos, el dinero electrónico propiamente dicho y cualquier otra forma de pago por medios digitales.”

Pero, en sentido restringido, que es el que adoptamos aquí, dinero electrónico es un medio de pago de curso legal expresado en bits, que puede ser transferido a distancia. Es un instrumento de pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere por medio de una tarjeta inteligente y que sirve para saldar de contado la compra de bienes, servicios y valores, sin utilizar billetes, monedas, cheques de banco, tarjetas de crédito u otros instrumentos convencionales. (p, 2)

García Dubón E. Economista de la Secretaria Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano nos define que el dinero electrónico es relevante por el alcance legal y regulatorio que representa esta innovación financiera, la cual, en general, es definida como un instrumento de pago cuyo valor monetario se encuentra almacenado en un medio electrónico. El llamado dinero electrónico es una innovación en servicios de pagos que ha sido posible gracias a los desarrollos en tecnología de información, manejo masivo de datos, y creación de amplias redes de comunicación y de cooperación entre empresas e instituciones. Su potencial de difusión y crecimiento es significativo, así como su impacto en la eficiencia de los procesos productivos, los hábitos de compra y consumo de la sociedad y, en general, su bienestar.

Impacto Financiero

Definiciones

Patricia Garate (2016). Un impacto financiero es un gasto que tiene un efecto financiero que no puede ser controlado. Los tipos de eventos que crean este tipo de impacto son los desastres económicos, cambios inesperados en las condiciones del mercado, fallos catastróficos de productos y cualquier cosa que interrumpa un negocio y

sobre los que la gestión empresarial no tiene control. Se suele utilizar para analizar cualquier situación que cambia todo el entorno financiero.

En general, los eventos que tienen un impacto financiero cambian la situación financiera de la situación subyacente. Por ejemplo, la muerte del padre de familia, normalmente tiene un impacto financiero en el resto de la familia. Asimismo, una alta tasa de rotación puede tener un impacto en un negocio.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo implementar el sistema dinero electrónico y cuál es el impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo - 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación se justifica porque permitirá incluir a zonas rurales y urbanas donde no llegan a ofrecerles servicios financieros llegando a bancarizar, con el objeto de obtener mayor cartera de clientes. El proyecto de investigación brinda indicios para una solución que permita incluir a la población no bancarizada la cual logrará cumplir con las expectativas de la gerencia que son alcanzar un incremento de productividad.

Ante ello EDPYME Alternativa apuesta por un cambio, pues a través de esta herramienta financiera se podrá realizar transferencias sin necesidad de aperturar una cuenta bancaria, es decir a través de los teléfonos celulares, el funcionario jefe de regulación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) explicó lo siguiente: “Una persona puede acercarse con su DNI a una oficina o un canal no bancario, como una empresa emisora de dinero electrónico, para entregar su dinero y convertirlo en un mecanismo electrónico. Detrás de ello hay un contrato entre el banco o empresa emisora y una empresa de comunicaciones, y de esta manera se pueden realizar transferencias, pagos y compras de forma segura”, (Diario el comercio, 2013).

Este proyecto de investigación determinará el impacto financiero con la inclusión del dinero electrónico que tiene la empresa financiera antes mencionada, y cómo se puede llegar a la población que no tiene facilidades de otorgamiento de créditos y servicios financieros. Además gracias a ello se determinará como se viene implementando en otras instituciones del sector financiero la incorporación de esta nueva herramienta financiera en el Perú, pues actualmente varios sectores económicos lo están incorporando.

Fausto Valencia en su artículo titulado: “Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos”. Nos menciona que la incorporación de las tecnologías móviles en la vida de las personas se produce de manera dinámica en todo el mundo, y con ello la innovación de los pagos móviles y el dinero electrónico. Estos sistemas se ponen en marcha en muchos países con relativo éxito y se han convertido en una alternativa eficiente frente al uso de medios de pago tradicionales, especialmente el dinero físico (billetes y monedas), que genera ineficiencia en la economía.

El Banco Central de Reserva del Perú, mediante la Ley N° 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, nos hace presente que, el objeto de la Ley es regular la emisión de dinero electrónico, determinar las empresas autorizadas a emitirlo y establecer el marco regulatorio y de supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, así mismo 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. El Dinero Electrónico es un sistema nuevo que ha sido regulado por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) y es admitido y controlado por la Superintendencia de Banca y Seguros.

Actualmente EDPYME Alternativa su sede central está ubicada en Chiclayo, cuenta con veintitrés (23) agencias y seis (06) oficinas informativas, todas ellas localizadas en el Norte del Perú.

Por lo anterior, la delimitación de la investigación se circunscribe en el ámbito de las agencias de EDPYME Alternativa. Para la cual se elegirán como unidad de análisis las agencias más cercanas a Chiclayo, pues facilitaría la aplicación de las herramientas necesarias para la presente investigación.

La presente investigación se limita por la confidencialidad de información que tiene la entidad financiera, para ello se vio a la necesidad de investigar en otras instituciones que utilizan esta herramienta financiera a través de sus portales o páginas web. Además la investigación se desarrollará tomando en cuenta la situación actual que se encuentra la implementación del dinero electrónico, y el conocimiento que tienen sus colaboradores.

1.6. Hipótesis

Hi: La implementación del dinero electrónico si influye en el impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo – 2017.

Ho: La implementación del dinero electrónico no influye en el impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo – 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Implementar el sistema dinero electrónico y determinar su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo – 2017.

Objetivos específicos

a) Determinar la situación actual de la implementación del dinero electrónico en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo - 2017.
b) Analizar los resultados del diagnóstico obtenido sobre la situación actual de la implementación del dinero electrónico en la empresa EDPYME Alternativa.
c) Definir el impacto financiero actual en la empresa EDPYME Alternativa S.A.
d) Evaluar el impacto financiero con la implementación de éste sistema electrónico en la empresa EDPYME Alternativa S.A.
e) Diseñar un plan de inducción y/o capacitación para los colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa S.A.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

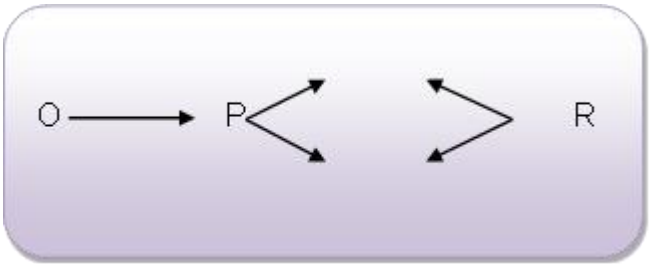
Descriptiva: El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva porque se ha descrito las variables objeto de estudio las cuales son Dinero Electrónico e Impacto Financiero.

Correlacional: El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional porque permitió medir el grado de incidencia y/o relación que existe entre las variables de estudio, las cuales son Dinero Electrónico e Impacto Financiero.

2.1.2. Diseño de investigación

Considero que es un diseño de investigación **No Experimental**, porque las variables objeto de estudio no se manipularon, en cambio fueron materia de observación y análisis en base a información recolecta. A través de la observación se definen las variables independiente y dependiente, las cuales me guiaron al resultado de la investigación.

Esta investigación tiene el siguiente diseño:



Dónde:

O: Observación

P: Problema

V.I: Variable Independiente

V.D: Variable Dependiente

R: Resultado

Los sistemas financieros tienen un papel vital en la economía. Proporcionan ahorro, crédito, medios de pago y gestión de riesgos a la sociedad. En este sentido, los sistemas financieros inclusivos – aquellos con una alta participación por parte de los individuos y las empresas que utilizan estos servicios financieros – son especialmente propensos a beneficiar a las personas pobres y otros grupos desfavorecidos. Por el contrario, los pobres deben recurrir a sus ahorros limitados para invertir en su educación o convertirse en empresarios. Además, las pequeñas empresas deben confiar en sus ingresos limitados para buscar oportunidades de crecimiento prometedoras (Moncayo, 2012, P.2).

Se define como dinero electrónico al valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares. Se utiliza como medio de pago en transacciones de bajo valor con entidades diferentes al emisor del dinero electrónico.

El dinero electrónico es una innovación que puede mejorar la inclusión financiera, pues acerca los servicios de pagos a las personas de bajos ingresos y que viven alejadas de zonas urbanas, sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias. (Vega, 2015, P20)

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por trescientos cincuentainueve (359) trabajadores y veintinueve (29) prestadores de servicios, haciendo un total de trescientos ochenta y ocho (388) colaboradores de la empresa financiera EDPYME Alternativa S.A., que se encuentran distribuidos en varias agencias y oficinas informáticas ubicadas en la zona norte del Perú.

Cuadro 1

Población

Cargo	N° de trabajadores	Porcentaje
Gerentes	4	1
Jefes	13	2
Administradores	26	4
Coordinadores de crédito	8	1
Analistas de crédito	206	32
Personal Operaciones (Caja)	48	8
Gestores de Cobranza	10	2
Personal Administrativo	44	7
Prestadores de servicios	29	4
TOTAL	**388**	**61**

Fuente: propia de los investigadores

2.2.2. Muestra

El tamaño de nuestra muestra es sesenta y uno (61) colaboradores de la entidad financiera EDPYME Alternativa, de los cuales el 93.44% pertenecen a trabajadores y el 6.56% pertenecen a prestadores de servicios, es decir cincuenta y siete (57) trabajadores y cuatro (04) prestadores de servicios respectivamente.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, p = probabilidad de éxito, o proporción esperada q = probabilidad de fracaso d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

N = 388 colaboradores

Z = 95% = 1.96

p = 95% = 0.95

q = 5% = 0.05

d = 5% = 0.05

Aplicando la fórmula para muestra finita obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{367 * 1.96^2 * 0.95 * 0.05}{0.05^2 * (367-1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = 61.02$$

$$n = 61$$

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variable Independiente

Dinero Electrónico

Milton Vega, G. (2013). Se define como dinero electrónico al valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos

celulares. Se utiliza como medio de pago en transacciones de bajo valor con entidades diferentes al emisor del dinero electrónico.

2.3.2. Variable Dependiente

Impacto Financiero

Patricia Garate (2016). Un impacto financiero es un gasto que tiene un efecto financiero que no puede ser controlado. Los tipos de eventos que crean este tipo de impacto son los desastres económicos, cambios inesperados en las condiciones del mercado, fallos catastróficos de productos y cualquier cosa que interrumpa un negocio y sobre los que la gestión empresarial no tiene control. Se suele utilizar para analizar cualquier situación que cambia todo el entorno financiero.

En general, los eventos que tienen un impacto financiero cambian la situación financiera de la situación subyacente. Por ejemplo, la muerte del padre de familia, normalmente tiene un impacto financiero en el resto de la familia. Asimismo, una alta tasa de rotación puede tener un impacto en un negocio.

2.3.3. Operacionalización.

Cuadro 2

Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS / INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
VARIABLE INDEPENDIENTE Dinero Electrónico	Transferencias Giros Depósitos	Reporte de operaciones	Entrevista/Hoja de entrevista Encuesta / Hojas de encuestas Análisis Documental / Fichaje
		Formas de pago Dinero electrónico/ ventas	
		Formas de pago Dinero electrónico/ pago Servicios	
VARIABLE DEPENDIENTE Impacto Financiero	Comisiones Riesgos financieros	Porcentaje de rentabilidad	Entrevista/Hoja de entrevista Encuesta / Hojas de encuesta Análisis Documental / Fichaje
		Frecuencia de operaciones	
		Cargas financieras	
		Rentabilidad financiera	
		Ratios Financieros	

Fuente: propia de los investigadores

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Abordaje Metodológico

El método de investigación que se aplicó en el presente trabajo de investigación es el método científico bajo un enfoque cuantitativo; ya que se determinó la implementación del sistema dinero electrónico y su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa SAC., Chiclayo - 2017.

Método Científico

Se aplicó porque va a permitir obtener información relevante sobre el comportamiento de las variables objeto de estudio, información real que sirvió para explicar cuál es la relación de incidencia de las variables planteadas en este proyecto de investigación.

Método Cuantitativo

Este método se aplicó porque permitió cuantificar la información obtenida del proceso de recolección de datos aplicado a la muestra de este proyecto de investigación

2.4.2. Técnicas de recolección de datos

Arias (2012), manifiesta que la técnica de recolección, es el procedimiento o forma particular de obtener datos e información. Las técnicas de recolección de datos, en diseño de investigación son: Análisis documental y Análisis de contenido. En diseño de investigación de campo son: la observación, la encuesta y la entrevista

Las técnicas que se aplicaron en esta investigación fueron el análisis documental y cuestionario las cuales se aplicaron a la muestra de la población de la empresa EDPYME Alternativa SA.

Análisis Documental:

Esta técnica de investigación permitió obtener y examinar información de diversas fuentes bibliográficas relacionadas con el problema de estudio tales como libros, revistas científicas, registros, archivos y documentación directamente vinculada con las variables determinadas en el título del proyecto de investigación.

Encuesta:

El presente instrumento estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa de Chiclayo, y de esta manera se determinó el conocimiento del dinero electrónico y el impacto financiero que éste puede tener.

La encuesta es un metodo de investigacion de mercado, que se hace a traves de un cuestionario previamente elaborado, para conocer la opinion de un conglomerado humano, sobre el contenido de lo preguntado (Pantaleón, 2012).

Entrevista

El presente instrumento estuvo dirigido a la Contadora general de EDPYME Alternativa de Chiclayo, porque permite al entrevistador a través de una serie de interrogantes conocer a profundidad los conocimientos y experiencia sobre la realidad o situación en que se encuentre la empresa.

Díaz Bravo, Mildred. (2013). La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.

2.4.3. Instrumentos de recolección de datos

Ficha Bibliográfica

Este instrumento se utilizó para la recopilación y presentación de los datos que identifican a las fuentes bibliográficas citadas en esta investigación; tales como libros, revistas, artículos científicos, páginas electrónicas y cualquier otra fuente de información empleada que contenga información transcendente para el desarrollo de este proyecto de investigación.

2.5. Procedimiento de análisis

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizó visitas a las agencias más cercanas a su sede de Chiclayo para aplicar la encuesta correspondiente a los distintos colaboradores, con previa autorización del administrador o encargado de la sede visitada.

El presente trabajo se realizó una encuesta a los colaboradores de la entidad financiera EDPYME Alternativa S.A. en total son sesenta y uno (61) colaboradores, que se tomará como muestra siendo cincuenta y siete (57) trabajadores y cuatro (04) prestadores de servicios, así mismo se utilizará la técnica de guía de observación para determinar el estado que se encuentra implementado el Dinero Electrónico.

Terminada la etapa de recolección de datos en campo, se procedió a clasificar, analizar e interpretar los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para este proyecto de investigación se vio la necesidad de emplear programas estadísticos como hoja de Excel y SPSS, debido que entre las técnicas de recolección como la encuesta se requirió procesar los datos para poder luego clasificar, analizar e interpretar los resultados obtenidos porque a través de este programa se podrá

obtener tablas, cuadros y datos estadísticos que nos servirán para analizar la información obtenida en las encuestas. Además se aplicó el análisis documental para poder obtener información que nos permita analizar más a detalle las variables de estudio.

2.6. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta hechos reales, siendo así fue redactado sin tener que suponer ni especular aspectos relacionados con el tema de investigación.

En consecuencia la información vertida en este trabajo es directa de la fuente y no ha sido copiada ni plagiada de otros trabajos de investigación, con excepción de haber tomado en cuenta como referencia datos de tesis ya existentes y/o libros de autores relacionados con este trabajo de investigación, los cuales han sido citados siguiendo las normas correspondientes.

Dentro de los criterios éticos que se seguirán resaltan el criterio de confidencialidad, siguiendo este criterio se garantizó la protección de la información brindada por la empresa para realizar el análisis de los mismos; la observación también se llevó a cabo de la manera más eficiente posible, internándome en el campo laboral e interactuando con el personal de la empresa, a su vez se garantizó la privacidad de todo la información recolectada producto de la técnica de observación. Además se tomó en cuenta los siguientes valores:

Respeto a las personas:

El respeto a las personas incluye por lo menos dos convicciones éticas. La primera es que todos los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que todas las personas cuya autonomía está disminuida tienen derecho a ser protegidas. Consiguientemente el principio de respeto a las personas se

divide en dos prerrequisitos morales distintos: el prerrequisito que reconoce la autonomía, y el prerrequisito que requiere la protección de aquellos cuya autonomía está de algún modo disminuida.

Beneficencia:

Se trata a las personas de manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daño, sino también esforzándose en asegurar su bienestar. Esta forma de proceder cae dentro del ámbito del principio de beneficencia. El término "beneficencia" se entiende frecuentemente como aquellos actos de bondad y de caridad que van más allá de la obligación estricta.

Justicia:

Las cuestiones de justicia se han relacionado durante mucho tiempo con prácticas sociales como el castigo, contribución fiscal y representación política. Ninguna de estas cuestiones ha sido generalmente relacionada con la investigación científica hasta este momento.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Este trabajo de investigación fue realizado teniendo en cuenta el método de investigación, en este caso el método científico, así mismo, se aplicaron las técnicas e instrumentos de investigación científica, basándose en un soporte de rigor científico que permitió determinar cómo funciona la variable independiente Dinero Electrónico con la variable dependiente Impacto Financiero.

Los criterios de rigor científico son de suma importancia para la investigación, los cuales fueron tomados en cuenta desde el tipo de investigación cuantitativa, a continuación se presentan los más importantes:

Credibilidad:

Se busca incrementar la probabilidad de que los datos obtenidos sean creíbles y los resultados del estudio reconocidos como verdaderos, para ello se utilizaran la observación persistente y conservaciones ampliadas con los sujetos de la observación los sujetos de investigación del estudio.

Validez externa:

Para obtener la validez externa de la empresa se realizará un muestreo teórico, se recoge abundante información y se realizará un análisis detallado de la misma.

Neutralidad:

Garantizar que todo lo que se descubre en esta investigación no estará sesgado por motivaciones e intereses del investigador.

2.8. Definición de los términos básicos

2.8.1. Dinero Electrónico

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) saludó la aprobación por parte de la Comisión de Economía del Congreso de la República, del proyecto de ley que propone la dación de una norma que regule las características básicas del dinero electrónico y de sus empresas emisoras, brindando así el marco legal para el desarrollo de un importante mecanismo que facilitará el acceso de un mayor número de personas al sistema financiero nacional.

Según informó la SBS, la propuesta se encuentra dentro del marco de la inclusión financiera, pues permite acceder y usar los servicios financieros en todos los segmentos de la población, lo que incluye sistemas de pago, depósitos, créditos, cuentas de depósitos, entre otros. Así se estima que a través de este sistema se podrá atender principalmente a la población rural de bajos recursos, ya que se

estima que el 66% de los distritos del país no tienen acceso al sistema financiero.

En tanto, la supervisión de los servicios de dinero electrónico que realizará la SBS brindará seguridad, transparencia, así como confiabilidad que requieren los usuarios. Cabe precisar que el dinero electrónico consiste en la conversión del dinero físico en dinero virtual para la realización de una serie de operaciones como son el pago de servicios, pagos diversos, transferencia de dinero a otras personas, etc. La conversión del dinero físico en virtual se realizará por una empresa autorizada y con ese saldo el cliente, a través de su celular u otro dispositivo, podrá efectuar pagos o realizar transferencias a otras personas.

La iniciativa aprobada hoy por la Comisión de Economía, precisa también que las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico tienen como objeto principal la emisión de dinero electrónico, pero no podrán conceder créditos con cargo a los fondos recibidos, estando facultadas solo a realizar operaciones relacionadas a su objeto principal. De igual forma, se establece que estas empresas se encuentran obligadas a cumplir con las disposiciones reglamentarias emitidas para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo emitidas por la SBS.

La propuesta establece también que las operaciones de dinero electrónico estarán exoneradas del Impuesto General a las Ventas (IGV), a fin de promover su desarrollo en el mercado nacional.

El banco central de reservas del Perú menciona que 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.

2.8.2. EDPYME

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP nos dice que las Empresas de desarrollo de micro y pequeña empresa (EDPYME), facilitan el crecimiento de un negocio, por medio de sus prestaciones de dinero y brindan mayores facilidades de pago y beneficios puesto que es muy poco la cantidad de dinero que se llega a brindar (dependiendo de los requerimientos de los empresarios).

2.8.3. Billetera Móvil

La Billetera Móvil (BIM), es un sistema implementado a través de la plataforma “Pagos Digitales Peruanos” – PDP, servicio que permite a sus clientes, usuarios y público en general, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo para realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil usando las diferentes establecimientos autorizados.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

En la presente investigación se elaboró una encuesta de 20 preguntas, analizando la validez del contenido a través de la valoración de expertos (Ver Anexo 06), luego se evaluó la fiabilidad de la encuesta examinando la solidez interna por el método de alfa de Cronbach.

Tabla 1

Cuadro de estadísticas de Fiablidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,701	20

Fuente: Propia de los investigadores

La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

a) Coeficiente alfa >.9 es excelente
b) Coeficiente alfa >.8 es bueno
c) Coeficiente alfa >.7 es aceptable
d) Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
e) Coeficiente alfa >.5 es pobre
f) Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

3.1.1. Análisis de la encuesta

ENCUESTA

Objetivo: Implementar el sistema dinero electrónico y su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo – 2017.

Fecha: 18 de agosto del 2017

Dirigido a: 61 colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa S.A.

Cuadro 3

PREGUNTAS	SI	NO	NS/NO
1. ¿Sabe usted que es la billetera móvil?			
2. ¿Sabe usted cómo funciona la billetera móvil?			
3. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el dinero electrónico / billetera móvil?			
4. ¿Conoce los pasos para operar la billetera móvil?			
5. ¿Usted conoce casos de éxito de este producto en el Perú u otros países?			
6. ¿Conoce el sistema que utilizan para operar la billetera móvil?			
7. ¿Sabía usted que puede utilizar su teléfono móvil para realizar transferencias, pagos y/o compras?			
8. ¿Considera usted que la billetera móvil es un medio de pago seguro?			
9. ¿Conoce usted el monto máximo para realizar una transferencia y/o pago?			
10. ¿Cree usted que sería beneficioso utilizar el servicio del dinero móvil?			

PREGUNTA	SI	NO	NS/NO
11. ¿Usted cree que EDPYME alternativa obtendrá beneficios económicos por la implementación de la billetera móvil?			
12. ¿Cree que es costosa la implementación del dinero electrónico?			
13. ¿Ha utilizado en alguna otra entidad el servicio de la billetera móvil?			
14. ¿Conoce el monto de la comisión que se aplicaría por cada transferencia utilizando el sistema del dinero electrónico?			
15. Desde que se empezó a operar el dinero electrónico ¿Existen transferencias y/o pagos a través de la billetera móvil?			
16. ¿Sabe desde cuando se puso en marcha este nuevo proyecto en EDPYME Alternativa?			
17. ¿Cree que se requiere aperturar una cuenta bancaria para utilizar el servicio de la billetera electrónica?			
18. ¿Cree que se requiere tener un historial crediticio para acceder a la billetera electrónica?			
19. ¿Crees que EDPYME Alternativa cuenta con un presupuesto para la implementación del dinero electrónico?			
20. ¿Ud. Utilizaría el servicio de la billetera móvil para realizar transferencias, pagos y/o compras?			

Fuente: propia de los investigadores

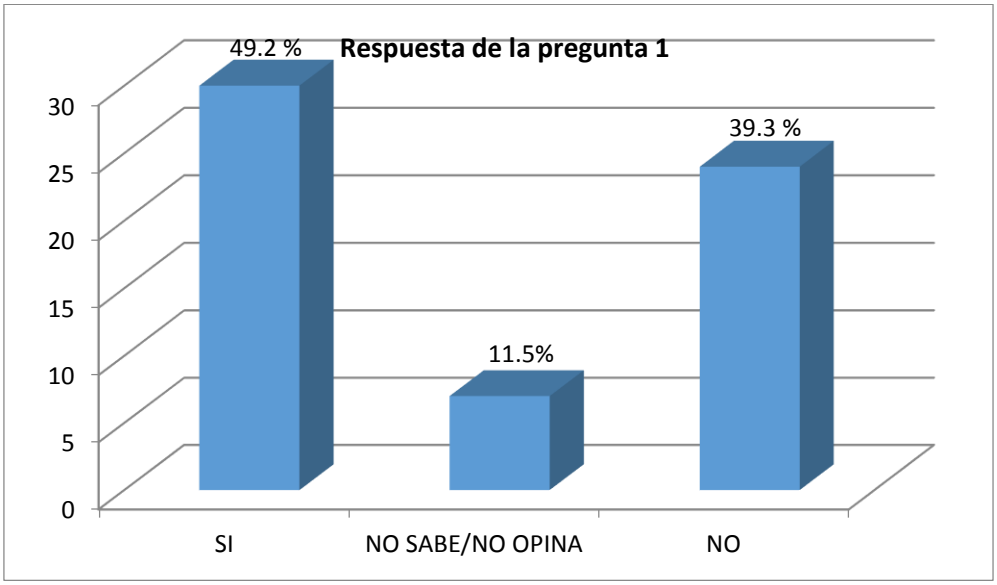
Tabla 2

Pregunta 1 *¿Sabe usted que es la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	30	49.2
NO SABE/NO OPINA	7	11.5
NO	24	39.3
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 1 *Representación gráfica de la pregunta 1*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 2 muestran que de un total de 61 encuetados, el 49.2%, SI sabe que es la billetera móvil, el 39.3%, NO conoce que es la billetera móvil y el 11.5%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría si conoce que es la billetera móvil.

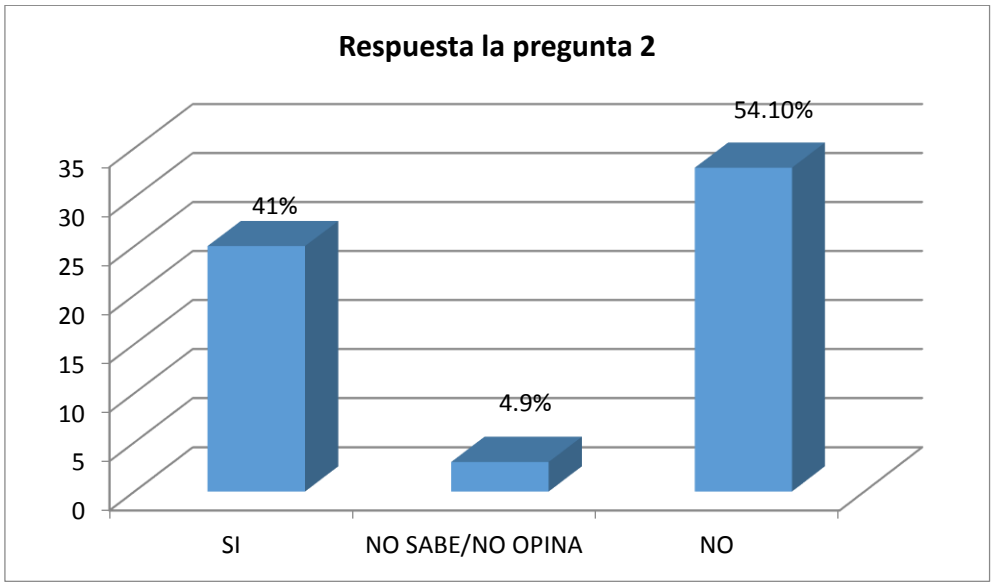
Tabla 3

Pregunta 2: *¿Sabe usted cómo funciona la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	25	41
NO SABE/NO OPINA	3	4.9
NO	33	54.10
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 2 *Representación gráfica de la pregunta 2*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 3 muestran que de un total de 61 encuetados, el 41%, SI sabe cómo funciona la billetera móvil, el 54.1%, NO saben cómo funciona la billetera móvil y el 4.9%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría no sabe cómo funciona la billetera móvil.

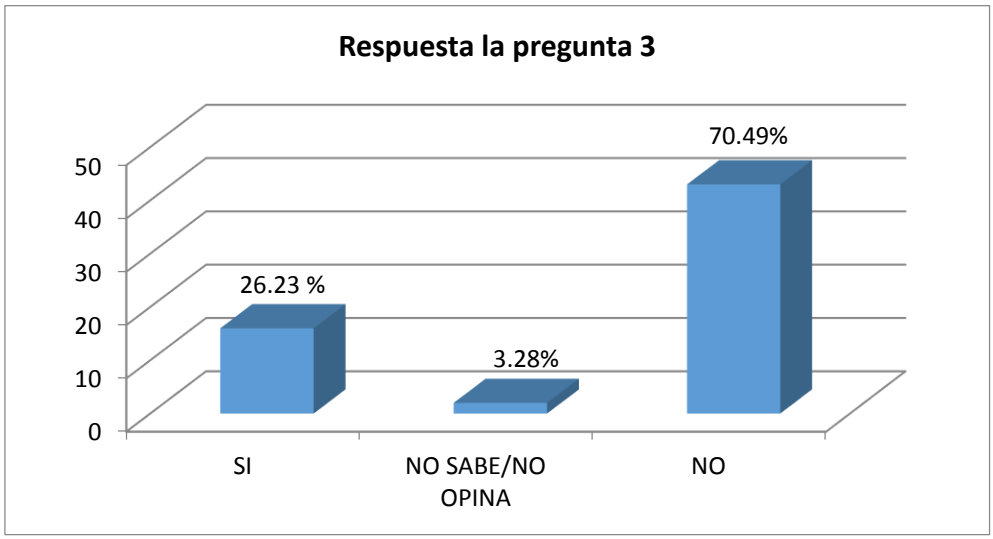
Tabla 4

Pregunta 3 *¿Ha recibido alguna capacitación sobre el dinero electrónico / billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	16	26.23
NO SABE/NO OPINA	2	3.28
NO	43	70.49
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 3 *Representación gráfica de la pregunta 3*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 4 muestran que de un total de 61 encuetados, el 26.23%, SI ha recibido capacitación sobre la billetera móvil, el 70.49%, NO ha recibido capacitación sobre la billetera móvil y el 3.28%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría desconocen que es la billetera móvil.

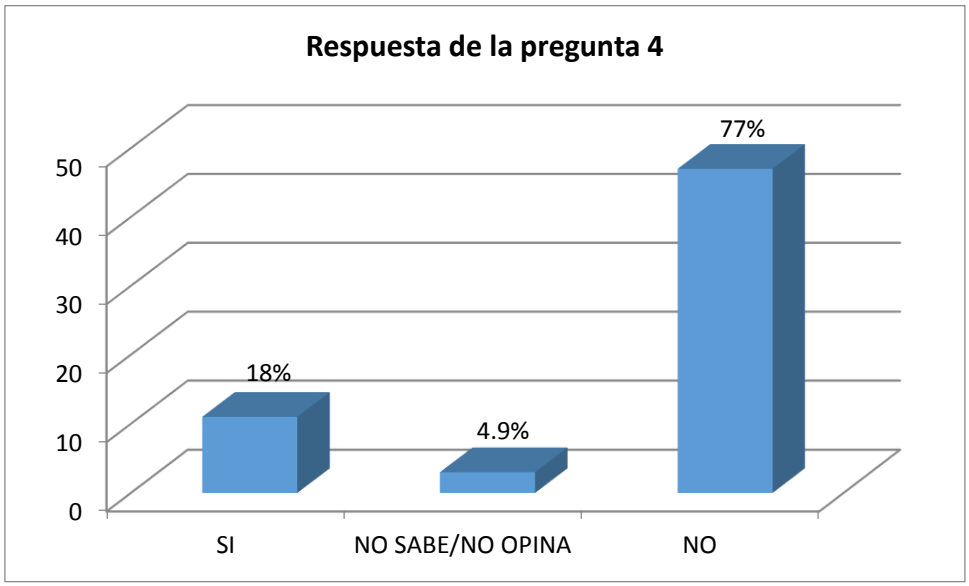
Tabla 5

Pregunta 4 *¿Conoce los pasos para operar la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	11	18
NO SABE/NO OPINA	3	4.9
NO	47	77
Total	61	100.0

Fuente: propia de investigador

Figura 4 *Representación gráfica de la pregunta 4*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla 5 muestran que de un total de 61 encuetados, el 18%, SI conocen los pasos para operar la billetera móvil, el 77%, NO conocen los pasos para operar la billetera móvil y el 4,9%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la gran parte de encuestados no conocen los pasos para operar la billetera móvil.

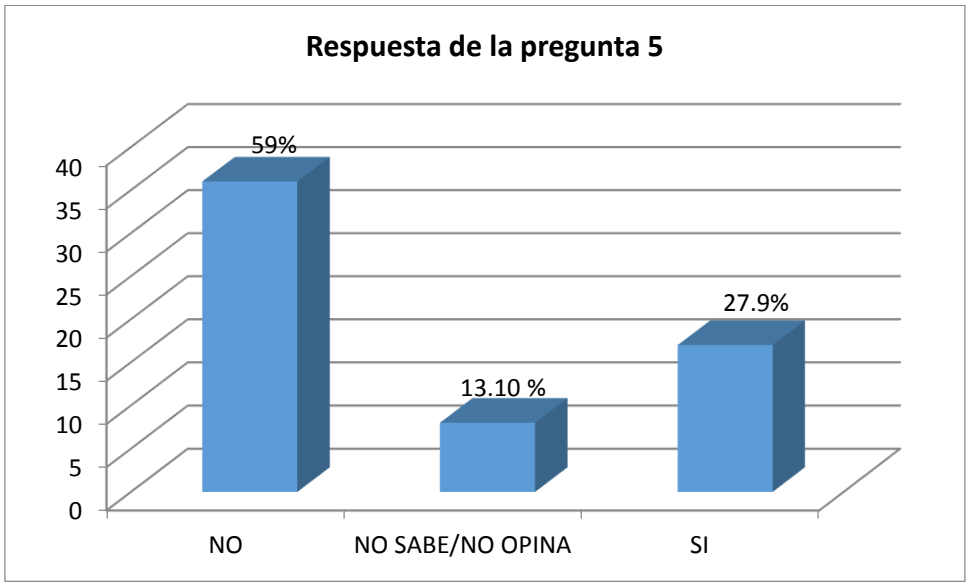
Tabla 6

Pregunta 5 *¿Usted conoce casos de éxito de este producto en el Perú u otros países?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	17	27.9
NO SABE/NO OPINA	8	13.1
NO	36	59
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 5 *Representación gráfica de la pregunta 5*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 6 muestran que de un total de 61 encuetados, el 27.9%, SI conocen casos de éxito de este producto que la billetera móvil, el 59%, NO conocen casos de éxito de este producto que la billetera móvil billetera móvil y el 13.1%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la gran parte de encuestados desconoce casos de éxito sobre el dinero electrónico.

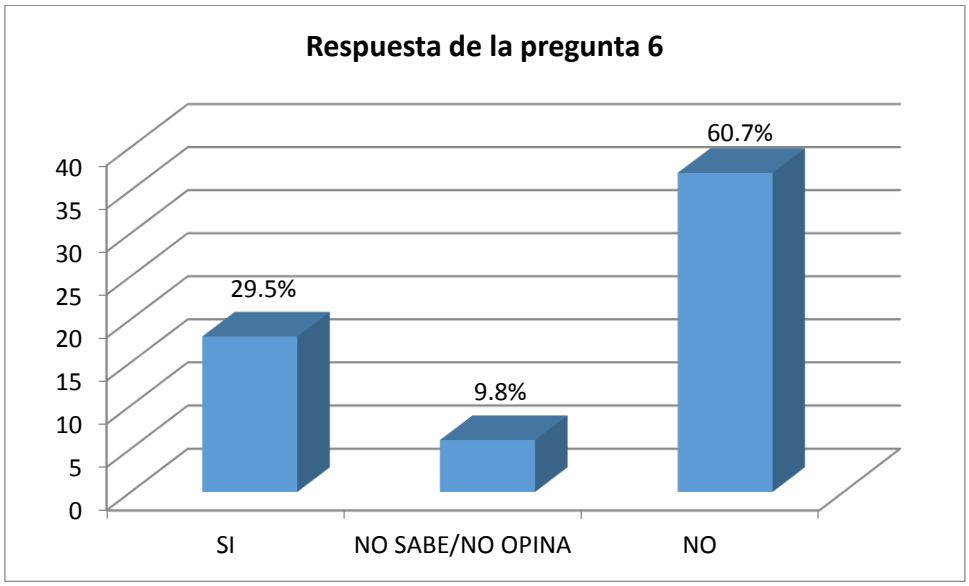
Tabla 7

Pregunta 6 *¿Conoce el sistema que utilizan para operar la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	18	29.5
NO SABE/NO OPINA	6	9.8
NO	37	60.7
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 6 *Representación gráfica de la pregunta 6*



Fuente: propia de investigador

Análisis: Los resultados de la tabla N° 7 muestran que de un total de 61 encuetados, el 29.5%, SI conocen el sistema para operar la billetera móvil, el 60.7%, NO conocen sistema para operar la billetera móvil y el 9.8%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría desconoce el sistema que se utiliza para operar el dinero electrónico.

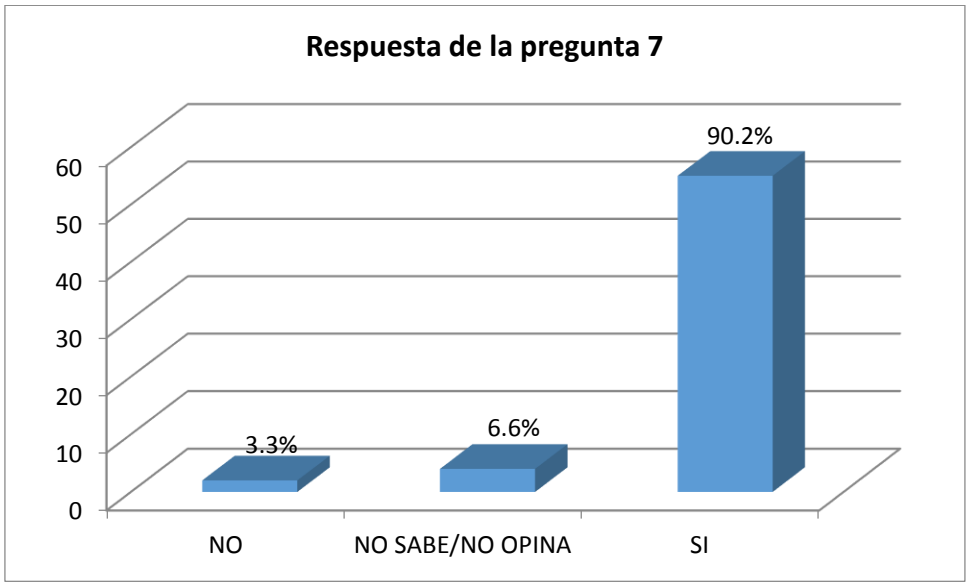
Tabla 8

Pregunta 7 *¿Sabía usted que puede utilizar su teléfono móvil para realizar transferencias, pagos y/o compras?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	55	90.2
NO SABE/NO OPINA	4	6.6
NO	2	3.3
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 7 *Representación gráfica de la pregunta 7*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 8 muestran que de un total de 61 encuetados, el 90.2%, SI sabe que se pueden realizar transferencias pagos y/o compras, el 3.3%, NO sabe que se puede utilizar el celular y el 6.6%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría de colaboradores que se le aplicaron el Test si sabe que se pueden realizar distintas operaciones con su celular.

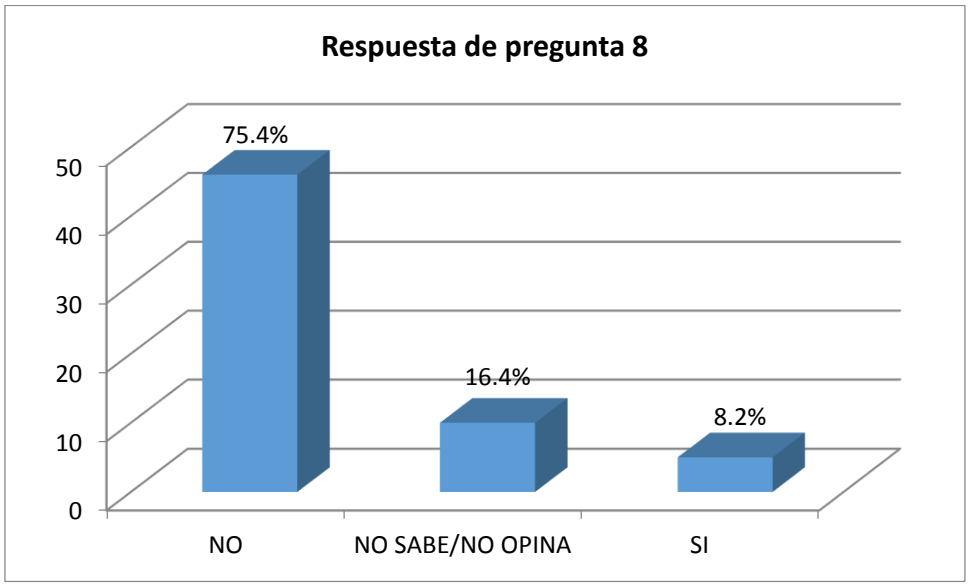
Tabla 9

Pregunta 8 *¿Considera usted que la billetera móvil es un medio de pago seguro?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	5	8.2
NO SABE/NO OPINA	10	16.4
NO	46	75.4
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 8 *Representación gráfica de la pregunta 8*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 9 muestran que de un total de 61 encuetados, el 8.2%, SI considera que es un medio seguro de pago el dinero electrónico, el 75.4%, NO considera que es un medio seguro de pago el dinero electrónico y el 16.4%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría considera que el uso de la billetera móvil es inseguro.

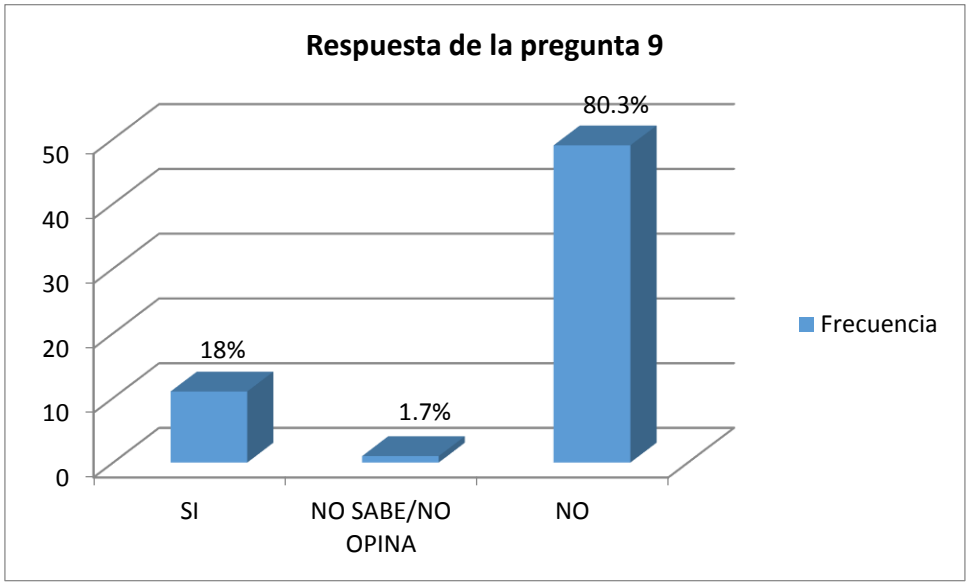
Tabla 10

Pregunta 9 *¿Conoce usted el monto máximo para realizar una transacción y/o pago?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	11	18
NO SABE/NO OPINA	1	1.6
NO	49	80.3
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 9 *Representación gráfica de la pregunta 9*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 10 muestran que de un total de 61 encuetados, el 18%, SI sabe cuánto es el monto máximo para realizar una operación, 80.3%, NO sabe cuánto es el monto máximo para realizar una operación y el 1.7%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría desconoce el monto máximo de operación.

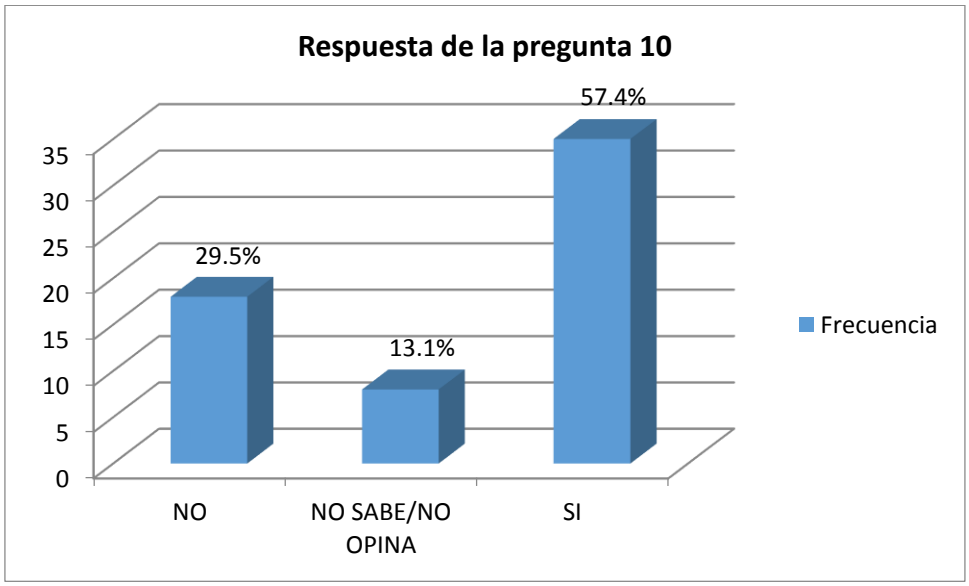
Tabla 11

Pregunta 10 *¿Cree usted que sería beneficioso utilizar el servicio de la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	35	57.4
NO SABE/NO OPINA	8	13.1
NO	18	29.5
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 10 *Representación gráfica de la pregunta 10*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 11 muestran que de un total de 61 encuetados, el 57.4%, SI consideran beneficioso utilizar el servicio de la billetera móvil 13.1%, NO considera que sea beneficiosa el servicio de la billetera móvil y el 29.5%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría considera que sería beneficioso utilizar el servicio de la billetera móvil.

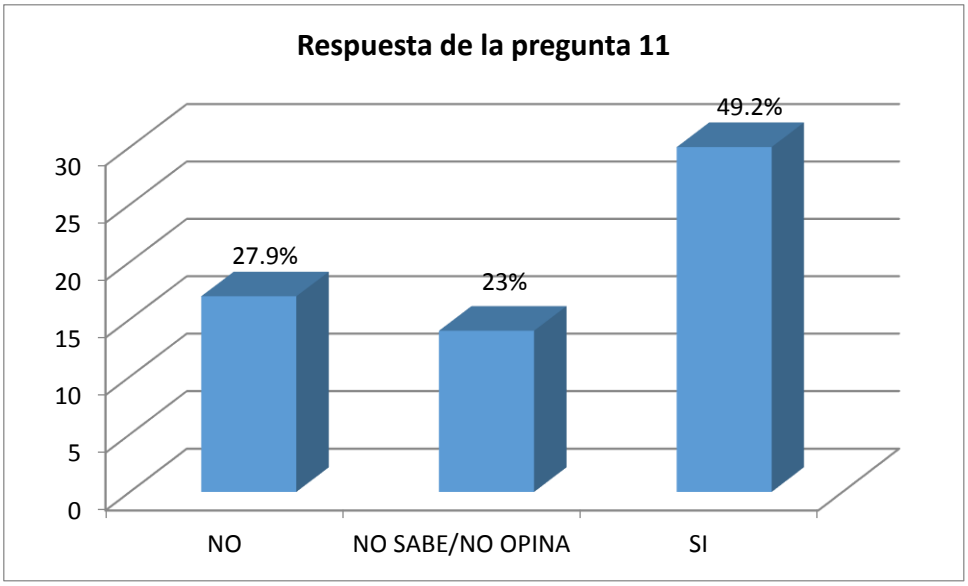
Tabla 12

Pregunta 11 *¿Usted cree que EDPYME alternativa obtendrá beneficios económicos por la implementación de la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	30	49.2
NO SABE/NO OPINA	14	23
NO	17	27.9
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 11 *Representación gráfica de la pregunta 11*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 12 muestran que de un total de 61 encuetados, el 49.2%, SI considera que la Empresa obtendrá beneficios económicos, 27.9%, NO considera que obtendrá beneficios económicos el 23%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría si cree que EDPYME alternativa obtendrá beneficios económicos.

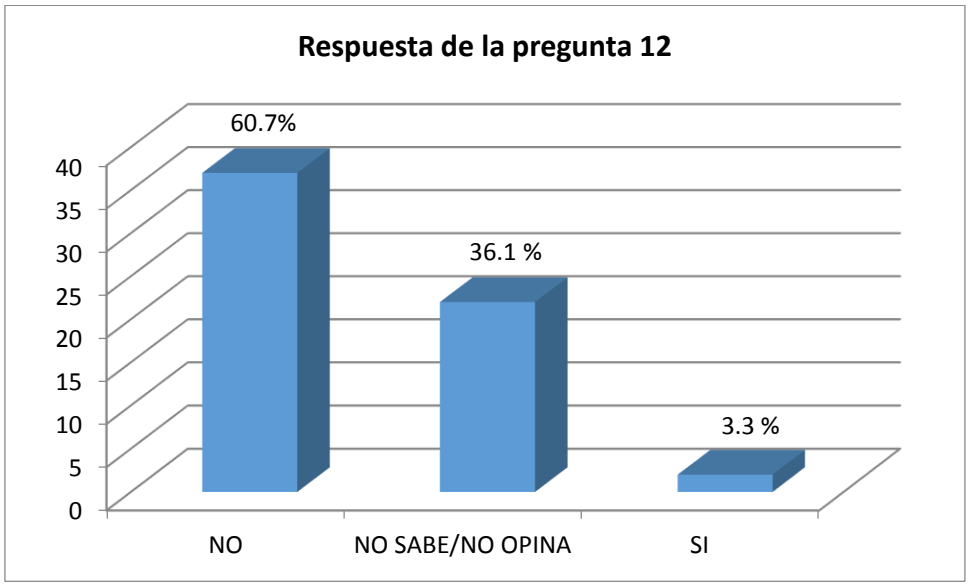
Tabla 13

Pregunta 12 *¿Cree que es costosa la implementación del dinero electrónico?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	2	3.3
NO SABE/NO OPINA	22	36.1
NO	37	60.7
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 12 *Representación gráfica de la pregunta 12*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 13 muestran que de un total de 61 encuetados, el 3.3%, SI considero que es costosa la implementación de este nuevo servicio en la empresa, 60.7%, NO considera que sea costosa la implementación de la billetera móvil, el 36.1%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría considera que no es costosa dicha implementación.

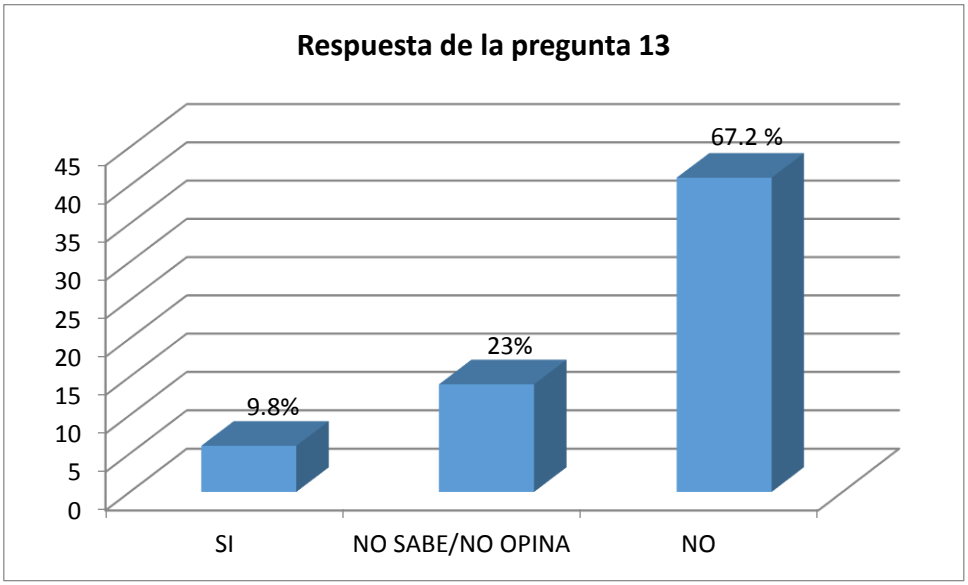
Tabla 14

Pregunta 13 *¿Ha utilizado en alguna otra entidad el servicio de la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	6	9.8
NO SABE/NO OPINA	14	23
NO	41	67.2
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 13 *Representación gráfica de la pregunta 13*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 14 muestran que de un total de 61 encuetados, el 9.8%, SI, ha utilizado el servicio del dinero electrónico en otra entidad, 67.2%, NO ha utilizado en otra entidad el servicio y el 36.1%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría no ha utilizado este servicio en otra entidad

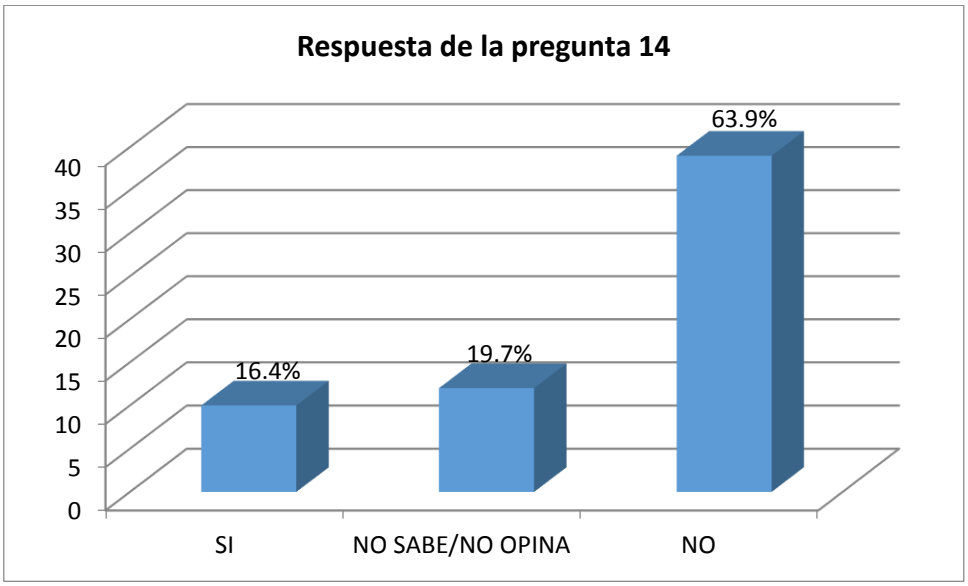
Tabla 15

Pregunta 14 *¿Conoce el monto de la comisión que se aplicaría por cada transferencia utilizando el sistema del dinero electrónico?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	10	16.4
NO SABE/NO OPINA	12	19.7
NO	39	63.9
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 14 *Representación gráfica de la pregunta 14*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 15 muestran que de un total de 61 encuetados, el 16.4%, SI conoce el monto de la comisión mientras que el 63.9%, NO conoce el monto de la comisión y el 19.7%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría no conoce el monto de comisión por utilizar el servicio de la billetera móvil.

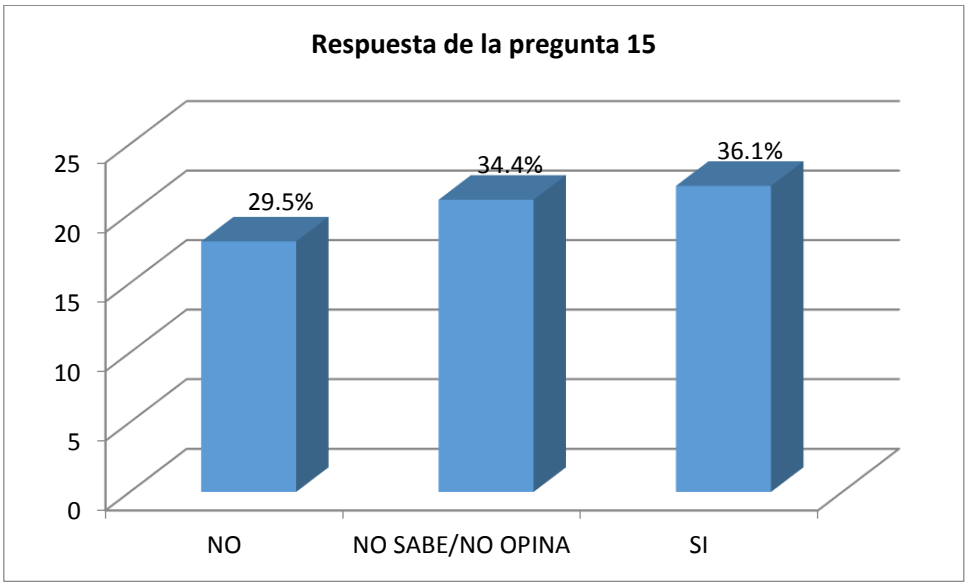
Tabla 16

Pregunta 15. *Desde que se empezó a operar el dinero electrónico ¿Existen transferencias y/o pagos a través de la billetera móvil?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	22	36.1
NO SABE/NO OPINA	21	34.4
NO	18	29.5
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 15 *Representación gráfica de la pregunta 15*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 16 muestran que de un total de 61 encuetados, el 36.1%, SI considera que ha habido buen promedio de operaciones mientras que el 29.5%, NO considera que ha habido buen promedio de operaciones y el 34.4%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría piensa que si existe buen promedio de operaciones.

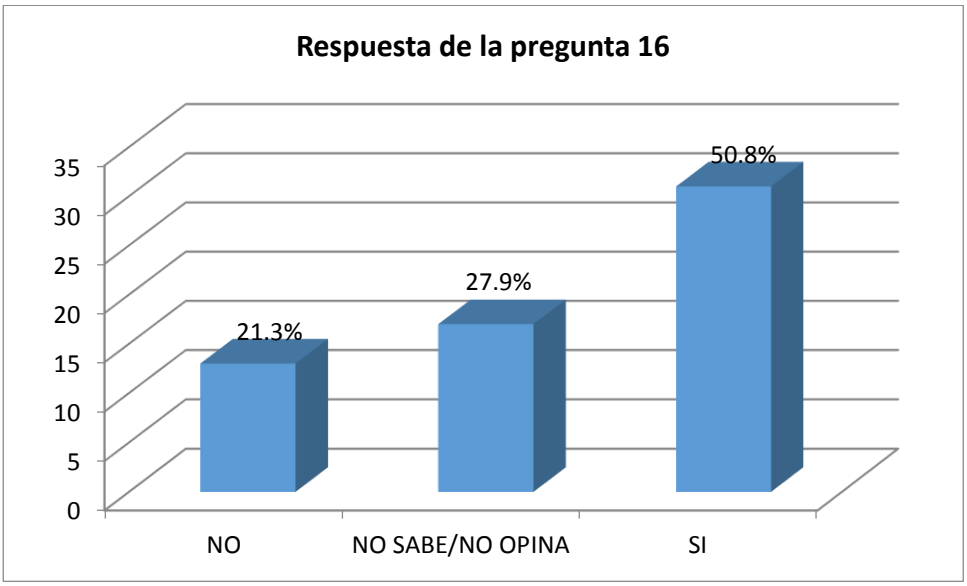
Tabla 17

Pregunta 16 *¿Sabe desde cuando se puso en marcha este nuevo proyecto en EDPYME Alternativa?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	31	50.8
NO SABE/NO OPINA	17	27.9
NO	13	21.3
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 16 *Representación gráfica de la pregunta 16*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 17 muestran que de un total de 61 encuetados, el 50.8%, SI sabe desde cuando empezó a operar el servicio del dinero electrónico mientras que el 21.3%, NO sabe desde cuando empezó a operar el servicio y el 27.9%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría si sabe desde cuando se puso en marcha el servicio de la billetera móvil.

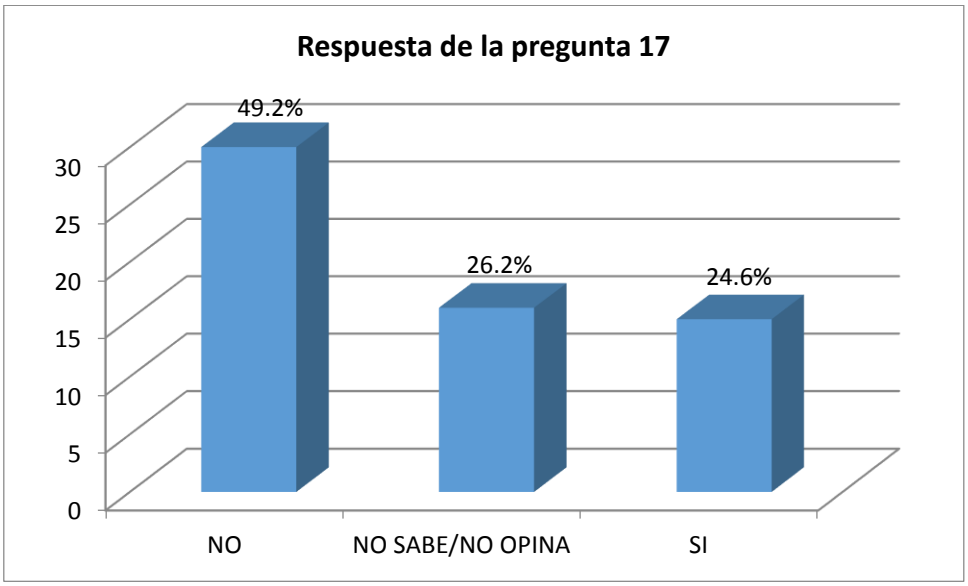
Tabla 18

Pregunta 17 *¿Cree que se requiere aperturar una cuenta bancaria para utilizar el servicio de la billetera electrónica?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	15	24.6
NO SABE/NO OPINA	16	26.2
NO	30	49.2
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 17 *Representación gráfica de la pregunta 17*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 18 muestran que de un total de 61 encuetados, el 24.6%, SI cree que se necesita apertura una cuenta bancaria mientras que el 49.2%, NO considera que se requiera aperturar una cuenta bancaria y el 26.2%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría considera que no se requiere aperturar una cuenta bancaria para utilizar el servicio del billetera electrónica.

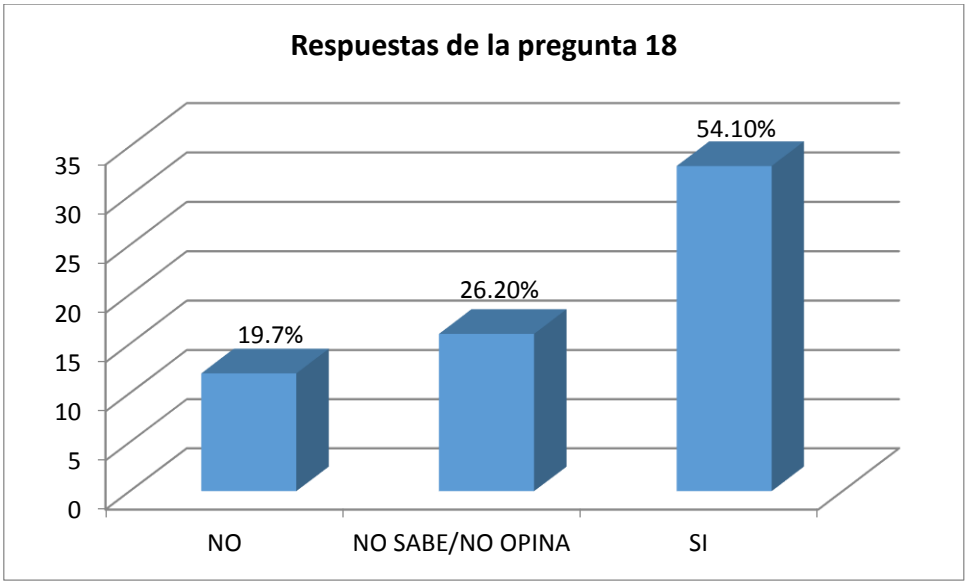
Tabla 19

Pregunta 18 *¿Cree que se requiere tener un historial crediticio para acceder a la billetera electrónica?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	33	54.10
NO SABE/NO OPINA	16	26.20
NO	12	19.7
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 18 *Representación gráfica de la pregunta 18*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 19 muestran que de un total de 61 encuetados, el 54.1%, SI considera que necesite tener historial crediticio mientras que el 19.7%, NO considera que necesite tener historial crediticio y el 26.2%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría considera que si se necesita tener historial crediticio para acceder al servicio de la billetera móvil.

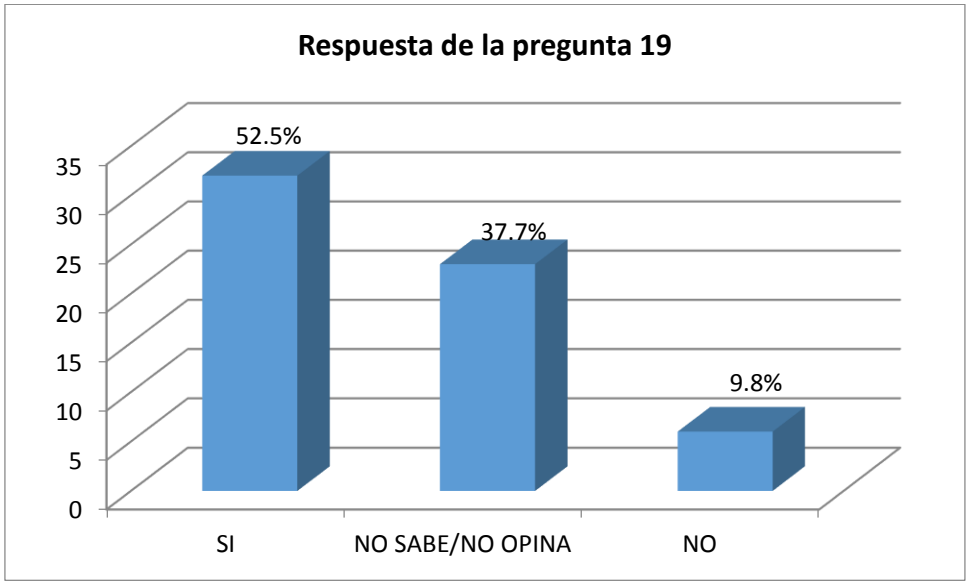
Tabla 20

Pregunta 19 *¿Crees que EDPYME Alternativa cuenta con un presupuesto para la implementación del dinero electrónico?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	32	52.5
NO SABE/NO OPINA	23	37.7
NO	6	9.8
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 19 *Representación gráfica de la pregunta 19*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 20 muestran que de un total de 61 encuetados, el 52.5%, SI considera que la empresa tiene un presupuesto para la implementación del servicio de billetera móvil mientras que el 37.7%, NO cree que existe un presupuesto y el 9.8%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría si cree que EDPYME Alternativa si cuenta con un presupuesto.

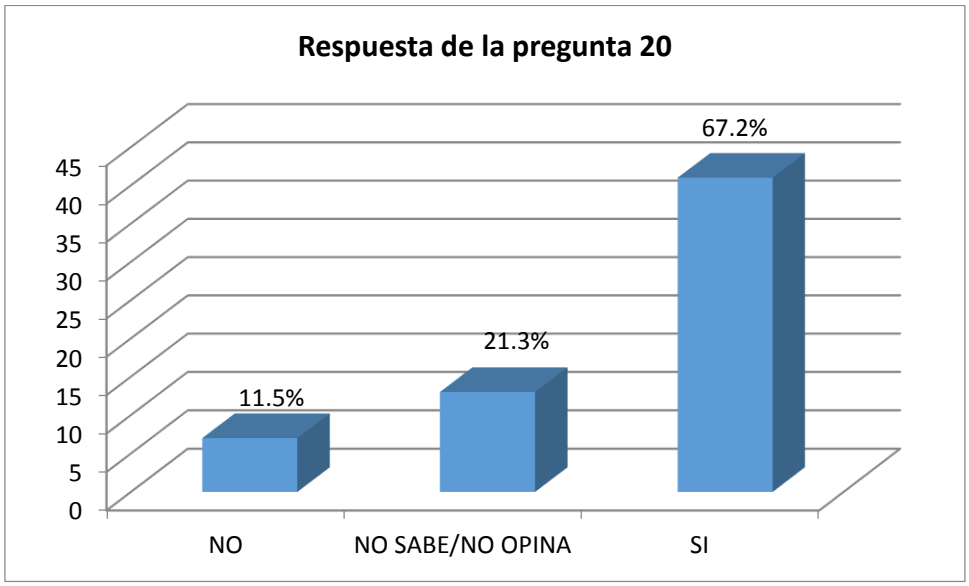
Tabla 21 Pregunta 20

Pregunta 20 *¿Ud. Utilizaría el servicio de la billetera móvil para realizar transferencias, pagos y/o compras?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
SI	41	67.2
NO SABE/NO OPINA	13	21.3
NO	7	11.5
Total	61	100.0

Fuente: propia de los investigadores

Figura 20 *Representación gráfica de la pregunta 20*



Fuente: propia de los investigadores

Análisis: Los resultados de la tabla N° 21 muestran que de un total de 61 encuetados, el 67.2%, SI utilizaría el servicio de la billetera móvil mientras que el 11.5%, NO utilizaría el servicio y el 21.3%, NO SABE NO OPINA. Por lo que la mayoría estaría dispuesta a utilizar el servicio de la billetera móvil.

3.1.2. Análisis de la entrevista

ENTREVISTA

Objetivo: Implementar el sistema dinero electrónico y su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo – 2017.

Fecha: 29 de agosto del 2017

Dirigido a: Contadora General de la empresa EDPYME Alternativa S.A.

1. **¿Cómo funciona el sistema del dinero electrónico?**

   Es un sistema mediante el cual las personas podrán realizar operaciones financieras usando un celular. Es más, se podrán hacer las transacciones vía mensajes de texto.

2. **¿Existen dificultades para la implementación de este nuevo sistema?**

   En realidad no existen dificultades significativas, lo que sí podría demorar es que los clientes o usuarios entiendan cómo funciona el dinero electrónico, pero esto también depende de cómo el gobierno marketee este nuevo sistema electrónico.

3. **¿Este sistema permitirá funcionar desde cualquier teléfono celular?**

   Por supuesto este sistema se puede utilizar usando un celular común sin necesidad de que sea moderno o tenga acceso a internet.

4. **¿Cuál cree que sean las ventajas utilizar el sistema dinero electrónico?**

   Para mí la más importante es, que te brindará seguridad, porque ya no hay que transportarlo físicamente, y otra sería que te ahorrará dinero, porque sus comisiones tienen un costo menor al de mandar un giro o realizar una transferencia.

5. **¿Qué tan seguro es utilizar este sistema?**

   Efectivamente es seguro porque, si te roban o pierdes el celular no hay problema ya que el dinero de tu billetera móvil está asociado a tu

número de teléfono, y requiere además de tu DNI y de una clave secreta que le hayas asignado.

6. **¿Qué es lo que esperan de este proyecto?**

Como en todos los proyectos que se aperturan, pues que encamine por buen rumbo y sea un éxito a nivel nacional especialmente en la Empresa EDPYME Alternativa

7. **¿A través de qué sistema se hará efectivo el sistema del dinero electrónico?**

Aquí en el Perú, el proyecto se denomina “modelo Perú” y existe una empresa denominada Pagos Digitales Peruanos (PDP), ellos se encargarán de la plataforma de Dinero Electrónico, quien brinda servicios de operación de billeteras electrónicas (BIM).

8. **¿De qué manera tienen pensado marketear este servicio financiero?**

Empezando a través de nuestros propios colaboradores que realizan el trabajo de campo (analistas y asistentes de crédito), así como también con los clientes que tienen crédito con nuestra institución.

9. **¿Se les ha brindado alguna capacitación acerca de este tema?**

Sí, personal de PDP nos brindó una capacitación sobre el uso de la billetera móvil, pero solo fue para personal que iba a operar directamente con este proyecto.

10. **¿Conoce Ud. Algún caso de éxito acerca de este servicio financiero?**

En el país de Ecuador es muy utilizado éste sistema, incluso se habla mucho de que está muy bien incorporado, y que tiene una plataforma similar a la nuestra.

11. **¿Cómo se registra contablemente los ingresos obtenidos por cada operación del sistema dinero electrónico?**

Los registros parten desde el área de operaciones (Caja), cuando el usuario decide realizar alguna transferencia o pago, también interviene el área de tesorería cuando tiene que remitir al banco correspondiente y

por último interviene el área de contabilidad, quien se encarga de dar la contrapartida del registro.

3.1.3. Análisis documental

Como parte de la investigación se logró obtener el Diagnostico Interno, que se encuentra en el Plan Estratégico 2016 – 2018 de la empresa EDPYME Alternativa S.A.:

DIAGNOSTICO INTERNO

El Diagnostico o Análisis Interno es la evaluación de las Capacidades de la Institución para afrontar nuevos retos e impulsar el crecimiento proyectado por el siguiente Plan.

El análisis Interno está dividido en el análisis de los aspectos Financieros, La Estructura Organizacional, la Estructura de Procesos, la Infraestructura Tecnológica y los Recursos Humanos.

ASPECTOS FINANCIEROS

a) Alcance. A setiembre 2015, los activos totales de EDPYME Alternativa, ascendieron a S/.107 millones, de los cuales S/.90 millones correspondían a créditos, que crecieron 11.4% respecto a diciembre 2014. Dicho crecimiento fue superior al promedio anual registrado entre los años 2011 y 2014 por la propia EDPYME (7.9%), pero por sobre todo, superior al registrado por el total de instituciones de microfinanzas reguladas a setiembre 2015 (1.7%). La apertura de nuevos puntos de venta (agencias, oficinas informativas) durante los últimos años, especialmente en zonas rurales, es uno de los factores que sustentan este importante crecimiento relativo.

Por tipo de créditos, las colocaciones de Alternativa de concentran 65.6% en Microcréditos (clientes con actividad empresarial y endeudamiento en el sistema < a S/.20 mil), 17.5% Consumo y 16.7% Pequeña Empresa (endeudamiento sistema > a S/.20 mil y < a S/.300 mil), crédito que bajó su participación en el total de cartera desde el año

2011 en que concentro el 27% del total. Otros créditos (Medina Empresa, Hipotecarios), representan tan solo el 0.1% de las colocaciones.

Por su parte, Alternativa cuenta con 31,255 deudores, con una tasa de crecimiento de 13.8% para el periodo diciembre 2014 - setiembre 2015 y de 8.2% promedio anual entre los años 20011 - 2014, ambas, ligeramente superiores a las registradas en similares periodos por sus colocaciones, lo que ha determinado que el saldo de crédito promedio se reduzca de S/.2,988 en 2011 a S/.2,900 en setiembre 2015, cifra menor en 62% al promedio registrado por el total de instituciones microfinancieras supervisadas (S/.7,687). Cabe señalar que los dos tipos de crédito más relevantes en la EDPYME Alternativa, Microcrédito y Consumo, tienen un saldo promedio que oscila alrededor de los S/.2, 500, uno de los más bajos del sistema de microfinanzas.

Análisis: EDPYME Alternativa muestra en los últimos años, un crecimiento moderado de su saldo de colocaciones, pero superior al promedio del sistema de microfinanzas. Dicho crecimiento se ha basado en la expansión del número de puntos de venta (agencias, oficinas informativas), pero principalmente en el incremento del número de clientes.

b) Calidad de Cartera. La tendencia de los indicadores de morosidad y cartera en riesgo de EDPYME Alternativa, demuestran un manejo prudente del riesgo crediticio. Así, la cartera morosa pasó de 8.5% en el año 2011 a 4.1% en setiembre 2015. Similar tendencia registra la cartera en riesgo, que se redujo de 9.5% a 4.3% en similar periodo. Según tipo de créditos más relevantes, la cartera en riesgo fue Microempresa = 4.3%, Consumo = 2% y Pequeña Empresa = 6.5%.

Es importante señalar que el nivel de cartera en riesgo de EDPYME Alternativa, para sus principales productos, se ubica por

debajo del promedio registrado por el sistema de microfinanzas (Microempresa = 6.2%, Consumo = 4.7% y Pequeña Empresa = 10.3%, los cuales al considerar los castigos efectuados entre enero-setiembre 2015, se incrementan a Microempresa = 9.5%, Consumo = 8.7% y Pequeña Empresa = 13%); teniendo ésta además una cobertura de provisiones de 110.7%.

Análisis: Alternativa ha tenido en los últimos años un manejo prudente del riesgo crediticio, que se refleja en indicadores de morosidad y cartera en riesgo por debajo del promedio del sistema.

c) Apalancamiento y Solvencia. La EDPYME, al no estar autorizada a captar depósitos del público, es altamente dependiente de los adeudados, los cuales ascendieron a S/.86.6 millones en setiembre del 2015, representando el 95.8% del total de pasivos y 95.6% de las colocaciones totales (lo que explica que en los últimos años el crecimiento de las colocaciones y de los adeudados hayan tenido una alta correlación, aunque el incremento de este último oscile alrededor del 15% promedio anual entre 2011 y 2014).

En relación al patrimonio, destaca el hecho de que éste solo haya crecido 5.3% promedio anual entre los años 2011-2014 (periodo en que el patrimonio total del sistema de microfinanzas regulado creció en 13.7%), y 4.3% entre enero y setiembre 2015; tasa menor al registrado por las colocaciones y los adeudados en similares periodos, y que se origina fundamentalmente por la capitalización de las utilidades generadas año a año.

Como resultado Alternativa registra un indicador Pasivo/Patrimonio de 5.4 veces (muy por encima de las 2.7 veces que muestra el total de EDPYMEs), y un ratio de Capital Global de 15.41% (en este caso, por debajo del 23.61% de las EDPYMEs).

Análisis: La EDPYME refleja una alta dependencia de los adeudados para financiar el crecimiento de las colocaciones, lo que sumado al bajo crecimiento del patrimonio impulsado fundamentalmente por capitalización de utilidades determina un nivel de apalancamiento muy por encima de otras instituciones que conforman el grupo de EDPYMEs.

d) Productividad y Eficiencia. Alternativa sustenta sus operaciones el recurso humano conformado por 359 empleados y una infraestructura de 16 oficinas. De esta forma, el saldo promedio de créditos por empleado de la EDPYME es de S/.311 mil, menor en 25% al promedio de las EDPYMEs (S/.411 mil) y en 57% al promedio del sistema de microfinanzas (S/.728 mil). Por su parte, su número de créditos promedio por empleado es de 107, en este caso mayor en 30% al promedio de EDPYMEs (82) y en 10% al del total sistema (95).

En cuanto a las agencias, éstas registran un promedio comparable de saldos de crédito de S/.5.6 millones y de 1,953 clientes; superior en ambos casos al promedio de EDPYMEs (S/.5.1 millones y 1,016 clientes) pero menor al promedio del sistema (S/.15.9 millones y 2,069 clientes).

Los indicadores de productividad de la EDPYME, especialmente los referidos al recurso humano, determinan que sus Gastos Operativos en relación con sus Cartera Promedio sea de 24.9%, superior al promedio de EDPYMEs (23.1%) y uno de los más altos en comparación al promedio de las microfinanzas peruanas (12.8%). Dicho nivel de gasto, es cubierto con suficiencia por el margen financiero (que excede en más de 10% al gasto operativo), que se origina fundamentalmente por la tasa de interés “implícita” que cobra (36.8% promedio anual, mayor al 32.2% cobrado en promedio por EDPYMEs y 24.7% por el sistema de microfinanzas en su conjunto), dado que su costo financiero promedio (9%) aunque es menor al de las EDPYMEs

(10.1%), es –debido a la imposibilidad de recurrir a fondeo de menor costo como el de los depósitos del público- casi dos veces el promedio del sistema (4.8%).

Análisis: La productividad de la EDPYME, medida a nivel de colocaciones promedio por empleado, es una de las más bajas en comparación con las entidades de la competencia. Ello se refleja en su indicador de gasto operativo, el cual se "financia" principalmente por las tasas de interés activas cobradas, dado que no se tiene la capacidad de incrementar el margen financiero por la dependencia de los adeudados como única fuente de fondeo.

e) Resultados. La combinación de nivel de operaciones, gestión crediticia, apalancamiento y eficiencia operativa, determinan que a setiembre del 2015, las utilidades de la Empresa EDPYME Alternativa hayan alcanzado los S/.698 mil, con un ROA anualizado de 0.9% y ROE también anualizado de 5.5%. Cabe señalar que los indicadores de rentabilidad de la EDPYME son mayores al promedio de EDPYMEs (ROA = 0.5%, ROE = 1.7%), pero significativamente menores al promedio del sistema de microfinanzas peruano (ROA = 1.7%, ROE = 12%).

Análisis: Los resultados de EDPYME Alternativa han sido positivos en los últimos cuatro años. Sin embargo, los niveles de rentabilidad generados, se encuentran por debajo del promedio alcanzado por las instituciones que conforman el sistema regulado de microfinanzas peruano.

3.2. Discusión de Resultados

La realización de esta investigación tuvo como principal propósito determinar cuál es el impacto financiero con la implementación del sistema dinero electrónico en la empresa EDPYME Alternativa S.A durante el periodo 2017, ante ello se necesitó utilizar tres herramientas

como el análisis documental, donde se obtuvo el plan estratégico del 2016 – 2018, una encuesta y una entrevista para aplicarlos a los colaboradores y contadora general de la empresa respectivamente.

Así mismo, a través de la Encuesta aplicada se determinó como la implementación del sistema dinero electrónico impacta financieramente, ante ello cabe resaltar que en la Tabla N° 21 de los 61 colaboradores encuestados, el 67.20%, estaría dispuesto a utilizar el sistema del dinero electrónico como medio para realizar transferencias, pagos y/o compras, además que no se requiere tener historial crediticio para acceder al sistema de billetera móvil, pues al contrario generará antecedentes para posibles otorgamientos de crédito a futuro, por lo que lo emiten sistemas del sector financiero y no financiero, pues ante ello permitirá tener mayor acogida y por ende más usuarios y/o clientes que utilicen el sistema del dinero electrónico.

No obstante, EDPYME Alternativa SA se acoge legalmente a los estatutos expuestos por el gobierno central, en el año 2013 el congreso de la republica Mediante Ley N° 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, (Ver Anexo 1) nos menciona que el dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, el cual tiene las siguientes características: es almacenado en un soporte electrónico; es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio; es emitido por un valor igual a los fondos recibidos; es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal y no constituye depósito y no genera intereses.

Otro punto a tener en cuenta en la Tabla N° 11, es que el 57.4% del total de colaboradores que se les aplicó la Encuesta considera que sería beneficioso utilizar el sistema del dinero electrónico, además no se requiere aperturar una cuenta bancaria, pues el servicio se ofrece a

través de los teléfonos celulares, y es fácil de acceder porque no se necesita tener un teléfono móvil de última tecnología, con un celular sencillo y común se podrá utilizar para realizar las transferencias, pagos y/o compras, tampoco se necesita tener saldo de recarga para utilizar el servicio de billetera movil – dinero electronico.

Si bien es cierto, para implementar el sistema de dinero electronico se necesitará inducir a costos, como parte del proyecto la empresa EDPYME Alternativa SA cuenta con un presupuesto proyectado, que le permitirá implementar, además cuenta con su propia plataforma de Tecnologia de la Informacion, quienes se encargaran de diseñar el sistema para que se pueda operar el sistema del dinero electronico (Billetera Movil).

Asi mismo, el servicio del dinero electronico también se podrá utilizar para realizar cobros a sus clientes con los cuales tiene creditos vigentes, porque actualmente existen Oficinas Informativas, donde los clientes tienen que depositar a una cuenta corriente de EDPYME Alternativa, corriendo el riesgo de ser asaltados, es por ello que al utilizarlo no solo se verá beneficiado el cliente o usuario sino también la empresa EDPYME Alternativa S.A.

Durante la investigacion también se aplicó la entrevista a la contadora general de la empresa EDPYME Alternativa, y se pudo determinar que el sistema de dinero electronico, es considerado un medio de pago seguro porque el usuario no correrá el riesgo de perder su dinero porque éste se transfiere a traves de una plataforma unica en el Perú, además entre las ventajas que más sobresalen podemos decir que tiene bajos costos de comision (Ver Anexo 5), en comparacion con lo que te cuesta realizar un giro.

Para este proyecto del sistema dinero electronico se denomina “modelo Perú” y existe una empresa denominada Pagos Digitales

Peruanos (PDP),(Ver Anexo 3) que se encargarán de administrar la plataforma de Dinero Electrónico, quien brinda servicios de operación de la billetera movil – Bim (Ver Anexo 4)

No todos los colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa han sido capacitados sobre el referente tema, la contadora general nos indicó que sólo el personal que operativamente iba a ejecutarlo recibio la capacitacion por parte de los representantes de la empresa PDP, pero que a la vez no quedo muy claro la inducción que se fascilitó.

Un factor determinante para que EDPYME Alternativa se vea financieramente impactada es la apertura de nuevas Agencias y Oficinas Informativas, pues ante la expansión se incrementó el número de clientes y por ende el crecimiento moderado de saldo de sus colocaciones

La empresa EDPYME Alternativa según su Plan estrategico en el año 2016 obtuvo en sus indicadores financieros un ROA (Rentabilidad sobre activos) anualizado de 0.9%, y un ROE (Rentabilidad sobre capital invertido) anualizado de 5.5%, estos resultados se encuentran por encima del promedio de EDPYMES, lo cual significa que financieramente se encuentra bien.

Otro punto a tener en cuenta es que según el Ratio de apalancamiento y solvencia nos indica que EDPYME Alternativa registra un indicador de 5.4 veces, lo que determina que se encuentra en un nivel de apalancamiento por encima de otras instituciones es decir depende mucho de los adeudados para financiar el crecimiento de sus colocaciones.

Finalmente tomando casos de éxito de otros paises podemos mencionar a nuestro pais vecino que es Ecuador, donde el sistema de dinero electrónico es muy común y utilizado, es útili para distintas maneras, tomando como referencia investigaciones de otros autores.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la situacion actual de la implementacion del sistema dinero electronico en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo - 2017. Se realizó una encuesta basada en 20 preguntas que fue dirigida a 61 colaboradores y una entrevista dirigida a la Contadora General.

Los resultados de la encuesta fueron procesados en el programa estadístico SPSS V.22.0.0.0, en donde se realizaron las debidas interpretaciones y análisis de cada uno de las interrogantes, midiendo el grado de fiabilidad a través del alfa de Cronbach, y obteniendo la validez del contenido mediante la valoración de expertos, así mismo determinamos que de los encuestados el 67.20% estará dispuesto a utilizar el sistema dinero electrónico (billetera móvil).

Edpyme Alternativa financieramente refleja una alta dependencia de los adeudados para poder financiar sus colocaciones, no obstante el crecimiento de nuevos puntos de ventas como agencias y oficinas informativas, han hecho que el índice de colocaciones de créditos se vea incrementado, además los indicadores financieros como el ROA y el ROE (0.90% y 5.5%) muestran que han sido positivos en los últimos años y se encuentran por encima del promedio a diferencias de otras EDPYMEs.

Al implementar el sistema dinero electrónico, EDPYME Alternativa se verá impactada financieramente no sólo porque obtendrá beneficios económicos, sino porque contribuye a la inclusión financiera y por ende al crecimiento de colocaciones de créditos.

Ante la falta de conocimiento de los colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa S.A., sobre el sistema dinero electronico, se

diseñará un plan de induccion y/o capacitación para reforzar el entendimiento del mismo y como éste viene operando a nivel nacional.

4.2. Recomendaciones

Actualmente el sistema de dinero electronico en nuestro pais se encuentra en proceso de incorporación en varios sectores economicos y financieros, y de acuerdo a nuestra encuesta y entrevista aplicada , se ve factible que se implemente, por los distintos factores favorables que se presentaron durante la investigacion.

Ante la confiabilidad del alfa de cronbach y el juicio de expertos aplicado en nuestra encuesta, se debe utilizar el sistema de dinero electronico en la empresa EDPYME Alternativa S.A., partiendo desde ellos se podrá extender hacia los clientes y/o usuarios que dispongan de acceder a esta herramienta electrónica facil y sencilla de manipular.

Para que la empresa EDPYME Alternativa S.A. no dependa demasiado de sus adeudos, se recomienda que haya un mayor aporte por parte de los accionistas, pues de esta manera no se incurrirá en gastos por intereses, además que al optar por esta decisión se podrá aperturar nuevas agencias u oficinas informativas.

Se debe implementar el sistema de dinero electronico porque su impacto financiero se verá reflejado no solo en los ingresos que obtendrá, sino también en la inclusión financiera en las distintas zonas urbanas donde otras entidades no logran llegar.

Ademas, se recomienda que se diseñe el plan de inducción para todos los colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa S.A., con la finalidad de que todos se involucren con el proyecto y puedan tener una herramienta más eficiente sus labores cotidianas.

REFERENCIAS

Antón Sanz, J. (2015). En su tesis titulada “El impacto de las micro finanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo”. Recuperado de: https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/10385/1/TESIS658-150407.pdf%20

Banco central de reserva del Perú, 2012. Ley n° 29985: Ley del dinero electrónico. Recuperado de: http://www.bcrp.gob.pe/transparencia/normas-legales/ley-del-dinero-electronico.html

Banco central de reservas el Perú, 2013. Dinero Electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. Recuperado de: http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf

Banco Interamericano de Desarrollo, 2015. Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Recuperado de: https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6990/CMF_DP_Inclusion_financiera_en_ALC.pdf

Banco Mundial, 2016. Inclusión financiera. Recuperado de: http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview

Borja, 2014. El dinero Electrónico. Recuperado de: http://www.enciclopediadelapolitica.org/Default.aspx?i=&por=d&idind=474&termino

Castro Casimir, B. (2016). En su tesis titulada “El financiamiento y su impacto en la rentabilidad de la micro empresa del sector servicios en el distrito de Ate en el año 2015”. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1120/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_Y_MICROEMPRESA_CASTRO_CASIMIR_BLADIMIR_ANDRES.pdf?sequence=1

Centro de innovación BBVA, 2014. El dinero electrónico se mueve más en los países en desarrollo. Recuperado de: http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/el-dinero-electronico-se-mueve-mas-en-los-paises-en-desarrollo

Chiriguaya Quinto, C. y Chiriguaya Quinto G. (2015). En su tesis titulada "Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros santa lucia cia. Ltda.". Recuperado de: http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9946/1/UPS-GT001070.pdf

Chuquihuanga Jara, A. (2015). En su tesis titulada "Impacto Financiero en la Empresa Cerámicos Lambayeque SAC. A través de la Correlación de su Economic Value Added y el Crédito Hipotecario del Departamento de Lambayeque, en Los Periodos 2013-2012". Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/201/1/TL_Chuquihuanga_Jara_AlfredoMartin.pdf

Cisneros Gómez, M. y Palomino Huamán, D. 2016. En su tesis titulada "Impacto Financiero y Tributario de las Provisiones de Cobranza Dudosa en la Empresa Hilos del Perú S.A.C". Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/150/Cisneros_Palomino_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=12&isAllowed=y

Diario El Comercio, 2013 ¿Cómo funciona el dinero electrónico? Recuperado de: http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/como-funciona-dinero-electronico-noticia-1524539

Diaz Bravo, Laura, 2013. La entrevista, recurso flexible y dinámico. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf

Diario El Comercio, 2016. Dinero electrónico, IGV e inclusión financiera, por J. Schuldt. Recuperado de: http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/dinero-electronico-igv-inclusion-financiera-j-schuldt-noticia-1934368?ref=flujo_tags_348877&ft=nota_1&e=imagen

Diario Gestión, 2015. ¿En qué consiste el dinero electrónico? Recuperado de: http://gestion.pe/economia/que-consiste-dinero-electronico-2130798

Diario Gestion, 2016. BCP: El impacto de la crisis en Perú fue mayor al esperado. Recuperado de: http://gestion.pe/noticia/315516/bcp-impacto-crisis-peru-fue-mayor-al-esperado

El Informe Belmont, 1979. Principios y Guías Éticos Para La Protección De Los Sujetos Humanos De Investigación. Recuperado de: http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf

Eumed Enciclopedia virtual, 2014. La Responsabilidad Social De La Universidad En La Promoción Del Capital Social Para El Desarrollo Sustentable. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Tecnicas%20e%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Informacion.htm

Farfán Madariaga, J. 2015. En su tesis titulado “Solución Monedero Electrónico. Caso: StartUp Tecnológica en Perú”. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2789/MAS_DET_024.pdf?sequence=1

García Dubón E. 2013. Dinero Electronico. Recuperado de: http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo60ENE2013.pdf

George y Mallery, 2003. Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Recuperado de: http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf

Global Findex, 2014. La medición de la inclusión financiera en todo el mundo. Recuperado de: http://www.worldbank.org/en/programs/globalfindex

Hurtado, 2000. Técnicas de recolección de información para un trabajo de investigación. Recuperado: http://metodelainv.blogspot.es/

Kong Ramos, J. y Moreno Quilcate J., 2014. En su tesis titulada “Influencia de las Fuentes de Financiamiento en el Desarrollo de las Mypes del Distrito de San José – Lambayeque en el Período 2010-2012”. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf

Maza Jumbo P., 2015. En su tesis titulada “Estudio del uso del Dinero Electrónico en las Categorías de la Cámara de Comercio año 2015 de la Ciudad de Loja”. Recuperado de: http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18587/1/Paulina%20del%20Carmen%20Maza%20Jumbo.pdf

Milton Vega (2013). Dinero electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. Recuperado de: http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf

Ministerio de economía y finanzas (Perú), 2015. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado de: https://mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf

Ministerio de economía y finanzas (Uruguay), 2016. Instrumentos de Dinero Electrónico. Recuperado de: http://inclusionfinanciera.mef.gub.uy/19108/15/areas/instrumentos-de-dinero-electronico.html

Moncayo Lara y Reis Marcos, 2015. Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera. Recuperado de: https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf

Montalvo Labanda D., 2015. En su tesis titulada “Análisis del mercado financiero y la implementación del uso del dinero electrónico como medio de pago en el Ecuador 2015”. Recuperado de:

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7899/1/TESIS%20-%20DANNY%20MONTALVO%20-%20DEFINITIVA.pdf

Moyolema Muyulema, M. (2014). En su tesis titulada “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2014”. Recuperado de: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/TG0002.pdf

Nina Ortega, F. (2014). En su tesis titulada Propósito “El Impacto de las Decisiones de Financiamiento para el Aprovisionamiento de Infraestructura y de Servicios Educativos Superiores, Universidad Nacional De Moquegua”. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3708/1/Nina_of.pdf

Otoya Palmieri, A. y Pacheco Velarde D. (2015). En su tesis titulada Implementación de e-money como medio de pago electrónico aplicado a la empresa textil inversiones pachvel Perú SAC. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2010/1/otoya_pacheco.pdf

Pantaleón, 2012. Definición de Encuesta. Recuperado de: https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion

Pedro Jeftanovic P. 2014. El dinero electrónico y la política monetaria. Recuperado de: http://docplayer.es/7029598-Pharos-issn-0717-1307-lfuenzal-uamericas-cl-universidad-de-las-americas-chile.html

Quispe Aguilar M. y Soriano Roldán P. 2013. Aplicación multimedia interactiva y pago con monedero electrónico en boletería para un cine. Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/424

Rodríguez, 2014. Revista de investigación, UNMSM. Recuperado de: http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084

Sistema de Relaciones con el consumidor, 2016. Modelo Perú Recuperado de: http://www.hablemosmassimple.com/src/enterate/detalle-noticia?noticia=12

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012. Dinero electrónico. Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/principal/noticias/noticia/dinero-electronico/105

Universidad de Piura, 2014. Evolución de las EDPYMEs (Instituciones Micro financieras no bancarias. Recuperado de: http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_111_204_70_1031.pdf

Universidad ESAN, 2016. El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria. Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/

Valencia Fausto, 2015. Sistema De Dinero Electrónico, Un Medio De Pago Al Alcance De Todos. Recuperado de: http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf

Velastegui, 2015. Viabilidad Del Dinero Electrónico En El Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5886/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-230.pdf

Vladimir Rodríguez Cairo, 2014. Dinero electrónico en Perú: ¿por qué es importante en la inclusión financiera? Recuperado de: http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/10084/8826

Zuñiga Araujo D. 2015. El dinero electrónico y su incidencia en la economía ecuatoriano periodo 2014 – 2015. Recuperado de: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9398/1/TESIS%20EL%20DINERO%20ELECTRONICO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20ECONOMIA%20ECUATORIANA.pdf

ANEXOS

Anexo 01

Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera

LEY Nº 29985

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE REGULA LAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Artículo 1. Objeto de la Ley

1.1 El objeto de la presente Ley es regular la emisión de dinero electrónico determinar las empresas autorizadas a emitirlo y establecer el marco regulatorio y de supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.

1.2. 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.

Artículo 2. 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.

Artículo 3. Reserva de actividad

Solo pueden emitir dinero electrónico las empresas que operan bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de
Fondos de Pensiones, listadas en el inciso A del artículo 16 y el numeral 6 del artículo 17 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Artículo 4. Características y obligaciones de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.

4.1 Las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico tienen como objeto principal la emisión de dinero electrónico, no conceden crédito con cargo a los fondos recibidos y solo pueden realizar otras operaciones relacionadas a su objeto principal.

4.2 Las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico son sujetos obligados a proporcionar la información a que se refiere el artículo 3 de la Ley

27693, Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú, y sus modificatorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley 29038, Ley que incorpora la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-PERÚ) a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y sus normas reglamentarias. En tal sentido, se encuentran obligadas a cumplir con las disposiciones reglamentarias emitidas sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo que emita la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, siendo responsables de aplicar las normas del presente numeral a sus clientes o usuarios que adquieran el dinero electrónico que emitan.

Artículo 5. Emisores de dinero electrónico

Los emisores de dinero electrónico:

a) No pueden establecer un límite a la vigencia de los fondos de dinero electrónico, distinto al reglamentado. Cuando transcurran diez (10) años sin que una cuenta de dinero electrónico tenga movimientos y sin que medie reclamación durante ese lapso, dichos fondos son remitidos a la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas para ser destinados a programas de inclusión financiera.
b) Están sujetos a los límites de emisión de dinero electrónico de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) por transacción, de acuerdo a las condiciones que se establezca en la reglamentación de la presente Ley.
c) Se sujetan a las disposiciones de encaje y a las que por la Ley 29440, Ley de los Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores, formule el Banco Central de Reserva del Perú.

Artículo 6. Protección al usuario

6.1. Garantía de recursos. Los emisores de dinero electrónico deben constituir fideicomisos por el valor del dinero electrónico emitido conforme a las disposiciones que dicta la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Dicho Organismo de Control puede regular otras modalidades alternativas de garantía para los fondos de dinero electrónico emitidos.

6.2 Protección de datos. La emisión de dinero electrónico constituye un servicio financiero, y la información del usuario de dinero electrónico y de las operaciones que realice están sujetas a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y a la protección del artículo 2, inciso 5, de la Constitución Política del Perú.

6.3 Contratos. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones establece las modalidades de contratación aplicables al dinero electrónico, las que pueden ser escritas, electrónicas u otras, de acuerdo a la naturaleza de los productos, sus características y las circunstancias en que estos se ofrecen, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

Artículo 7. Exoneración del Impuesto General a las Ventas

Exonerase del Impuesto General a las Ventas por un período de tres (3) años, contado a partir de la vigencia de la presente Ley, la emisión de dinero electrónico efectuada por las Empresas Emisoras de Dinero

Electrónico.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA. Empresas Emisoras de Dinero Electrónico

Incorporase el numeral 6 al artículo 17 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, de acuerdo al texto siguiente:

"Artículo 17.- CAPITAL MÍNIMO DE EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS.

(...)

6. Empresas Emisoras de Dinero Electrónico: S/. 2 268 519,00. El citado capital corresponde al trimestre octubre - diciembre 2012 y posteriormente se sujeta a la actualización trimestral según el procedimiento señalado en el artículo 18 de la Ley 26702."

SEGUNDA. Procedimiento de autorización de organización y funcionamiento

Modifícanse el segundo párrafo del artículo 19 y el tercer párrafo del artículo 21 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, conforme al siguiente texto:

"Artículo 19.- ORGANIZADORES DE EMPRESAS.

(...)

La Superintendencia está facultada para autorizar la organización y el funcionamiento de las empresas comprendidas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley. En el caso de las empresas comprendidas en los incisos A,

B y C del artículo 16 así como del numeral 6 del artículo 17 debe contar con la opinión previa del Banco Central.

Artículo 21.- SOLICITUD DE ORGANIZACIÓN.

(...)

Una vez recibida la documentación completa, la Superintendencia la pondrá en conocimiento del Banco Central cuando se trate de empresas precisadas en los incisos A, B y C del artículo 16, así como en el numeral 6 del artículo 17. El Banco Central debe emitir su opinión dentro de los treinta (30) días de recibido el oficio respectivo."

TERCERA. Autorización de la operación de emisión de dinero electrónico a empresas del sistema financiero

Incorpórense como numeral 42 al artículo 221 y el literal h) a la trigésima primera disposición final y complementaria de la Ley 26702, Ley General del Sistema
Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y
Seguros, según los textos siguientes:

"**221.- OPERACIONES Y SERVICIOS**

(...)

42. Emitir dinero electrónico.

(...)

TRIGÉSIMA PRIMERA:

(...)

h. Numeral 42 del artículo 221: Emitir dinero electrónico."

CUARTA. Sistemas de pagos y de liquidación de valores.

Incorporase el inciso n) al artículo 10 de la Ley 29440, Ley de los Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores, con el siguiente texto:

“10.- Órgano rector de los Sistemas de Pagos

(...)

n) Dictar, cuando estime necesario, normas, reglamentos, principios y estándares, así como supervisar su cumplimiento, a los Acuerdos de Pago y Proveedores de Servicios de Pagos, para propender a su funcionamiento seguro y eficiente. (...)”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Normas reglamentarias

El Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, como supervisor de las empresas bajo su control que emitan dinero electrónico, reglamenta la presente Ley en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario posterior a su entrada en vigencia. Asimismo, la Superintendencia emite, en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario posterior a la entrada en vigencia de esta Ley, las normas que sean necesarias sobre ingreso y salida al mercado, operaciones, límites, garantías o respaldo del dinero electrónico en circulación, régimen de inversiones, uso de fideicomisos, sanciones y demás aspectos necesarios para el adecuado y seguro funcionamiento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, así como para su supervisión.

SEGUNDA. Utilización de los servicios de telecomunicaciones y disposiciones regulatorias para el cumplimiento de la Ley

Los servicios de telecomunicaciones sujetos al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo 013-93-

TCC; y al Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo 020-2007-MTC, que se utilicen para la prestación de servicios financieros, deben ser brindados en igualdad de condiciones a todas las empresas que provean estos servicios financieros.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (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. En el marco de esta facultad y a falta de acuerdo entre las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones y las que provean servicios financieros, dicta mandatos estableciendo las condiciones que fueran necesarias para garantizar dicho acceso.

TERCERA. Condiciones y oportunidades para la interoperabilidad

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Banco Central de Reserva del Perú, en el ámbito de sus competencias, establecen a las entidades sujetas a su supervisión condiciones y oportunidades para la interoperabilidad. Entiéndase por interoperabilidad aquella situación en la que un cliente pueda realizar transacciones con cualquier contraparte, independientemente del proveedor de servicios financieros.

CUARTA. Implementación de transacciones con DNI electrónico

En el marco del proceso de implementación del Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), en coordinación con los sectores pertinentes, habilita las aplicaciones correspondientes para que en dicho documento se almacene información para usos financieros, bancarios y no bancarios, con autorización del usuario, conforme a la Ley 29733, Ley de

Protección de Datos Personales; y al artículo 2, inciso 5, de la Constitución Política del Perú.

QUINTA. Incorporación de empresas con actividades similares.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones puede incorporar en los alcances de la presente Ley a las empresas que realicen actividades similares a la emisión de dinero electrónico.

Comuníquese al señor Presidente Constitucional de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintiún días del mes de diciembre de dos mil doce.

VÍCTOR ISLA ROJAS

Presidente del Congreso de la República

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ

Tercer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciséis días del mes de enero del año dos mil trece.

OLLANTA HUMALA TASSO

Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR

Presidente del Consejo de Ministros

Anexo 02

RESEÑA HISTÓRICA.

EDPYME Alternativa S.A. es una institución de micro finanzas con Sede Principal en la ciudad de Chiclayo, Lambayeque - Perú. Sus orígenes se remontan al año 1992, cuando la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque suscribió un convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo para impulsar el crecimiento de la pequeña y micro empresa, el mismo que se inicia otorgando préstamos y finaliza exitosamente el año 2001. Luego de este proceso, se crea EDPYME Alternativa S.A. y en Setiembre del 2001 empieza a operar en el mercado como una entidad financiera regulada por la Superintendencia de Banca y Seguro de Perú. A la fecha, sus principales accionistas son la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco, el Grupo Financiero Diviso S.A. y Microvest LP Nuestros accionistas han compartido la visión de atender el nicho de microempresa y cumplir un rol social en todas las Regiones a las cuales llegamos. Para tal efecto han tomado decisiones estratégicas alineadas al cumplimiento de la misión de la empresa.

MISIÓN

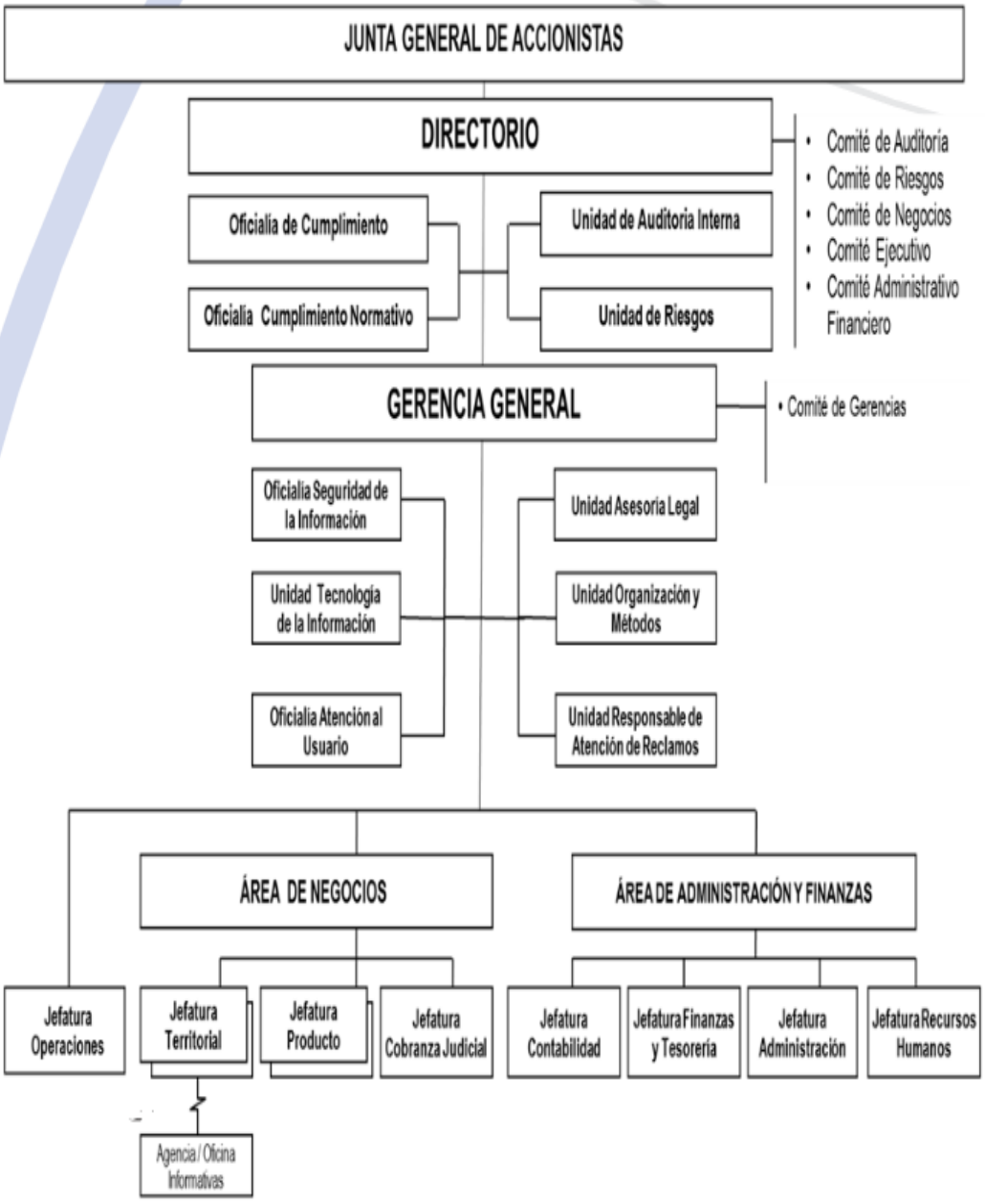
Somos la institución que brinda soluciones financieras y atiende necesidades de Emprendedores y Microempresarios, con una alta vocación de servicio.

VISIÓN

Ser la Institución reconocida por su Agilidad, Flexibilidad y Excelencia en el servicio hacia sus clientes.

VALORES

a. Integridad: Somos honestos, respetuosos, leales, humildes y comprometidos.
b. Vocación de servicio: Compromiso con las necesidades de nuestros clientes y colaboradores.
c. Trabajo en Equipo: Logramos nuestros objetivos a través de la suma de esfuerzos, conocimientos y experiencia, siendo tolerantes y generando confianza en cada uno de nuestros colaboradores.
d. Innovación: Buscamos permanentemente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.
e. Efectividad: Utilizamos de la manera más responsable y eficiente los recursos.


JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DIRECTORIO
Comité de Auditoria
Comité de Riesgos
Comité de Negocios
Comité Ejecutivo
Comité Administrativo Financiero
Oficialia de Cumplimiento
Oficialia Cumplimiento Normativo
Unidad de Auditoria Interna
Unidad de Riesgos
GERENCIA GENERAL
Comité de Gerencias
Oficialia Seguridad de la Información
Unidad Tecnologia de la Información
Oficialia Atención al Usuario
Unidad Asesoria Legal
Unidad Organización y Métodos
Unidad Responsable de Atención de Reclamos
ÁREA DE NEGOCIOS
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Jefatura Operaciones
Jefatura Territorial
Jefatura Producto
Jefatura Cobranza Judicial
Jefatura Contabilidad
Jefatura Finanzas y Tesoreria
Jefatura Administración
Jefatura Recursos Humanos
Agencia / Oficina Informativas

Anexo 03

Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP)

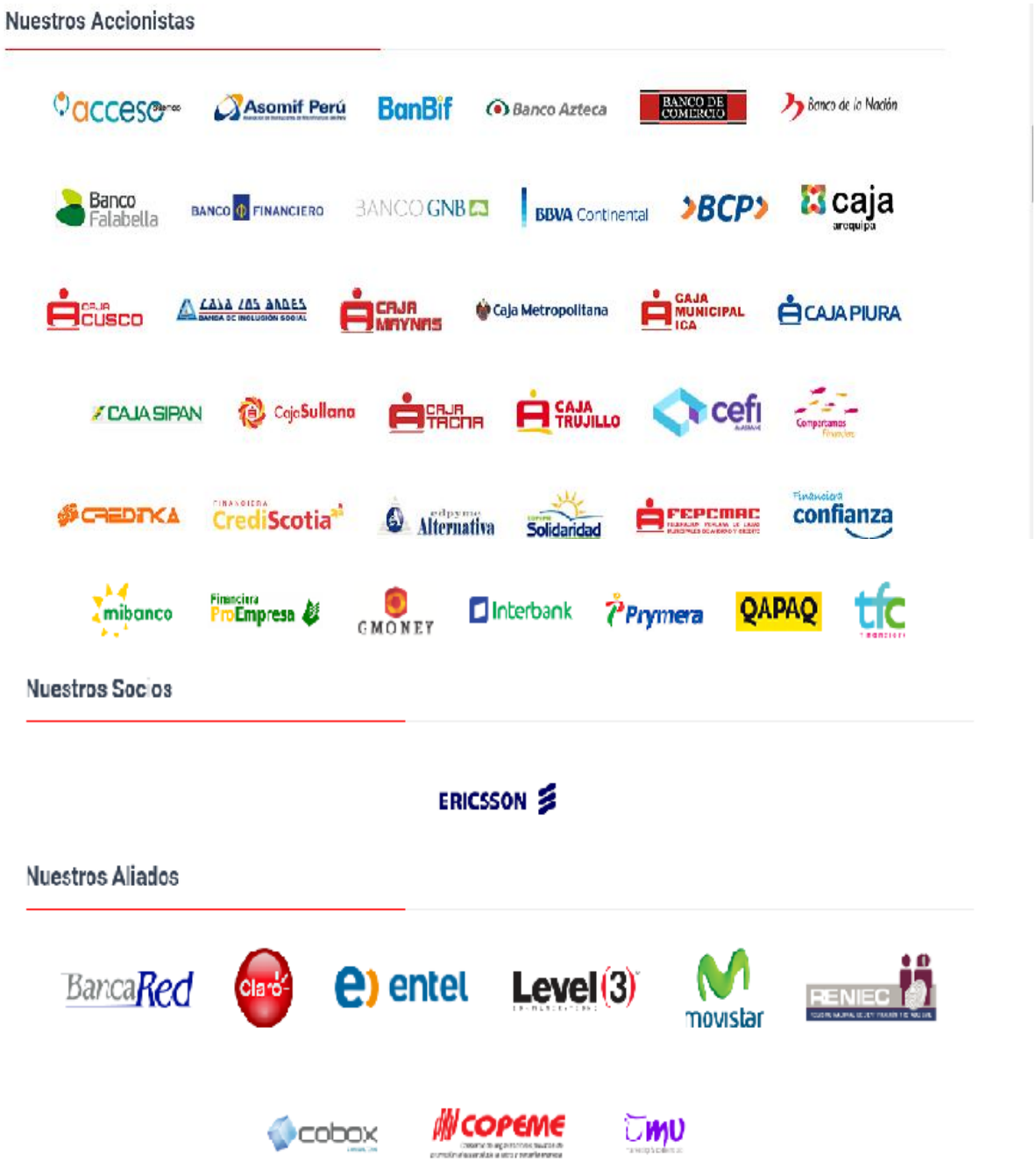
Es una empresa que ofrece una solución innovadora y única en relación a otros modelos a nivel global. Está conformada por instituciones financieras donde participan bancos, cajas municipales, cajas rurales, financieras, EDPYMES y empresas emisoras de dinero electrónico, entre otros.

Es una iniciativa del sector privado, que congrega a más de 30 emisores de dinero electrónico, que se han organizado e invertido para desarrollar una plataforma tecnológica única, que permitirá la interoperabilidad entre emisores y entre empresas de telecomunicaciones, desarrollando un nuevo medio de pago, para que todos los peruanos podamos seguir haciendo lo mismo, pero de una manera más eficiente, rápida y segura.

Pagos Digitales Peruanos (PDP), cuenta con 21 accionistas, de los cuales CEFI fue creado en el año 2012 por ASBANC y el proyecto está directamente relacionado con la misión de CEFI en la medida en que promoverá la inclusión financiera a partir del desarrollo de un nuevo canal transaccional usando dinero electrónico. CEFI tiene el 51% de las acciones de PDP mientras que las demás 20 entidades accionistas tienen el 2.45% de acciones de manera equitativa. PDP, podrá recibir nuevos accionistas en una siguiente etapa. PDP está a cargo del desarrollo de la plataforma de dinero electrónico y brindará servicios a los emisores de dinero electrónico y a sus usuarios. Será la responsable en primer lugar, de desarrollar todas las actividades para el desarrollo del ecosistema del dinero electrónico en el país y lograr la integración de diferentes actores. Esta entidad será además el interlocutor con las entidades del sector público y privado para el desarrollo conjunto de actividades a favor de una mayor inclusión financiera. PDP operará durante los primero años sobre la base de un

esquema de recuperación de costos hasta lograr la sostenibilidad financiera (de acuerdo a los supuestos en el año

En resumen, para implementar Modelo Perú, se crea una nueva empresa Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP) que busca favorecer procesos masivos de inclusión financiera



Anexo 04

¿Qué es Bim?

Bim es una Billetera Móvil, es como llevar plata, pero en tu celular. Con Bim no necesitas cargar efectivo, podrás llevar tu plata de manera segura sin tener monedas o billetes. Es seguro, económico y ahorrarás tiempo. Afiliarte a Bim es gratis.

¿Pero qué es una billetera móvil?

Una billetera móvil es la manera más fácil, segura y económica de manejar tu dinero. La billetera móvil es una tendencia a nivel mundial, gracias a la cual no necesitas una cuenta en el banco, un teléfono inteligente, saldo en el celular ni acceso a internet. Solo necesitas un celular, afiliarte y cargar plata en un agente autorizado. A través de tu celular, podrás mandar, recibir y retirar plata, recargar tu celular, y pagar servicios.

¿Cómo apertura mi Billetera electrónica – Bim?

Para afiliarte a BIM no es necesario tener una cuenta en el banco y tan solo seguir los siguientes sencillos pasos:

Anexo 05

Tabla 21

Tarifario de comisiones

TARIFARIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 2017	
Afiliación y activación de tu Bim	GRATIS
Poner plata a tu Bim	GRATIS
Pago de servicios desde tu Bim	GRATIS
Comprar con tu Bim	GRATIS
Recargar tu celular	GRATIS
Mandar plata	GRATIS
Sacar plata (Si retiras hasta S/ 100 la comisión es S/ 1. Retiros mayores a S/ 100 la comisión es de 1%)	1%

Anexo 06

Cuadro de sabana de datos obtenidos de la encuesta aplicada a 61 colaboradores de la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo - 2017

ENCUESTAS / PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ENCUESTA01	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1
ENCUESTA02	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3
ENCUESTA03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA04	1	1	3	3	5	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	4	1
ENCUESTA05	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5
ENCUESTA06	5	5	3	3	1	3	5	3	3	1	5	5	3	3	1	5	5	3	3	1
ENCUESTA07	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	5	3	3	3	4	1
ENCUESTA08	1	1	3	3	5	1	1	3	3	5	1	1	3	3	5	1	1	3	3	5
ENCUESTA09	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1
ENCUESTA10	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1
ENCUESTA11	5	1	1	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1	3	1
ENCUESTA12	5	1	3	3	1	5	1	3	3	1	5	1	3	3	1	1	3	3	4	1
ENCUESTA13	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	5	1	1	1	3	3	1
ENCUESTA14	5	1	3	3	3	5	1	3	3	3	5	1	3	3	3	5	1	3	3	3
ENCUESTA15	1	1	5	3	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3	1	1	1	5	3	1
ENCUESTA16	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA17	5	1	3	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	4	5
ENCUESTA18	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5	1
ENCUESTA19	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	5	5	1	3	5	1
ENCUESTA20	3	5	3	5	1	3	5	3	5	1	3	5	3	5	1	3	5	3	4	1
ENCUESTA21	1	1	3	5	5	1	1	3	5	5	1	1	3	5	5	1	1	3	5	5
ENCUESTA22	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1
ENCUESTA23	3	5	3	5	1	3	5	3	5	1	3	5	3	5	1	3	3	3	4	1
ENCUESTA24	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1
ENCUESTA25	5	1	3	5	5	3	1	3	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5	5
ENCUESTA26	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	4	1
ENCUESTA27	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	5	3	3	1	3	3	3
ENCUESTA28	5	1	5	3	1	5	1	5	3	1	5	1	5	5	1	5	1	5	3	1
ENCUESTA29	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	4	1
ENCUESTA30	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	5	3	1	3	3	1
ENCUESTA31	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	1	1	3	5	1

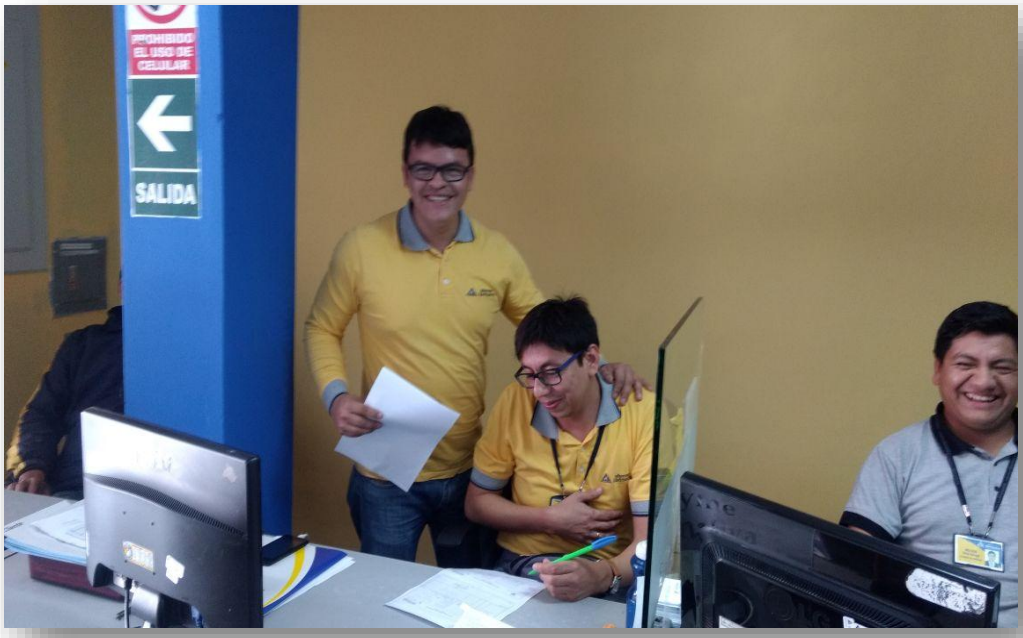
ENCUESTA32	3	1	3	5	5	3	1	3	5	5	3	1	3	5	5	3	1	3	5	5
ENCUESTA33	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1
ENCUESTA34	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1
ENCUESTA35	5	1	3	1	1	5	1	3	1	1	5	1	3	1	1	5	1	3	4	1
ENCUESTA36	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA37	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	4	1
ENCUESTA38	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5
ENCUESTA39	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	5	1	3	1	3	3	1
ENCUESTA40	3	1	5	3	5	3	1	5	3	1	3	1	5	3	5	3	1	5	3	1
ENCUESTA41	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	5	1	3	5	3	4	1
ENCUESTA42	5	1	3	3	5	5	1	3	3	5	5	1	3	3	5	5	1	3	3	5
ENCUESTA43	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA44	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	4	1
ENCUESTA45	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA46	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	4	1
ENCUESTA47	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA48	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	1	5	3	5	5
ENCUESTA49	5	1	5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1
ENCUESTA50	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	4	1
ENCUESTA51	5	1	3	5	1	3	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA52	5	1	3	5	3	5	1	3	5	3	5	1	3	5	3	1	1	3	5	3
ENCUESTA53	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	4	1
ENCUESTA54	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA55	5	1	5	5	5	3	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
ENCUESTA56	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	1	1	3	5	1
ENCUESTA57	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	4	1
ENCUESTA58	5	1	3	5	5	3	1	3	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5	5
ENCUESTA59	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1
ENCUESTA60	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1
ENCUESTA61	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	5	1	3	4	1

Anexo 07

Fotos tomadas en el frontis de la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo

Anexo 08

Fotos a trabajadores encuestados de EDPYME Alternativa


PROHIBIDO
EL USO DE
CELULAR
SALIDA

Anexo 09

Foto de entrevista con Contadora General de EDPYME Alternativa