

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

Estudio y análisis del uso de tranferencias electrónicas de fondos, como estrategias de pago por el micro y pequeño empresario de la Ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo [sic]

Autor: Gilberto Ismael Agatón Lombera

**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. En Contaduría [sic]**

**Nombre del asesor:
Francisco Javier Palomares Vaughan**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





UVAQ

M.R.

**UNIVERSIDAD
VASCO DE QUIROGA**

**FACULTAD DE CONTADURÍA
Y ADMINISTRACIÓN**

**"ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL USO DE TRANSFERENCIAS
ELECTRÓNICAS DE FONDOS, COMO ESTRATEGIAS DE
PAGO POR EL MICRO Y PEQUEÑO EMPRESARIO DE LA
CIUDAD DE MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO"**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURÍA**

PRESENTA:

GILBERTO ISMAEL AGATÓN LOMBERA

ASESOR:

C. P. FRANCISCO JAVIER PALOMARES VAUGHAN



012

ZAVALA

T1278

16PSU009E

RVOE ACUERDO NO. LIC100845

DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2010

MORELIA, MICH.

NOVIEMBRE DE 2012



**FACULTAD DE CONTADURÍA
Y ADMINISTRACIÓN**

**"ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL USO DE TRANSFERENCIAS
ELECTRÓNICAS DE FONDOS, COMO ESTRATEGIAS DE
PAGO POR EL MICRO Y PEQUEÑO EMPRESARIO DE LA
CIUDAD DE MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO"**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURÍA**

PRESENTA:

GILBERTO ISMAEL AGATÓN LOMBERA

ASESOR:

C. P. FRANCISCO JAVIER PALOMARES VAUGHAN

CLAVE: 16PSU009E

**RVOE ACUERDO NO. LIC100845
DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2010**

MORELIA, MICH.

NOVIEMBRE DE 2012

DEDICATORIAS.

A todas las siguientes personas por brindarme todo el apoyo, aportaciones y enseñanzas, durante el proceso de elaboración de mi tesis:

- C.P. Gilberto Agatón Cuevas
- Psic. Esmeralda Lombera Padilla
- Ing. Dante Iván Agatón Lombera
- Frida Esmeralda Agatón Lombera
- Docentes y administrativos de la facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Vasco de Quiroga A.C.
- C.P. José García Mendoza
- C.P. Paulino Silva Cruz
- L.A.E. Oscar Gutiérrez Franco
- Lic. René Serrano Hernández
- Lic. Jaime Maldonado Martínez

AGRADECIMIENTOS.

La consecución de esta Tesis ha conllevado mucho trabajo y no poco esfuerzo personal, difícilmente la hubiese culminado de no ser por la incondicionalidad de mis padres que me han prestado su ayuda, apoyo y en las más de las veces su afecto y cariño.

Una vez, llegado el momento de concluir este trabajo de investigación, quiero manifestar sinceramente mi agradecimiento más sincero al C.P. Francisco Javier Palomares Vaughan, director de tesis, por su confianza y dedicación personal y profesional.

ÍNDICE

Dedicatorias	i
Agradecimientos.....	ii
Índice.....	iii
Introducción.....	1
Capítulo 1. ANTECEDENTES.....	3
1.1 Justificación de la investigación	3
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Objetivos	5
1.4 Formulación preguntas de investigación	6
1.5 Viabilidad de la investigación	6
1.6 Evaluación de las deficiencias del problema de investigación	7
1.7 Consecuencia de la investigación	7
Capítulo 2. MARCO TEORICO	8
2.1 Breves Antecedentes de la Banca Mundial.....	9
2.2 Breves Antecedentes de la Banca en México	11
2.3 Conceptos fundamentales.....	14
2.4 Ventajas y desventajas de la banca por internet.....	21
2.5 Procedimiento Operativo de las transferencias electrónicas en México.....	23
2.6 Fase operativa de las transferencias electrónicas de fondos en México.....	26
Capítulo 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Problema de investigación	34
3.2 Objetivos de la investigación	34
3.3 Enfoques de la investigación.....	35
3.4 Diseño de la investigación.....	36
3.5 Diseño del cuestionario	38
Capítulo 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
Capítulo 5. CONCLUSIONES	61
5.1 Resultados de la investigación	61

5.2 Discusiones	72
5.2 Comentarios adicionales	76
BIBLIOGRAFÍA.	79
ANEXOS.	81

INTRODUCCIÓN.

Los efectos de la globalización han obligado a las instituciones bancarias a implementar nuevos sistemas de pago en beneficio de sus usuarios. El internet ha sido la herramienta fundamental para el desarrollo de las transacciones económicas permitiendo realizar las operaciones con mayor agilidad, eliminando gestiones completamente engorrosas. Una premisa válida para permanecer en la competencia es la que señala que se debe estar preparado a los cambios, esto obliga a los administradores del efectivo de cualquier empresa a una capacitación constante sobre los nuevos sistemas y procesos de trabajo.

La banca electrónica ha experimentado cambios estructurales en los últimos años, comenzando por la integración de datos y sistemas, seguidos por la instalación de cajeros automáticos que dieron origen a la automatización de procesos y procedimientos de trabajo.

A través de la conexión a la World Wide Web (www) se dio origen a la banca por internet, donde los cuentahabientes pueden realizar una gran variedad de operaciones que van desde la consulta de los saldos en las respectivas cuentas bancarias, hasta la realización de una Transferencia Electrónica de Fondos como estrategia de pago a cuentas bancarias correspondientes a la misma institución de crédito, a otras instituciones de crédito o incluso a cuentas bancarias internacionales.

La banca electrónica, representa "*Dinero electrónico*" y su funcionamiento es a través de conexión a internet, se caracteriza como un medio de pago ágil y simplificado que genera a largo plazo disminución de costos, horas hombre invertidas y eliminación de trámites engorrosos susceptibles a errores.

Las finanzas deben moverse al ritmo del mundo y la sociedad actual así lo demanda. Señala que para adaptarse se requiere de una capacitación para acceder a los nuevos procesos de trabajo en un mercado donde las transformaciones son más

agiles, ya que la tecnología permite que las instituciones financieras implementen nuevas operaciones con una aceleración mayor.

Para el empresariado michoacano puede resultar atractivo ingresar a este nuevo sistema debido a que tendría un mayor control de los recursos financieros, evitaría una mayor contratación de personal, reduciría los costos y recursos relacionados en la administración de efectivo y/o cuentas bancarias, inclusive el recurrir físicamente con agentes que tengan trato con la empresa ya sea con instituciones de crédito, proveedores, acreedores, dependencias gubernamentales y otros relacionados con costos y gastos generales que incurra la entidad. El caso es que, a pesar de estos beneficios, aún existen muchos micros y pequeños empresarios morelianos que al parecer no están convencidos de la utilidad, versatilidad y confiabilidad que otorga el uso de las transferencias electrónicas en sus negocios.

En la primera parte de esta investigación, se definirán de manera breve, pero precisa, los elementos fundamentales que integra la Transferencia Electrónica de Fondos a través de una sustentación teórica que identifica tanto a las entidades reguladoras, como a los servicios ampliados que ofrece este instrumento de pago. Posteriormente se investiga sobre el conocimiento y aplicación de la Transferencia Electrónica de Fondos, a través de modelo cuestionario para obtener variables o datos que permitan identificar el nivel de uso del micro y pequeño empresario de la ciudad de Morelia, Michoacán. Finalmente se presentan los resultados de la investigación y se presentan comentarios y conclusiones.

Capítulo 1. ANTECEDENTES.

1.1 Justificación de la investigación.

El avance y uso de las tecnologías de la información y comunicación se hacen cada vez más necesarios lo que obliga a los micro y pequeños empresarios a ponerse al día. Actualmente se ha visto que el personal, de las micro y pequeñas empresas del municipio de Morelia, que se involucran de manera directa en la administración del efectivo y de las cuentas bancarias, no aplica el uso de Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago por diversas razones, entre otras: temor a la seguridad de banca por internet; no conocer los elementos indispensables que compone una cuenta bancaria; falta de conocimientos y capacitación al operar la banca por internet. Todo esto aunado al hecho de que cada institución bancaria tiene una forma de trabajo distintivo, que van desde el diseño del portal bancario visualizado por internet, procesos, actividades, pasos y secuencias que implica realizar una operación, que muchas veces podrá resultar no memorizable y con algún grado de complejidad para el administrador de recursos financieros de una determinada empresa.

Una gran ventaja al usar la Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago, es el hecho de que la transferencia se hace de inmediato y queda directamente reflejada en el estado de cuenta bancario correspondiente. En cambio el pago por medio de títulos de crédito, implican mayor esfuerzo y en algunos casos pérdida de control al no conocer el momento en que el proveedor, acreedor, entidad gubernamental y otros agentes presenten el documento a cobro ante las instituciones bancarias. Por otra parte, aunado al depósito del Título de Crédito en ventanilla bancaria, se tiene que considerar el tiempo de espera, hasta por 60 horas, derivada al proceso de compensación de documentos, que atentará de una u otra manera la liquidez del beneficiario, de tal forma que el pago por medio en dinero en efectivo representa un riesgo por robo o hurto, confusiones y actividades mayormente laboriosas.

Derivado a lo anterior, el uso constante de la Transferencia Electrónica de Fondos y la minimización de medios de pago por medio de título de crédito o efectivo, permite tener una contabilidad más certera, reduce errores administrativos y a su vez minimiza las cargas de trabajo.

1.2 Planteamiento del problema.

Actualmente el micro y pequeño empresario de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, realiza escaso uso de pagos y cobros mediante Transferencia Electrónica de Fondos, por lo que continúa realizando los pagos a través de dinero en efectivo o cheque, con los riesgos que esto implica, así como los costos y recursos relacionados en la administración de efectivo y cuentas bancarias, así como la concurrencia física con agentes que tenga trato con la empresa relacionado a asuntos económicos-financieros, trámites engorrosos y complejos que implica mayor papelería y resguardo de documentos o valores.

La realidad es que muchos de estos micros y pequeños empresarios, aún desconocen la forma en que funciona esta herramienta que permite trasladar recursos de una cuenta bancaria a otra, para realizar diversos pagos a mismas o diversas instituciones de crédito, aportaciones de seguridad social, domiciliaciones, pagos de impuestos federales y estatales, cancelación de créditos bancarios, hipotecarios, automotriz y conexos, todo ello a través de un servidor autorizado que es del banco emisor con quien se tiene dada de alta la cuenta y que se opera a través de una computadora con conexión a internet, eliminando de manera directa la circulación de dinero y documentos de mano en mano como se hace en la actualidad.

Derivado al poco conocimiento que se tiene sobre el uso de las Transferencias Electrónicas de Fondos, se hace necesario e indispensable darle solución a esta problemática con el fin de aprovechar los beneficios que esta ofrece: se optimiza el

tiempo asignado para estas operaciones; se aumenta la velocidad en el momento de hacer transacciones; se elimina trámites; se ofrece exactitud, se ofrecen medidas de seguridad y se tiene un mejor control de los sistemas de información de registro, ya que sabemos el tiempo exacto en que nuestro dinero es retirado de nuestras cuentas. Además ofrece una forma de pago sencilla, económica y con largo alcance tanto nacional como internacional, uso que no le da el micro y pequeño empresario.

1.3 Objetivos.

a) Objetivo general:

Estudiar y analizar al micro y pequeño empresario de la ciudad de Morelia, en relación con el uso y conocimiento que tiene acerca de la Transferencia Electrónica de Fondos y mostrar que su uso ofrece ventajas y beneficios a las empresas que hacen uso de ellas, enfatizando el hecho de que otros medios de pago son considerados obsoletos, riesgosos, tardíos y engorrosos.

b) Objetivos específicos:

- Elaborar una investigación de campo que permita determinar el conocimiento que tienen el micro y pequeño empresario de la ciudad de Morelia, sobre las implicaciones y beneficios del uso de las transferencias electrónicas bancarias como medio de pago y las experiencias de empresarios que lo utilizan.
- Explorar si el micro y pequeño empresario goza de cuenta bancaria, como medida administrativa y necesaria para salvaguardar el activo circulante representado por dinero en efectivo que es propiedad de la empresa.
- Identificar la frecuencia con que se realizan las operaciones económico-financieras a través de las Transferencias Electrónicas de Fondos, con la

finalidad de determinar su nivel de aceptación con proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y otros gastos en que incurran los micro y pequeños empresarios.

- Determinar las causas por la cual el empresariado de la ciudad de Morelia no hace uso de la Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago.
- Recopilar experiencias exitosas del micro y pequeño empresariado que ha utilizado las Transferencias Electrónicas como medio de pago, y usarlas en el desarrollo del proyecto.

1.4 Formulación de preguntas de la investigación.

¿Por qué el micro y pequeño empresario de la ciudad de Morelia hace poco uso de la Transferencia Electrónica de Fondos, como medio de pago y sigue empleando otros medios de pago cuya naturaleza se consideran obsoletos, tardíos y engorrosos?

1.5 Viabilidad de la investigación.

El procedimiento seguido para desarrollar este proyecto de investigación, consistió en visitar físicamente a micro y pequeñas empresas de la ciudad de Morelia, y aplicar un cuestionario con la finalidad de conocer la forma en que realiza pagos a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros. Existe la posibilidad de no obtener la información completa en los cuestionarios debida a otras causas, a que se solicitan datos que pueden considerarse confidenciales, al poco entendimiento del objeto de estudio y a falta de tiempo y disponibilidad. Estas limitaciones podrían retrasar el tiempo de la investigación, así como una mayor inversión de tiempo y capital económico.

Toda vez que el proyecto de investigación será secuencial, el estudio cuantitativo será el apropiado, ya que se busca una respuesta al problema planteado, considerando que requiere respetar cierto orden, desde la planeación, su desarrollo, ejecución e interpretación de resultados.

El diseño del cuestionario fue estructurado de acuerdo a marco teórico y se pretende desarrollar metodología estadística para la interpretación de datos y emisión de conclusiones a este proyecto de investigación.

1.6 Evaluación de las deficiencias del problema de investigación.

De acuerdo al modelo de cuestionario que será aplicado a los micro y pequeños empresario de la ciudad de Morelia, a través el cual se pretende detallar las experiencias y vivencias que se tienen sobre los medios de pago, es posible que existan algunos cambios o modificaciones en el objetivo general y particular de la investigación, así como las preguntas de investigación, justificación y la viabilidad del problema planteado, posterior a la revisión directa del marco teórico.

1.7 Consecuencias de la Investigación.

Correlacionado a la viabilidad del proyecto de investigación, no es posible la cancelación debido a que la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos es adecuada para la realización del proyecto.

Asimismo, podrá cancelarse el proyecto de investigación en el supuesto de que la mayoría de los Micro y Pequeños empresarios de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, generen masivamente pagos relacionados a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros pagos por medio de Transferencia Electrónica de Fondos.

Capítulo 2. MARCO TEORICO.

Con motivo de la tendencia a la globalización, las instituciones bancarias han venido cambiando a lo largo de los años adecuando la operatividad y utilidad en cuanto a los servicios que ofrece, con la finalidad de buscar mayores beneficios a los cuentahabientes.

Los sistemas de información han sido parte del motor de estos cambios, que ha concedido en realizar operaciones con mayor agilidad y capaz de procesar transacciones, extendiendo los servicios bancarios no solamente nacionales, sino también en ámbito internacional.

Las finanzas empresariales, son indispensables para conocer la situación económica actual que vive la empresa y las expectativas que se tiene en un futuro. Los involucrados dentro del área financiera están obligados a una constante preparación con la finalidad perfeccionar conocimientos y afrontar retos debido a cambios implementados por instituciones bancarias y otras causales externas no posibles de controlar.

En un futuro no muy lejano, podemos contar con más y mejores servicios bancarios mediante el progreso relevante de las tecnologías, no se sabrá si desaparecerán o no las sucursales bancarias, de la población que carece de acceso a los medios tecnológicos, podrá representar un retroceso competitivo entre las naciones.

En la actualidad, el cheque es considerado como uno de los medios de pago principales, en un futuro se podrá proliferar cheques virtuales que son simples registros que operan bajo clave o numero desde un procesador. Hay que considerar que un cheque, adquiere altos costos de compensación por las reuniones que se tienen entre instituciones bancarias a efecto del intercambio de documentos para cobro. Hoy en día, existen empresas que realizan pagos por cheque a través de depósitos a cuentas bancarias, concluyendo que este medio de pago persistirá por

muchos años más, pero no adquiere una liquidez inmediata para los proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros.

Las nuevas generaciones presenciaron un importante desarrollo de los servicios bancarios con nuevas y mejores tecnologías. En un futuro, acudir a la sucursal bancaria será indagador ya que tal vez solo será para aceptar a cierto número de personas que no se pudieron adoptar al cambio o a quienes no gozan de acceso a medios tecnológicos.

2.1 Breves Antecedentes de la Banca Mundial.

La banca mundial, se desarrollo significativamente a finales del siglo XIX¹, donde el uso de los servicios bancarios simplemente fue aplicado a industrias y comercios, derivado a la primera y segunda guerra mundial, la actividad bancaria mundial quedó muy mermada.

Posteriormente a la segunda guerra mundial y a las reuniones que se desarrollaron entre diversas naciones en el mundo, dieron origen a la firma de un acuerdo estructurado denominado como Bretton Woods, como objeto en establecer reglas para las relaciones comerciales y financieras de alcance nacional e internacional, dándose posteriormente la creación del Fondo Monetario Internacional, con la finalidad de generar préstamos a naciones que cuentan con déficit en la balanza comercial.

En década de 1950, se tuvo un crecimiento notable de la banca y en 1959, se crea un lector mecánico que permitió clasificar los datos de los cuentahabientes, operados a través de un control.

¹ Historia del Internet Bancario, extraído el 28 de mayo de 2011: <http://www.gobankingrates.com/banking/history-of-banking/>

A finales de 1960, la información se elimina notoriamente en papel, grandes volúmenes de información son guardados en sistemas de archivos tradicionales o microfilmados, respaldada en cintas magnéticas.

En la década de 1970 se desarrollaron los primeros cajeros automáticos ATM (Automatic Teller Machine), así como la implementación de los primeros sistemas automáticos de respuesta de voz que son basados por vía telefónica.

Durante la década de 1980, la banca conformada por las Naciones Europeas y Norteamericanas, comenzaron a realizar una serie de investigaciones y experimentos referente a la programación, con la finalidad de brindar un servicio fuera de la institución bancaria, desafortunadamente la accesibilidad a internet fue incipiente.

El servicio de Banca por Internet se desarrolló por primera vez en el Reino Unido en el año de 1983, a través del banco Nottingham Building Society, donde la instalación del sistema no fue muy bien desarrollada, pues sólo era capaz de procesar pocas operaciones bancarias.

Con el desarrollo de la banca por internet ha ido al mismo tiempo la evolución del desarrollo del World Wide Web, donde las compras foráneas tanto nacionales como internacionales se consumaban únicamente a través del uso de tarjetas de crédito. En 1994 se introdujo el servicio de banca por internet desarrollado por Stanford Federal Credit Union, institución financiera de los Estados Unidos de Norteamérica, donde los sistemas informáticos estaban muy bien desarrollados, posteriormente los avances a conexión a Internet fueron relevantes, lo que facilitó el diseño de las primeras páginas Web y software de sustento bancario en 1998.

La implementación inicial de la banca electrónica, determinó ciertas insatisfacciones tanto de cambio de procedimientos como de prácticas. Ciertas medidas de seguridad provocaron robo de identidad y daños a procesadores, lo que haría la inversión

directa de la banca para mejorar dichos servicios relacionados a investigación y desarrollo para la creación de nuevos programas para la protección superior al servicio de línea. Empresas dedicadas a fabricación de software contratadas por los bancos, mejoran los procesos de la banca en línea con la finalidad de generar información solamente a los agentes receptores y emisores, únicos que tienen acceso al realizar una transacción y a la información sensible, con la finalidad de minimizar fraudes y robos.

La banca electrónica ha permitido innovar procesos, agilización de trámites, capacitación inmediata de operaciones. Sin embargo, lo más relevante es que ha evolucionado la ampliación de servicios no solamente relacionada a transacciones comerciales, sino que se han implementado los pagos relacionados a deudas, créditos, impuestos y contribuciones, salarios y servicios.

En un futuro, se espera una importante internacionalización y competitividad de la banca, ofreciendo servicios únicos. Los bancos universales son libres de participar en los servicios financieros, inversiones, préstamos a clientes y/o terceros. Es posible la eliminación de ventanillas, sucursales físicas bancarias, a través de la existencia proveedor único de servicios financieros. Es importante destacar que a futuro, la mayoría de las operaciones bancarias serán realizadas fuera de la sucursal bancaria.

2.2 Breves Antecedentes de la Banca en México.

La banca Mexicana se empezó a consolidar en la segunda mitad del siglo XX², debido al fortalecimiento de las empresas y ambiente político, donde las operaciones bancarias ofrecían un servicio estrictamente empresarial y gubernamental que implicaba concurrir constantemente a la unidad bancaria.

² Historia Bancaria Mexicana, extraído el 16 de agosto de 2011:

<http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/ciberhabitat/banco/textos/banco.htm>

Durante la década de 1960, la mayor parte de los registros bancarios se ejecutaban a través de hojas de cálculo. A partir del año de 1971, se diseñaron los primeros cheques como medios de cobro y de depósito más común, donde los cuentahabientes firmaban en cartulinas y que eran resguardadas en las sucursales bancarias, siendo la finalidad de comprobar la autenticidad al momento de presentar el documento para cobro. Para los depósitos bancarios a otras partes del país y envíos de dinero se asentaron en giros postales y del envío de correspondencia, que resultaron ser de costo elevado.

Los bancos mexicanos dieron el primer paso en el desarrollo tecnológico, al adquirir equipos de cómputo sofisticados que requerían mantenimiento constante, adaptación de temperatura y humedad, consumo de energía eléctrica elevado, capaz de almacenar datos relacionados a las transacciones económicas.

Para la década de 1970, cada unidad bancaria realizaba operaciones propias, al realizar operación de depósito o consulta de saldo, concebía un tiempo de espera mayor a cinco días para la obtención de la respuesta. Donde se implementó el uso constante de las llamadas telefónicas entre la unidad bancaria a otra conectadas a un servidor localizado en la oficina central de la unidad bancaria correspondiente, reduciendo significativamente el plazo para la respuesta. La banca por vía telefónica sigue en servicio hasta hoy en día en atención de las necesidades y consultas del cuentahabiente.

Los cajeros automáticos aparecieron en el año de 1984, únicamente en las principales ciudades del país, gozando así de servicio las 24 horas del día y todos conectados a un servidor central, con las funciones únicas de retiro de efectivo y pago de servicios.

En la década de 1980, el cheque continuó siendo el sistema de pago común, los empleados bancarios verificaban la autenticidad de la firma del documento a través

de fichas electrónicas, que dan acceso a base de datos computarizada y través de una pantalla se logra verificar la autenticidad de la firma del cuentahabiente.

El telebanco, es un servicio que ofreció la banca a partir de 1990 a los cuentahabientes. Sin embargo, solamente fue orientado a las grandes empresas, basado en una interconexión de una red telefónica, los cuentahabientes solo podían hacer las siguientes operaciones: control de cheques, cobranza y pagos programados. Este sistema fue suprimido en el año de 1998 producto de la demanda del servicio del internet que empezó ser utilizado por las empresas y escasos hogares Mexicanos. Se ejecutaron diversas juntas tanto de autoridades bancarias como de las instituciones de crédito y a finales del año 2000 se realizaron las primeras presentaciones preliminares de los portales bancarios, con la visión de generar una gran expectativa por el desarrollo de nuevos servicios a los clientes, los bancos que implementaron la banca por internet fueron los siguientes:

- Bancomer.com.mx
- Banamex.com
- Banorte.com
- Bital.com.mx
- Scotiabankinverlat.com.mx
- Santander-Serfin.com

A mediados del año 2001, se iniciaron los servicios bancarios por Internet, los cuentahabientes al ingresar al portal bancario solamente podrían realizar operaciones básicas, tales como: consulta de saldos y pago limitado servicios como teléfono y energía eléctrica.

Finalmente en el año 2002, se implementó por primera vez el uso de transferencias electrónicas bancarias, servicios que operan hasta hoy en día, esto es una muestra de que los servicios electrónicos crecen con gran rapidez y que ciertos usuarios

aceptan la propuesta de no acudir a las unidades bancarias, cuando se tiene la sucursal en el centro trabajo.

2.3 Conceptos fundamentales.

La importancia de definir cada uno de los conceptos que generalmente son de terminología de carácter bancaria es relevante para el proyecto de investigación, tienen el propósito de evitar confusiones y asimilarlos como ideas erróneas. Parte de estas definiciones ayuda a distinguir a las entidades, unidades y autoridades reguladoras que son involucradas en el uso de la Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago³, hasta los servicios ampliados que ofrece el presente instrumento.

Se hace necesario definir desde lo general hasta lo particular, es decir, desde las autoridades regulatorias de las unidades bancarias hasta servicios que ofrece la banca por internet, relacionados a la temática desarrollada anteriormente del proyecto de trabajo.

Sistema Financiero Mexicano.- Conjunto de organismos e instituciones que captan, administran y canalizan la inversión y el ahorro dentro de un marco legal que corresponde al territorio nacional.

El sistema financiero mexicano, busca la asignación eficiente de los recursos entre los ahorradores y demandantes de un crédito.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Es una dependencia gubernamental centralizada, integrante del poder Ejecutivo Federal, tiene la función primordial obtener recursos monetarios de diversas fuentes: impuestos, contribuciones de

³ Transferencias Electrónicas de Fondos, manual operativo para uso exclusivo de BANCO NACIONAL DE MÉXICO S.A. DE C.V. desarrollado por CECOBAN S.A. de C.V. México. 2010.

mejoras, derechos, productos, aprovechamientos, servicios aduanales, servicios de inspección, con la finalidad de poder financiar el desarrollo del país en atención a las necesidades y políticas del desarrollo nacional.

La secretaria de hacienda, tiene la obligación de supervisar y regular las entidades que forman parte del sistema financiero, así como la protección de los usuarios de servicios financieros.

Banco de México.- Es el banco central de la nación de acuerdo al mandato constitucional observado en el artículo 28, encargado de promover a la economía nacional a otras naciones extranjeras expresadas en moneda nacional, procurando buscar la estabilidad del poder adquisitivo y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

El Banco de México, se encarga de vigilar el buen funcionamiento de las instituciones de crédito, actúa como agente financiero y asesor del gobierno Federal.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores.- Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es la máxima autoridad vigilante e inspectora hacia los integrantes del sistema financiero, con la finalidad de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, en protección de los intereses del público.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).- Es un organismo público descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar y proteger los derechos e intereses de las personas que contratan un servicio financiero ofrecido por las instituciones financieras y que se ofrezcan dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

Instituto para la Protección al ahorro Bancario (IPAB).- Su objetivo es proteger los depósitos del pequeño ahorrador y con ello contribuir a preservar la estabilidad y el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

Instituciones de Crédito.- Son sociedades anónimas legalmente constituidas, cuya función consiste en la captación de recursos del público a través de las cuentas de ahorro que se tengan abiertas, para la colocación de estos recursos a otros sujetos como objeto de préstamo o crédito autorizado previamente por la Institución de crédito. Tanto por la captación como la colocación de recursos, la institución se reserva el derecho a cobrar comisiones, rentas, accesorios e impuestos por el servicio brindado.

La institución bancaria puede administrar los recursos como sea conveniente, destinándolos a créditos para obtener mayor rentabilidad, debiendo de recuperar los recursos de manera inmediata para el retiro de los ahorradores, quien es supervisada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Para efectos de constitución y operación queda legalmente autorizada por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

Banca Electrónica.- Es un servicio que ofrecen las instituciones de banca múltiple. Esta terminología concurre a la confusión derivado a que únicamente hace referencia a uso de servicios bancarios por internet, es de vital importancia adicionar la consulta vía telefónica y la existencia de cajeros automáticos.

En conclusión la banca electrónica representa a todas las redes de comunicación, y se asimila como toda actividad que esta fuera de la unidad bancaria.

Banca en línea.- También se puede denominar banca por internet, es una herramienta que ofrece las instituciones de banca múltiple para los clientes, con la finalidad de realizar operaciones bancarias a través de un procesador utilizando conexión web, que permite el intercambio de información entre el banco emisor

contra el banco receptor de fondos monetarios a petición del cliente ordenante y con las contraseñas y claves que son asignadas por la institución de crédito.

Dinero electrónico.- Es un archivo de información que queda almacenado en dichos procesadores, operado a través de claves, contraseñas, identificados como códigos de identificación bancaria, ante una Institución de Crédito para hacer transacciones, se distingue completamente a otro tipo de transacción los títulos de crédito, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, débito, documentos y papelería.

Cliente Ordenante.- Es cualquier persona física o moral que debe mantener una cuenta abierta con el banco presentador y que instruye en realizar una transferencia para acreditarse a una cuenta de tercero, pago de créditos o deudas a determinada unidad bancaria.

Banco Presentador.- Es aquella institución de banca múltiple que por instrucción del cliente ordenante, efectúa la Transferencia Electrónica de Fondos que aplica de manera directa un saldo en moneda nacional o extranjera en la cuenta del cliente receptor de otra institución de banca múltiple.

Banco Receptor.- Es la institución de banca múltiple que recibe de otras instituciones de crédito, las Transferencias Electrónicas de Fondos instruidas por el cliente ordenante para aplicarse de manera directa en las cuentas del beneficiario.

Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN).- empresa intermediaria entre banco presentador y banco receptor, dedicada a facilitar de manera directa el intercambio de dinero electrónico y archivos de información derivado a uso de Transferencias Electrónicas de Fondos, y saldar las diferencias que tengan a favor entre las unidades bancarias.

Cliente Receptor.- Es cualquier persona física o moral, conocido como beneficiario que recibe a través de la institución receptora una Transferencia Electrónica de Fondos para acreditarse en la cuenta bancaria.

Transferencia Electrónica de Fondos.- Modo de mover dinero de una cuenta de cheques, tarjeta de débito o crédito de un banco emisor a otra cuenta del mismo banco o a otros bancos receptores, a una cuenta de cheques o tarjeta de crédito o débito, sin necesidad de retirar y transportar en efectivo.

Para realizar una transferencia electrónica, deberá conocerse la CLABE del beneficiario, o referencia de pago, más los códigos de identificación bancaria, asignados por la Institución de Crédito para ser posteriormente procesadas.

Sistema de Pago de Uso Ampliado (SPEUA).- Sistemas de pago implementado por la Junta de Gobierno del Banco de México y aplicadas por las Instituciones Bancarias Mexicanas. Se concibe como medios de pago realizados por Transferencia Electrónica de Fondos de una cuenta bancaria a otra, empezándose a utilizar a partir del año 2001. Derivado al poco avance tecnológico de aquella fecha, el SPEUA, no tenía la capacidad de procesar numerosas operaciones, escasez de estándares de seguridad y lentitud ante ciertos procesos operativos. El SPEUA, dejó de funcionar en el mes de marzo del año 2005.

Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).- El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), sustituyó al Sistema de pagos de uso ampliado (SPEUA), el cual es lo misma función que desempeña el SPEUA, que permite de manera ágil automatizar operaciones, responde rápidamente a procesos y es capaz de procesar numerosas operaciones. Representando así mayores esquemas de seguridad. El SPEI sigue implementando en México a la fecha.

CLABE.- Es la forma abreviada de Clave Bancaria Estandarizada, siendo un número único e irrepetible asignado a cada cuenta bancaria, uno de los elementos más

importantes que permite ejecutar una Transferencia Electrónica de Fondos. La CLABE está compuesta por un conjunto de 18 dígitos que compone de lo siguiente:

- 03 dígitos asignado a número de la Institución de crédito con quien se tiene la cuenta bancaria.
- 03 dígitos correspondientes a la zona y/o plaza donde radica la cuenta.
- 11 dígitos correspondientes al número de cuenta, campo que se utiliza para individualizar la estructura de la cuenta de los cuentahabientes.
- 01 dígito que corresponde en aplicar un algoritmo que permite validar la estructura de la cuenta CLABE, considerada para efectos de seguridad.

Código SWIFT (The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) / BIC (Bank Identification Code). - Son códigos internacionales que sirven para identificar los números de cuenta de países extranjeros. Aplica únicamente para Transferencias Electrónicas de Fondos con carácter internacional que viene compuesta por once dígitos compuesta de acuerdo a la siguiente estructura:

- 04 dígitos correspondientes al Código del Banco extranjero.
- 02 dígitos corresponde a Número de identificación de país o nación.
- 02 dígitos correspondientes a localidad.
- 03 dígitos correspondientes a la cuenta bancaria.

Código de Identificación Bancaria.- Son medidas de seguridad que sirven para proteger a todo usuario de la banca en línea que realizan transacciones monetarias por Internet. El código de identificación bancaria o dispositivo con reloj interno digital, el cual sincroniza con un servidor que aprovecha para generar una contraseña única en un periodo de tiempo, el número de serie del dispositivo electrónico, queda ligado en la cuenta bancaria para evitar fraudes y distorsiones en la información que atente al cliente ordenante.

Domiciliación Bancaria.- La domiciliación bancaria consiste en el mandato de un titular de una cuenta del banco emisor en autorizar el cobro de bienes y servicios, debiendo de existir un acuerdo entre ambas partes para efectuar dicha transacción. Las instituciones crediticias, deberán de efectuar los cargos al cuentahabiente de manera automática e informar sobre la transacción efectuada a la cuenta bancaria.

Normalmente las domiciliaciones se aplican a los servicios que se hayan contratado, se asimilan los siguientes:

- Energía Eléctrica.
- Servicio de Agua.
- Telefonía y Cable.
- Suscripciones y Cuotas.
- Artículos pagados a plazos.
- Pago de bienes.
- Créditos Bancarios.
- Créditos hipotecarios y automotrices.
- Colegiaturas escolares.
- Conexos.

Nomina Interbancaria.- Es un servicio de Transferencias Electrónicas de Fondos que facilita a los patronos el realizar pagos a empleados y pensionados, en la institución bancaria con quien se tenga el servicio contratado. El trabajador y pensionado, recibirá el pago por medio de tarjeta de débito o de nómina, misma que podrá ser retirada en cualquier cajero automático, por conexión a banca por internet o por medio de ventanilla bancaria.

Otros pagos por Banca por Internet.- Se refiere a conjunto de transferencias de fondos que se caracterizan por no ser tan relevantes. Este concepto no debe de confundirse con la domiciliación bancaria, ya que el abono no se efectúa de manera automatizada, sino lo realiza el titular de la cuenta de manera voluntaria.

2.4 Ventajas y desventajas de la banca por internet.

La banca por internet comprende una de las herramientas que ofrece a la entidad para que los clientes puedan realizar operaciones bancarias a través de un procesador con conexión a internet. Esto representa un cambio que no solamente influye en el procesamiento de las transacciones, sino que también en la atención al cliente.

a) Ventajas:

El internet es un medio de comunicación de alta tecnología, con el paso del tiempo se logra captar nuevos usuarios, ofreciendo beneficios y alternativas a las empresas que buscan conseguir clientes y conservar a los que ya tienen, permitiendo así agilizar actividades con un ahorro significativo en períodos y recursos.

Las ventajas en el uso directo que se ha desarrollado en la banca en línea, se enuncian a continuación:

- Elimina el riesgo de organizar, controlar y entregar títulos de crédito a empleados, proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y otros costos que incurra la empresa.
- Minimiza el riesgo de custodia de documentos y papelería, susceptibles a robo o hurto.
- Minimiza de manera considerable trámites administrativos.
- Reduce los costos operativos y financieros.
- Reduce la necesidad de manejar efectivo.
- Simplificación de procesos.
- Disminución significativa de tiempo al desarrollar ciertos procesos.
- Mayor control de efectivo.
- Menor costo y riesgo de manejo de efectivo y valores, susceptibles a robo y hurto.
- Fortalece la mayor relación de negocios con el banco.

- Mejor servicio a clientes, proveedores, empleados, entidades de gobierno y otras erogaciones que incurra la empresa.
- Imagen de Modernidad y vanguardismo.
- Comodidad y convivencia al no tener que trasladarse a otras aéreas para la realización depósitos y pagos.
- Mayor seguridad al no manejar dinero en efectivo.
- Solicitud de comprobante de pago por medio de banca por internet.

En base a las experiencias tanto de cuentahabientes como las unidades bancarias, podrá representar una mejora continua en los procesos que ajusten a las necesidades entre ambas partes participantes, información valiosa y elemental para diseñar nuevas estrategias, productos y servicios de acuerdo al perfil del cuentahabiente.

b) Desventajas:

Cambios en los procedimientos de operación y funcionamiento de las instituciones de crédito. No es adecuadamente aceptado por el cuentahabiente al eliminar poco a poco operaciones bancarias habituales e implementación de otros nuevos medios de pago dado que en muchas ocasiones es necesaria la capacitación y adquisición de nuevas nociones de las nuevas herramientas que impone las instituciones bancarias que, gracias a la globalización ha obligado a continuar con metodologías más eficaces y eficientes, que pretenderá a futuro la unificación de operaciones y servicios.

No toda la población, cuenta con herramientas tecnologías a su alcance. En la actualidad, las desventajas primordiales que se han detectado a la banca por internet son las siguientes:

- Seguridad de las operaciones en línea.
- Falta de velocidad de conexiones.
- Trato impersonal.

- Eliminación de personal que administra el efectivo tanto unidades bancarias como trabajadores de las empresas.

Las instituciones bancarias esperan que estas preocupaciones vayan pasando, a medida en que la utilización se refuerce en la demanda y que a través de la experiencia de los cuentahabientes cuenten con mayores alternativas viables para la búsqueda de una alternativa superior.

2.5 Procedimiento Operativo de las Transferencias Electrónicas en México.

Las Transferencias Electrónicas de Fondos, son implantadas por las instituciones de crédito reguladas y supervisadas por autoridades mexicanas, los participantes del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), comprenden los circuitos de presentación, compensación y liquidación, a través información necesaria creada desde las instituciones de crédito⁴.

Actualmente las instituciones de crédito, están regidas por normas y procedimientos operativos para las Transferencias Electrónicas de Fondos, donde la participación directa concurre con la Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), institución administrada por el Banco de México con la finalidad de aceptar el intercambio de bienes y efectos comerciales, es decir, canalizan aquellos documentos que se entregan a un banco para aplicarse en otra cuenta abierta en otro banco.

Los participantes del sistema son los siguientes:

- Cliente Ordenante.
- Banco Presentador.

⁴ Transferencias Electrónicas de Fondos, manual operativo para uso exclusivo de BANCO NACIONAL DE MÉXICO S.A. DE C.V. desarrollado por CECOBAN S.A. de C.V. México. 2006.

- Cámara de Compensación Electrónica Nacional.
- Banco Receptor.
- Cliente Receptor.

Las Transferencias Electrónicas de Fondos, representan un servicio contemporáneo que ofrecen las unidades bancarias, instruidas por un cliente quien solicita y autoriza a un banco presentador para enviar una transferencia por cifra determinada a cuenta que mantenga el beneficiario en otra unidad bancaria y el cumplimiento puede ser originado en cualquier plaza del territorio mexicano, donde la presencia bancaria es vital.

El SPEI, aplica únicamente en México y se realiza en moneda nacional, la fase de presentación para efectuar el proceso de las transferencias electrónicas se presenta en uno o varios archivos "TEF", generados por los bancos presentadores que avisa a la institución de abono referente a cada uno de los bancos receptores, el archivo "TEF" solamente transfiere datos codificados.

Para efectos de pagos internacionales, el Código SWIFT, compuesto de once dígitos, sirven para identificar números de cuenta de países extranjeros. Aplica únicamente para Transferencias Electrónicas de Fondos con carácter internacional.

Los micros y pequeños empresarios de la Ciudad de Morelia, emplean principalmente la transferencia de fondos por medio del SPEI.

a) Tipos de pagos efectuados por Transferencia Electrónica de Fondos:

En este tipo de operaciones, el cliente ordenante instruye a la institución de crédito a la realización de una operación bancaria mediante procesador con conexión a internet, bajo los cuales son susceptibles a generar una Transferencia Electrónica de Fondos, se asimilan los siguientes conceptos:

- Transferencias de abono y los pagos de tarjetas de débito, relacionadas con cuentas de cheque pagaderas del mismo banco (número de cuenta

compuesta de 10 dígitos), o de otra institución de crédito distinta al banco receptor que es operada con cuenta CLABE (Clave bancaria estandarizada, compuesta de 18 dígitos).

- Pago de Nómina y Pensiones.
- Pagos relacionados a tarjetas de crédito, crédito automotriz, crédito bancario, préstamos e hipotecas.
- Pagos relacionados a trámites derivados con entidades gubernamentales, impuestos, derechos, contribuciones de mejora, aportaciones de seguridad social de carácter federal y contribuciones locales o estatales.
- Pago de servicios contratados.

b) Momento en que se pueden realizar las Transferencias Electrónicas de Fondos:

El tipo de transacciones que ofrece el sistema, se realiza en el momento de validar la cuenta bancaria de depósito y/o la clave bancaria estandarizada. Los pagos a cuenta de abono, quedarán aplicadas en un plazo igual o menor a 30 minutos, sin embargo, podrá programarse de 24 a 48 horas, de acuerdo a las instrucciones del cliente ordenante.

c) Aceptación de la Moneda:

El SPEI, aplican únicamente en México y se realiza en moneda nacional, la fase de presentación se generan por archivos denominados "TEF".

Para efectos de pagos internacionales, el Código SWIFT, aplican únicamente en Moneda extranjera.

d) Verificación de Cuentas:

La verificación de cuentas es un servicio de valor agregado que tiene como finalidad comprobar previamente la situación de la cuenta que se tenga con el banco receptor, con la finalidad de asegurar la operación a futuro.

La verificación de cuentas bancarias es autentica debido a que se permite identificar y conocer la situación actual, gracias a ello podrá minimizar errores, fraudes y depósitos a otras cuentas indebidas, realizadas a través de la revisión de ciertas variables tales como; campos numéricos, nombre del ordenante y del beneficiario, fecha de presentación inicial y de pago, registro federal de contribuyentes.

e) Confirmación de Abonos:

La confirmación de abonos, es un servicio que proporciona el banco receptor, al revalidar que los recursos se hayan aplicado previamente en las cuentas bancarias del cliente receptor, generando así un acuse a través de un folio de confirmación.

2.6 Fase operativa de las Transferencias Electrónicas de Fondos en México.

La Transferencia Electrónica de Fondos, es un acto jurídico que se materializa en un contrato entre el ordenante y el ejecutor, quien se recibe del mandato del primero, que comprende de la autorización general e irrevocable para cargar la cuenta del titular, a fin de que se efectúen de manera directa los abonos respectivos.

Cabe señalar que el acto de la transferencia, afecta los derechos legales del que transmite, del receptor de la transferencia y posiblemente a terceros en relación con el saldo del dinero, título o instrumento financiero que esté siendo transferido.

La transferencia, desde un punto de vista operativo, es el envío de fondos o valores de una parte a otra por medio del traslado de instrumentos o dinero físico, por un sistema de transferencia de fondos y valores, registrado por medio de asientos contables en las cuentas que se intervienen en la operación, efectuándose los cargos en la cuenta del deudor y los abonos a la cuenta del acreedor, que hace posible una manera de liquidar tanto derechos y obligaciones.

Esquema Operativo del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

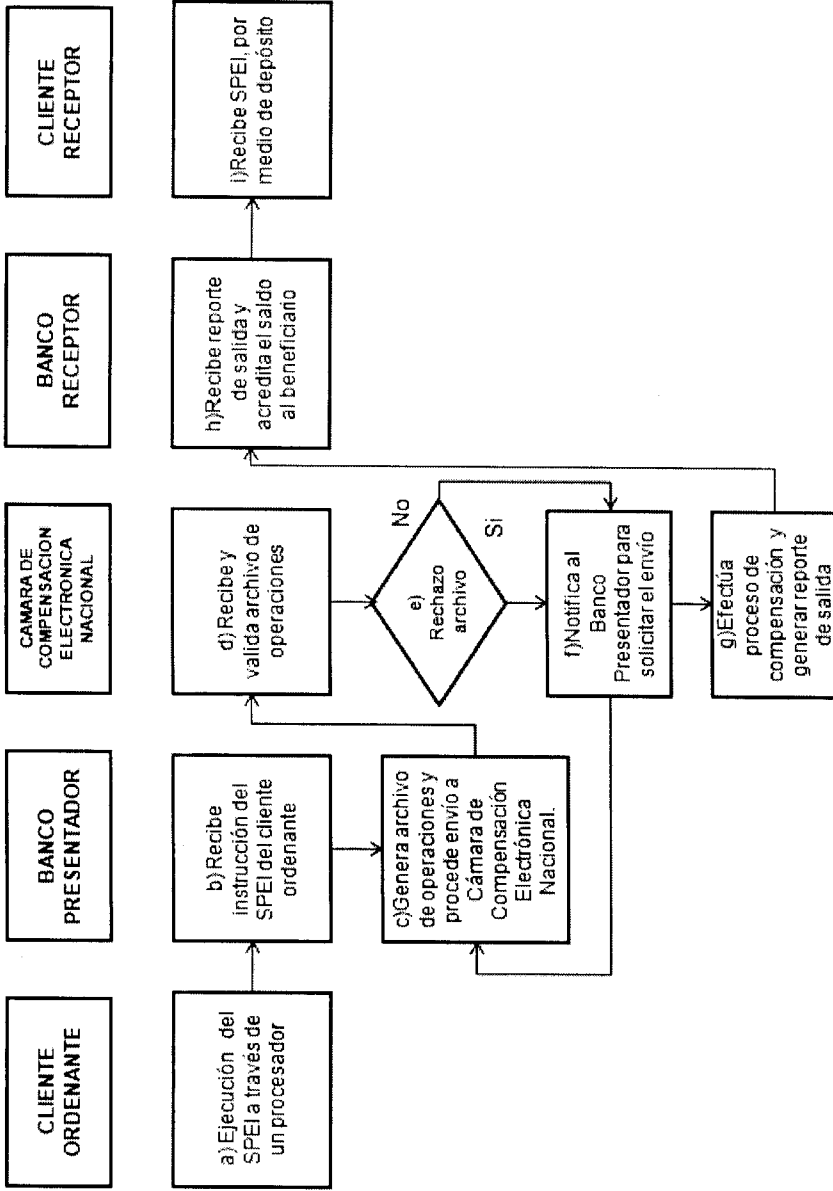


Figura I.- Esquema Operativo del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

El esquema anterior establece los procedimientos que define la forma en que realizan a cabo las actividades, procedimientos y tareas desde el mandato del cliente ordenante al dar instrucción directa a la institución bancaria emisora, para ejecutar el procedimiento de la Transferencia Electrónica de Fondos.⁵ La entidad emisora procederá comunicar a la cámara nacional de compensación electrónica nacional, agente intermediario que valida los archivos electrónicos y realización del proceso de compensación, informando al banco receptor, para la acreditación del saldo al cliente receptor o beneficiario.

De acuerdo al esquema representativo expuesto anteriormente, es trascendente detallar cada una de los apartados que corresponden, mencionados a continuación:

a) Ejecución del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) a través de un procesador

La presente acción, es implementada por el cliente ordenante, pudiendo corresponder a cualquier persona física o moral que debe mantener cuenta bancaria abierta con el banco presentador y contar con saldo suficiente para ejecutar una Transferencia Electrónica de Fondos, posteriormente acreditarse a cuenta de un proveedor, acreedor, entidades gubernamentales, otras erogaciones que incurra la empresa, así como pago de créditos diversos.

b) Recibe Instrucción del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) del Cliente Ordenante

Al momento en que el cliente ordenante autorice por medio de claves, contraseñas y códigos, necesarios para la ejecución del sistema de pagos electrónicos

⁵ Transferencias Electrónicas de Fondos, manual operativo para uso exclusivo de BANCO NACIONAL DE MÉXICO S.A. DE C.V. desarrollado por CECOBAN S.A. de C.V. México. 2006.

interbancarios (SPEI). El banco presentador adquiere la responsabilidad de recibir la instrucción y realizara el trámite pertinente.

c) Genera archivo de operaciones y procede envío a Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN)

Responsabilidad directa del banco presentador, a través de los sistemas internos que se cuenta con cada institución de crédito, genera archivos de las operaciones relacionadas del servicio del sistema de pagos electrónicos interbancarios (SPEI), cumpliendo con normas y medidas de seguridad, con la finalidad en que la información no concurra a la divulgación.

Las instituciones bancarias presentadoras, transmitirán a la Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), el archivo correspondiente a operaciones derivadas al sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), contando con las siguientes variables:

- Nombre de Archivo
- Estructura de archivo (Encabezado, cuerpo y pie)
- Numero de secuencia del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)
- Nombre del Banco Presentador
- Número de Banco Presentador
- Tipo de Servicio a pagar
- Fecha de Presentación
- Código de Divisa
- Uso que se le da a la Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN)
- Nombre del Banco Receptor
- Importe de la Operación
- Fecha de Aplicación
- Tipo de cuenta del Ordenante

- Número de Cuenta del Ordenante
- Nombre del Ordenante
- RFC o CURP del Ordenante
- Tipo de cuenta del Receptor
- Número de Cuenta del Receptor
- Nombre del Receptor
- RFC o CURP del Receptor
- Referencia Numérica del Ordenante
- Clave de Rastreo para efectos de seguridad, error u omisión

d) Recibe y valida archivo de operaciones

La Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), agente intermediario entre institución bancaria emisora e institución bancaria receptora, inicialmente procederá a la revisión de archivos y registros, divulgados por bancos emisores para ser posteriormente validarlos con la finalidad de verificar la consistencia lógica y estructural.

Posteriormente se procederá a la aceptación de los datos o rechazo.

e) Aceptación o rechazo de archivo

La Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), corresponde a verificar autenticidad del archivo, procederá a dos vías; aceptación o rechazo. Generando en ambos casos un acuse de recibo.

Los archivos rechazados, serán devueltos al banco presentador para la corrección de la información enviada, repitiendo el inciso c) mencionado anteriormente, del Esquema Operativo del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

Los rechazos de información suceden cuando no se acepta el contenido en los archivos enviados al servicio del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). Las causas de rechazos serán enunciados a continuación considerando que la Cámara Nacional de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), no realizará por ningún motivo la corrección del archivo, siendo la obligación total del banco presentador:

- Encabezado incorrecto
- Identificador de la Transferencia no numérico
- Importe total de operación Incorrecto
- Banco presentador inválido
- Servicio inválido
- Código de divisa inválido
- Operación inconsistente
- Formato de fecha de transferencia inválido
- Fecha de transferencia en día inhábil
- Banco Receptor inválido
- Importe inválido
- Tipo de cuenta ordenante inválido
- Número de cuenta del ordenante inválido
- Tipo de cuenta del receptor inválido
- Número de cuenta del receptor inválido
- Referencia del ordenante inválida
- Fecha de aplicación inhábil
- Nombre del ordenante inválido
- RFC del ordenante inválido
- Nombre del receptor inválido
- RFC del receptor inválido
- Nombre del titular del servicio inválido
- Registro duplicado
- Clave de operaciones inválida

- Importe mayor al permitido
- Cuenta CLABE ordenante inválida
- Cuenta CLABE receptora inválida
- Validación de Seguridad errónea
- Archivo dañado
- Presentación realizada fuera de horario

En caso de aceptación de archivo, ejecutara el proceso de intercambio documental mencionado en el inciso g).

f) Notificación al Banco Presentador para solicitar el envío de archivo

Concurrirán al banco presentador para la corrección de la información enviada, repitiendo el inciso c) mencionado anteriormente, del esquema operativo del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), de acuerdo a las inconsistencias mencionadas en el inciso e).

g) Realización del proceso de compensación y generar reporte de salida

Una vez que los archivos exhibidos por los bancos presentadores sean aceptados, el servicio de Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), conllevará el proceso de compensación y distribución de la información para cada banco receptor.

La Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), empresa intermediaria entre banco presentador y banco receptor, dedicada a facilitar de manera directa el intercambio de dinero electrónico y archivos de información derivado a uso de Transferencias Electrónicas de Fondos, y saldar las diferencias que tengan a favor entre las instituciones bancarias, contribuye a emitir certificados digitales con validez jurídica y medidas de seguridad estandarizadas para impedir una fácil divulgación.

Otra acepción que hace referencia a cámaras de compensación hace referencia al conjunto de actividades que emplean las instituciones bancarias para simplificar operaciones bancarias, realizada a través de un método de comprobación de títulos de crédito, archivos y documentos.

La Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), distribuye los archivos de salida a través de un reporte final, que indica la cifra a liquidar correspondiente al banco receptor, generándose directamente del servicio de Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

El reporte final, proceso se deberá de efectuarse en los días hábiles bancarios y horarios convenidos. Para efectos de seguridad, con la finalidad de salvaguardar y proteger la información, deberá ser garantizada tanto el banco emisor como el banco receptor, para evitar fraudes y divulgación de información confidencial.

h) Recibe reporte de salida y acredita el saldo al beneficiario

La Cámara de Compensación Electrónica Nacional (CCEN), informará al banco receptor de acuerdo Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) de manera inmediata el reporte final de la operación, y por instrucción directa del cliente ordenante en acreditar la cifra establecida en la cuenta del cliente receptor.

i) Recibe el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) por medio de depósito

Aplica únicamente para el cliente receptor, comprendiéndose como cualquier persona física o moral, que es el beneficiario que recibe a través de la institución receptora una Transferencia Electrónica de Fondos para acreditarse en la cuenta bancaria, en un lapso menor o igual a 30 minutos o programada a 48 horas, desde la ejecución de una transferencia por parte del cliente ordenante.

Capítulo 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

La metodología de la investigación se desarrollará siguiendo los puntos señalados por Hernández, Fernández y Baptista, (2010)⁶.

3.1 Problema de investigación.

Detectar el uso de transferencias electrónicas e Identificar las ventajas y beneficios obtenidos por las empresas que hacen uso de ellas en las micro y pequeñas empresas seleccionadas.

3.2 Objetivos de la investigación.

a) Objetivo general

Mostrar que el uso de las Transferencias Electrónicas de Fondos puede generar ventajas y beneficios a las micros y pequeñas empresas que las utilizan.

b) Objetivos específicos:

- Determinar el conocimiento que tienen el micro y pequeño empresario de la ciudad de Morelia sobre las Transferencias Electrónicas de Fondos.
- Determinar en qué medida el micro y pequeño empresario hace uso de las Transferencias Electrónicas de Fondos.
- Determinar las causas por la cual el empresariado de la ciudad de Morelia no hace uso de la Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago.
- Explicar las ventajas y desventajas que tienen las Transferencias Electrónicas de Fondos para las empresas que las utilizan.

- ⁶ HERNANDEZ SAMPIERI,Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw Hill. México. 2010.

3.3 Enfoques de la investigación.

Los enfoques de la investigación de acuerdo a la teoría consultada de Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), quedan divididos en dos grandes rubros; enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo.

a) Enfoque Cuantitativo.

Es un proceso de investigación secuencial, que parte desde una idea, y que a su vez se derivan objetivos, preguntas de investigación, revisión directa de literatura y establecimiento de hipótesis, desarrollando posteriormente un plan de trabajo y diseño de investigación, análisis de mediciones obtenidas y finalmente establecer conclusiones de trabajo.

Las características primordiales de dicho enfoque es que las preguntas y objetivos de investigación deberán ser lo más concreto posible, el análisis de información debe ser representada por datos numéricos o estadísticos y es basado en la medición de datos. La respuesta posible a esta investigación se deriva a las predicciones iniciales y estudios teóricos, seguido por el diseño de investigación y recolección de datos.

b) Enfoque Cualitativo.

Es un proceso de investigación no secuencial, partiendo de una idea poco estructurada donde el procedimiento de trabajo no es ordenado, ya que las preguntas de investigación e hipótesis se puedan desarrollar antes, durante o después de la recolección y análisis de datos.

Dicha investigación no requiere de representación numérica, se orienta a interpretar enunciados, conceptos y frases.

Las características primordiales de dicho enfoque es que muchas veces depende de la revisión literaria para el desarrollo de la investigación. Del mismo no se sigue un proceso de investigación ordenado, planteamientos y preguntas no muy bien definidos. La representación de la información no es numérica, se recaban datos y puntos de vista para el desarrollo del proyecto, teniendo como finalidad en interpretar la realidad de los hechos.

Después de la revisión de esta literatura se concluye que la investigación cuantitativa es la apropiada para el diseño de la investigación.

3.4 Diseño de la investigación.

El término diseño, hace referencia al plan o estrategia adecuada para obtener la información deseada, con el propósito primordial de lograr responder a las preguntas de la investigación planteadas y cumplir con objetivos fijados, debiendo de seleccionar el modelo más apropiado.

De acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), se define como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno, aproximando a la verdad de los hechos.

Con el propósito de lograr responder a las preguntas de la investigación planteadas y cumplir con objetivos de estudio, los diseños son desarrollados por el investigador de acuerdo a la revisión teórica, pudiendo ser a prueba y definitivos, los diseños de investigación cuantitativa son clasificados como experimentales y no experimentables.

a) Diseños experimentales.

Diseño de investigación que consiste en analizar dos variables: Una variable dependiente que se relaciona con el objeto de causa de investigación o estudio, y otra variable independiente que son generadas a través de experimentos y pruebas manipuladas que determina una consecuencia o efecto.

La variable dependiente u objeto de investigación no puede ser manipulada, es posible que se generen dos o más variables independientes o la existencia de grupos de comparación, que al medirlas podrán validarlas y arrojar posibles resultados. Este tipo de experimento goza de enfoque dirigido a seres humanos, seres vivos y ciertos objetos, donde su aplicación en la mayor parte de los casos es médica, física-química, psicológica y social.

b) Diseños no experimentales.

Diseño de investigación que se realiza sin la manipulación de variables, la observación de fenómenos no se dan por grupos de comparación, son expuestos a varios fenómenos, es decir, se observa al medio ambiente exterior. La investigación no experimental aplica en la mayoría de los casos las encuestas de opinión a diferencia del estudio experimental que aplica la observación y comportamiento de fenómenos.

El trabajo de investigación se considera no experimental porque no se manipulará ninguna variable, sólo se recolectaran datos en un solo momento y su propósito será describir variables y analizar su incidencia en el problema planteado.

Tipos de diseño no experimental:

La investigación cuantitativa no experimental, puede ser de dos tipos:

- a) Diseño transeccional: Investigaciones que se recopilan en un momento único. Analiza variables e incidencias en el momento dado.

- b) Diseño longitudinal: Estudios que se recaban en diferentes puntos del tiempo, tiene como finalidad analizar la evolución de los casos, causas y efectos.

De acuerdo al punto anterior el diseño no experimental transeccional es el adecuado para el proyecto de tesis, ya que no es posible extender la investigación por periodo de tiempo debido a los tiempos académicos para su desarrollo.

3.5 Diseño del cuestionario.

El diseño de investigación puede ser a prueba o definitivos, de acuerdo a las necesidades del estudio. En la actualidad, el cuestionario es un instrumento de investigación ideal que tiene como finalidad en recolectar datos, compuesto por preguntas en relación a un planteamiento de problema o hipótesis.

El contenido de un cuestionario, se miden en dos tipos de preguntas:

- a) Preguntas cerradas; Son las que contienen categorías u opciones de respuesta, fáciles de analizar.

- b) Preguntas abiertas; Son aquellas que no tienen alternativas de respuesta, ya que el número de categorías de respuesta es muy elevado e infinito.

De acuerdo a lo anterior, en relación al uso de Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago, se propone el uso de preguntas cerradas, ya que implica una mayor facilidad y agilidad en preparar el análisis de la investigación, así como la representación gráfica de los resultados sería mayormente comprensible.

La estructura del cuestionario comprende de carátula de identificación que se indica propósito de estudio, motivo de aplicación y agradecimiento. Asimismo es obligatoria la existencia de preguntas demográficas o de identificación; que conoce ciertos datos del participante o encuestado como género, edad, estado civil y conexos. Para el caso de uso de Transferencia Electrónica de Fondos, se propone el uso de variables y en la mayoría de los casos a través de preguntas abiertas tales como fecha de aplicación, nombre de la empresa, tamaño, sector, años de mercado y servicios que se extienden.

Dentro del cuestionario compuesto de diez preguntas cerradas, existen opciones de respuesta dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) y diversas opciones de respuesta (mayores a tres opciones de respuesta). No hay posibilidad de multirrespuesta, donde el participante puede seleccionar más de una opción. Existe una sola pregunta que exige evaluar por puntaje mayor a menor rango a ciertas opciones y será aplicada directa (de persona a persona).

Las variables que data el cuestionario van desde la existencia de cuenta bancaria, usos de Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago y que de acuerdo al marco teórico se hace pregunta sobre las ventajas y desventajas de aplicación, así como el nivel de aceptación de proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros. Se menciona dentro del cuestionario sobre otros medios de pago (cheque y dinero en efectivo) y de las empresas que no gozan de cuenta bancaria.

La estructura del cuestionario muestra que de acuerdo a lo siguiente:

CUESTIONARIO

FOLIO: _____

"ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL USO DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS, COMO ESTRATEGIAS DE PAGO POR EL MICRO Y PEQUEÑO EMPRESARIO DE LA CIUDAD DE MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO".

El objetivo primordial de este cuestionario, es obtener información necesaria para poder llevar a cabo el estudio de transferencias electrónicas de fondos, como estrategia ágil de pago. Proyecto de tesis que se tiene como finalidad de obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública.

La información que usted proporcione será manejada de manera confidencial y es considerada única y exclusivamente para fines académicos.

Agradezco su cooperación y apoyo.

Fecha de Aplicación: _____

Nombre de la empresa: _____

Tamaño 0-10; 11-50; 51-250.

Sector: _____

Años que lleva en el mercado: _____

Los servicios son: Locales _____%; foráneos _____% extranjeros _____%

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con "X" la respuesta que usted considere correcta, o en su caso conteste de acuerdo a la experiencia.

1. ¿Actualmente la empresa tiene una cuenta bancaria?

Si ()

No ()

Si su respuesta es afirmativa continúe con el cuestionario; en caso de ser negativa pase a la pregunta 8.

2. ¿La empresa utiliza transferencias electrónicas como medio de pago?

Si ()

No ()

Si su respuesta es afirmativa continúe con el cuestionario; en caso de ser negativa pase a la pregunta 9.

3. ¿Cuál es el medio de pago más empleado por su empresa para liquidar saldos a proveedores, acreedores, impuestos y gastos en general?

() Dinero en Efectivo

() Cheque bancario

() Transferencia electrónica de fondos

Figura II.- Diseño de Cuestionario muestra (Pág. 1)

-
4. ¿Con qué frecuencia realiza una Transferencia Electrónica de Fondos, para pago de proveedores, acreedores, impuestos y gastos en que incurra su empresa?
-) Diariamente
 -) Una a tres veces a la semana
 -) Una a tres veces a la quincena
 -) Una a tres veces al mes
5. ¿Señale aproximadamente que porcentaje de operaciones económicas - empresariales son realizadas a través de Transferencia Electrónicas de Fondos, excluyendo los cheques y dinero en efectivo como otros medios de pago, de manera mensual?
-) 76% - 100%
 -) 51% - 75%
 -) 26% - 50%
 -) 0% - 25%
6. Señale en orden de importancia las ventajas del uso de transferencias electrónicas de fondos. (1 es la más importante; 9 menos importante)
-) Reducción de trámites administrativos y tiempo
 -) Minimiza la custodia de documentos
 -) Minimiza costos operativos y financieros
 -) Simplificación de procesos
 -) Mejor servicio ante clientes, proveedores, terceros y empleados
 -) Mayor control de efectivo, documentos y valores
 -) Imagen de Modernidad y vanguardismo
 -) Mayor seguridad en banca en línea y manejo de valores
 -) Comodidad y convivencia al no tener que ir a ningún lado a pagar
7. ¿Señale que nivel de aceptación tienen los proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros, en recibir pagos de la empresa por medio de Transferencia Electrónica de Fondos?
- Muy aceptable () Medianamente aceptable ()
Poco aceptable () Nada aceptable ()

!!!Gracias por su valiosa colaboración!!!

Figura II.- Diseño de Cuestionario muestra (Pág. 2)

8. ¿Señale el motivo por el cual, no tiene cuenta bancaria?

- Desconfianza en manejo y control de recursos por parte del banco
- Cobro y abuso de comisiones por parte del banco
- Pérdida de control
- No sabe realizar operaciones bancarias y complejidad de realizar trámites administrativos
- Cobro de impuestos
- Poco interés en tener cuenta bancaria
- Otro Motivo _____

!!!Gracias por su valiosa colaboración!!!

9. ¿Cuáles el motivo por el que la empresa no hace uso de transferencias electrónicas de fondos?

- Trato impersonal
- Seguridad de las operaciones en línea y desconfianza
- No cuento con equipo de cómputo
- No sabe utilizar equipo de cómputo
- Prefiero utilizar efectivo y cheques
- Prefiero no tener cuenta bancaria
- No puedo comprender procesos y actividades
- Otra _____

10. ¿A futuro piensa utilizar la Transferencia Electrónica de Fondos, para realizar operaciones económicas empresariales?

Si No

!!!Gracias por su valiosa colaboración!!!

Figura II.- Diseño de Cuestionario muestra (Pág. 3)

Se realizó una prueba piloto con 10 cuestionarios con la finalidad de detectar errores o desviaciones, los resultados se enuncian a continuación:

- A la fecha existe poca comprensión de lectura, es decir, no respetan la estructura del cuestionario. Se sugiere al entrevistado dar nuevamente lectura previa.
- En la opción en donde se solicitan los datos de la empresa, algunos entrevistados optaron por no contestar al señalar que es un dato confidencial. Se determina sustituir el nombre de la empresa por la actividad que realiza dentro del cuestionario definitivo.
- Dentro de la opción tamaño de la empresa no es comprensible, la mayoría de las empresas no supieron responder, se sustituirá la pregunta por Número de empleados, quedando como respuesta abierta.
- Dentro de la opción sector económico, donde se tiene a responder únicamente como actividad primaria, secundaria, terciaria y servicios, anotan la actividad principal del negocio, se propone dejar la opción a respuesta abierta.
- De las diez preguntas que comprenden el cuestionario son adecuadas, existen observaciones mínimas; por ejemplo en el cuestionario con folio 002, en la pregunta nueve señaló dos opciones siendo solamente una. Asimismo el cuestionario 007 y 010 se negaron a responder por escrito, prefirieron pregunta opción verbal. El cuestionario con folio 009 dudan en la pregunta seis en relación a la clasificación de orden de importancia sobre las ventajas y desventajas en el uso de Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago.

De acuerdo a las observaciones señaladas, el diseño definitivo del cuestionario para la ejecución del proyecto de investigación queda de la siguiente manera:

CUESTIONARIO

FOLIO: _____

"ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL USO DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS, COMO ESTRATEGIAS DE PAGO POR EL MICRO Y PEQUEÑO EMPRESARIO DE LA CIUDAD DE MORELIA, MICHOACÁN DE OCAMPO".

El objetivo primordial de este cuestionario, es obtener información necesaria para poder llevar a cabo el estudio de Transferencias Electrónicas de Fondos, como estrategia ágil de pago. Proyecto de tesis que se tiene como finalidad de obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública.

La información que usted proporcione será manejada de manera confidencial y es considerada única y exclusivamente para fines académicos.

Agradezco su cooperación y apoyo.

Fecha de Aplicación: _____
Actividad: _____
Número de Empleados: _____
Años que lleva en el mercado: _____
Los servicios son: Locales _____ Foráneos _____ Extranjeros _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con "X" la respuesta que considere correcta, o en su caso conteste de acuerdo a la experiencia.

1. ¿Actualmente la empresa tiene una cuenta bancaria?
Si () No ()

Si la respuesta es afirmativa continúe con la pregunta 2; en caso de ser negativa pase a la pregunta 8.

2. ¿La empresa utiliza transferencias electrónicas como medio de pago?
Si () No ()

Si la respuesta es afirmativa continúe con la pregunta 3; en caso de ser negativa pase a la pregunta 9.

3. ¿Cuál es el medio de pago más empleado por la empresa para liquidar saldos a proveedores, acreedores, impuestos y gastos generales?
() Dinero en Efectivo
() Cheque bancario
() Transferencia electrónica de fondos

Figura III.- Diseño de Cuestionario definitivo (Pág. 1)

4. ¿Con qué frecuencia realiza una Transferencia Electrónica de Fondos, para pago a proveedores, acreedores, impuestos y gastos en que incurra la empresa?

- Diariamente
- Una a tres veces a la semana
- Una a tres veces a la quincena
- Una a tres veces al mes

5. ¿Señale aproximadamente que porcentaje de operaciones económicas - empresariales son realizadas a través de Transferencias Electrónicas de Fondos, excluyendo los cheques y dinero en efectivo como otros medios de pago, de manera mensual?

- 76% - 100%
- 51% - 75%
- 26% - 50%
- 0% - 25%

6. Califique en orden de importancia las ventajas del uso de Transferencias Electrónicas de Fondos, donde el valor 1 es el más importante y 6 menos importante.

- Simplificación de procesos administrativos
- Minimiza costos operativos y financieros
- Mejor servicio ante clientes, proveedores, terceros y empleados
- Mayor control de efectivo, documentos y valores
- Mayor seguridad en banca por internet y manejo de valores
- Comodidad al no tener que ir a ningún lado a pagar

7. ¿Señale que nivel de aceptación tienen los proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros, en recibir pagos de la empresa por medio de Transferencia Electrónica de Fondos?

- Muy aceptable () Medianamente aceptable ()
Poco aceptable () Nada aceptable ()

!!!Gracias por su valiosa colaboración!!!

Figura III.- Diseño de Cuestionario definitivo (Pág. 2)

8. ¿Señale el motivo por el cual, no tiene cuenta bancaria?

- Desconfianza en manejo y control de recursos por parte del banco
- Cobro y abuso de comisiones por parte del banco
- Pérdida de control
- Complejidad en realizar trámites administrativos y operaciones bancarias
- Cobro de impuestos
- Poco interés en tener cuenta bancaria
- Otro Motivo _____

iiiGracias por su valiosa colaboración!!!

9. ¿Cuáles el motivo por el que la empresa no hace uso de Transferencias Electrónicas de Fondos?

- Trato impersonal
- Desconfianza a medidas de seguridad de las operaciones por internet
- No cuento con equipo de cómputo
- No sabe utilizar equipo de cómputo
- Prefiero utilizar efectivo y cheques
- Falta de comprensión al proceso de Banca por Internet
- Otra _____

10. ¿A futuro piensa utilizar la Transferencia Electrónica de Fondos, para realizar operaciones económicas empresariales?

- Sí No

iiiiGracias por su valiosa colaboración!!!!

Figura III.- Diseño de Cuestionario definitivo (Pág. 3)

Capítulo 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez definido el diseño de la investigación que concluye con la aplicación del cuestionario, se procederá a delimitar la población que va a ser estudiada.

Por población se entiende al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, relacionadas con las características previas del contenido de la investigación, siendo un dato universal que abarca la totalidad tanto de elementos y características que abarca un estudio.

Para determinar la totalidad de las micros y pequeñas empresas existentes en la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, se recurrió de manera directa a la Secretaría de Economía, dependencia del Gobierno Federal, específicamente al portal de internet que corresponde al Sistema de información Empresarial Mexicano (SIEM), <http://siem.gob.mx/siem/portal/consultas/consulta.asp?q=2>, misma que permite localizar la cantidad existente de empresas establecidas por entidad federativa y municipio.

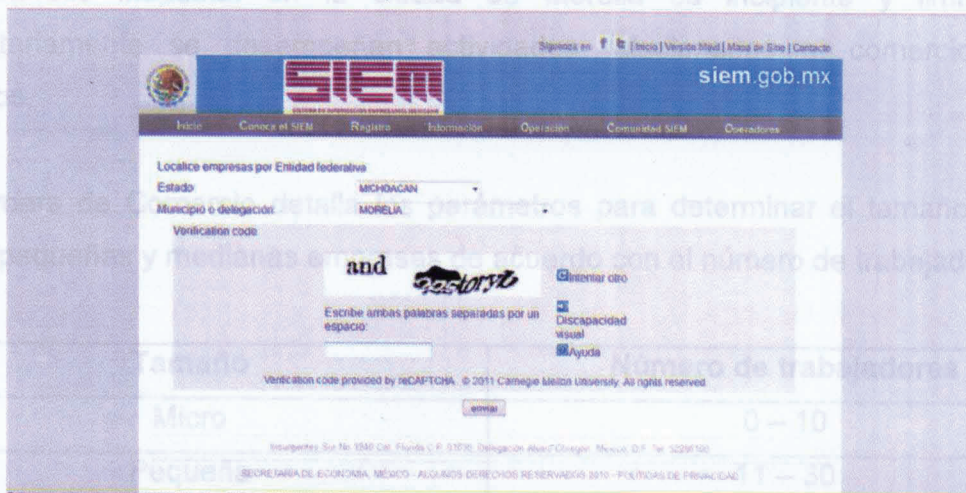


Figura IV.- Portal de internet del Sistema de información Empresarial Mexicano (SIEM)

El sistema, genera un archivo editable y determina la existencia total de 20,528 empresas que representa a la población o universo total para el municipio de Morelia. La Secretaría de Economía (SE) dependiente del Gobierno Federal, manifiesta que no es posible mantener la información actualizada derivada a la existencia de cierres y aperturas de empresas al momento, siendo el resultado una aproximación cercana o real.

Es importante señalar que se determino como área de estudio a Micro y pequeños empresarios establecidos físicamente en la ciudad de Morelia, sin abarcar otras poblaciones que conforma la zona metropolitana de Morelia, tales como los municipios de Álvaro Obregón, Charo y Tarímbaro.

La ciudad de Morelia se divide en cuatro sectores poblacionales: por el norte de la ciudad se localizan el República y Revolución y al sur de la corresponde a Independencia y Nueva España. Cabe destacar que la base de datos del Sistema de información Empresarial Mexicano (SIEM), abarca únicamente el municipio de Morelia.

El desarrollo industrial en la ciudad de Morelia es incipiente y limitado, y mayoritariamente se desempeñan actividades relacionadas al comercio y de servicios.

La Cámara de Comercio detalla los parámetros para determinar el tamaño de las micro, pequeñas y medianas empresas de acuerdo con el número de trabajadores:

Tamaño	Número de trabajadores
Micro	0 – 10
Pequeña	11 – 30
Mediana	31 – 100

Tomando en consideración los criterios anteriores (Solo la localidad de Morelia y empresas con un número de trabajadores entre 1 y 30) la población o universo de estudio es de aproximadamente 16,494 micros y pequeñas empresas en la ciudad de Morelia.

Determinación del tamaño de muestra:

La muestra representa un subgrupo de la población, del cual son objeto de recolección de datos y representa parcialmente a la población total, considerando que todos los elementos a estudiar tienen la misma posibilidad de ser escogidos sin restricción alguna, para determinar la muestra adecuada y de acuerdo al software Analyst Stats 2.0 desarrollado para fines académicos y estudios de investigaciones cuantitativas, se aplica la siguiente tabla:

The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS 2.0 software. The window is titled 'Decision Analyst STATS™ 2.0' and has a subtitle '(Sample Size for Population Percentage Estimates)'. It is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.
In the 'Inputs' section, there are four fields:
1. 'Universe Size': A text box containing '16494'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
2. 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error': A dropdown menu set to '8%'.
3. 'Estimated Percentage Level': A dropdown menu set to '50%'.
4. 'Desired Confidence Level': A dropdown menu set to '90%'.
At the bottom of the 'Inputs' section are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'.
In the 'Results' section, there is a text box labeled 'The Sample Size Should Be...' containing the value '106'.
The software logo 'Decision Analyst' is visible in the bottom right, with the tagline 'The global leader in analytical research systems'. At the very bottom of the window, the contact information '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com' is displayed.

Figura V.- Determinación de la muestra

(*) Representación de cálculo a tamaño del universo; 16,494 empresas, error máximo aceptable; 8%, porcentaje estimado de la muestra; 50%, nivel de confianza; de 90%, arrojando cuestionarios a aplicar por 106 empresas.

La muestra real de la investigación constó de un total de 96 micro y pequeños empresarios a los cuales se les aplicó el cuestionario físicamente por medio de visita de persona a persona, con fecha de inicio y término que corresponde del 17 de enero al 05 de junio de 2012. La accesibilidad a las 106 micro y pequeñas empresa no fue posible debido a las siguientes causas:

a) Entrevistados negados a proporcionar respuestas por razones de confidencialidad e inseguridad latente que se viven en los tiempos actuales en relación a la delincuencia que persiste en la nación, impidiendo obtener una cantidad de cuestionarios efectivamente contestados.

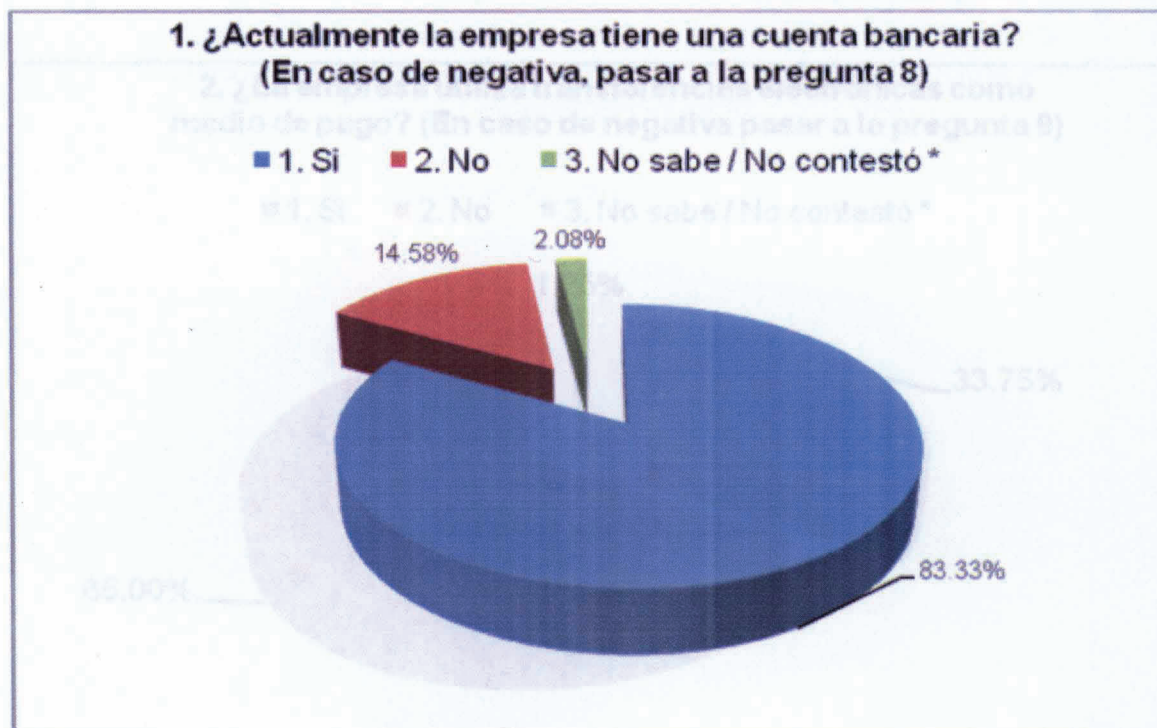
b) No existió apoyo de recursos humanos. Como estrategia para buscar una mayor agilidad a la contestación de cuestionarios, se buscaron encuestadores expertos en la respectiva área de trabajo, sin embargo, debido al proceso electoral no fue posible llevarse a cabo en los tiempos establecidos.

Una vez recopilados los datos, se sistematizaron las respuestas en el procesador Microsoft Office Excel 2007 (**Anexo 1**), presentando los resultados tanto en tablas como en forma gráfica para un rápido entendimiento.

1. ¿Actualmente la empresa tiene una cuenta bancaria? (En caso de negativa, pasar a la pregunta 8)

Respuestas	Cantidad	%
1. Si	80	83.33%
2. No	14	14.58%
3. No sabe / No contestó *	2	2.08%
Totales	96	100%

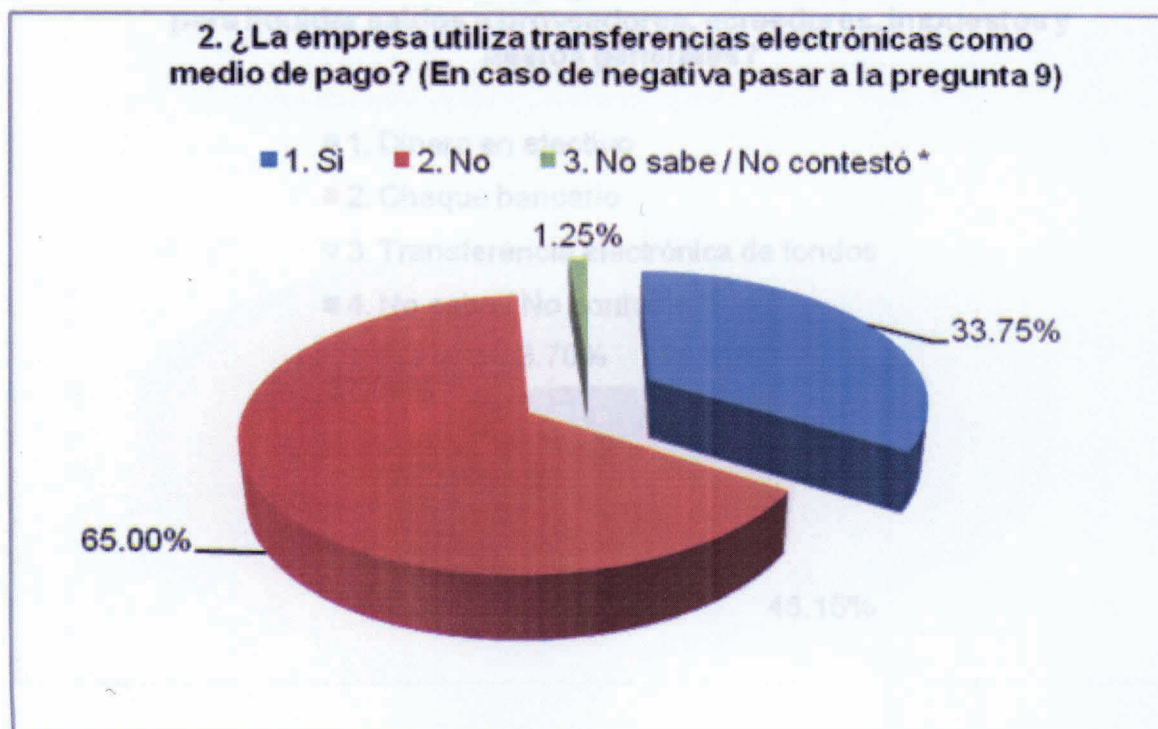
* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.



2. ¿La empresa utiliza transferencias electrónicas como medio de pago?
 (En caso de negativa pasar a la pregunta 9)

Respuestas	Cantidad	%
1. Si	27	33.75%
2. No	52	65.00%
3. No sabe / No contestó *	1	1.25%
Totales	80	100%

* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.



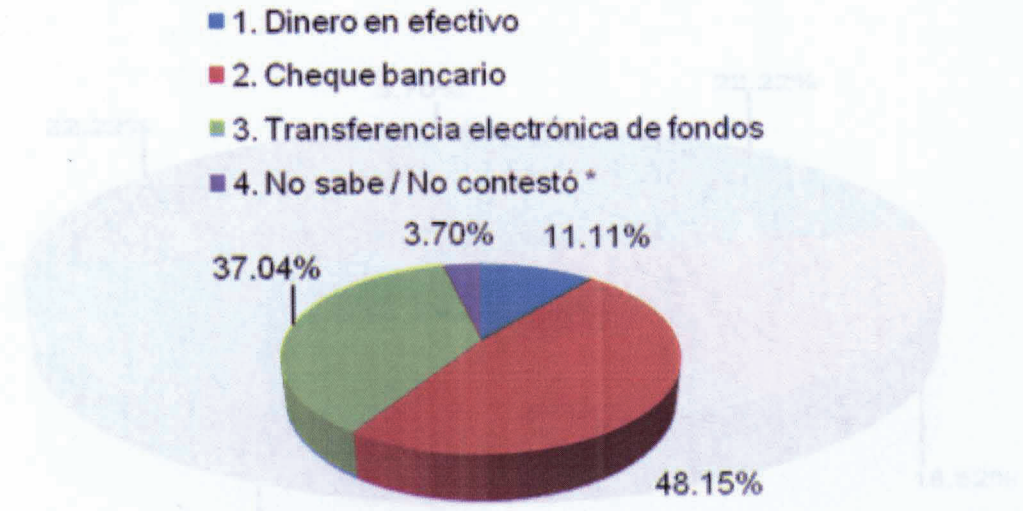
4. ¿Con qué frecuencia realiza una Transferencia Electrónica de Fondos, por...

3. ¿Cuál es el medio de pago más empleado por la empresa para liquidar saldos a proveedores, acreedores, impuestos y gastos generales?

Respuestas	Cantidad	%
1. Dinero en efectivo	3	11.11%
2. Cheque bancario	13	48.15%
3. Transferencia electrónica de fondos	10	37.04%
4. No sabe / No contestó *	1	3.70%
Totales	27	100.00%

* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.

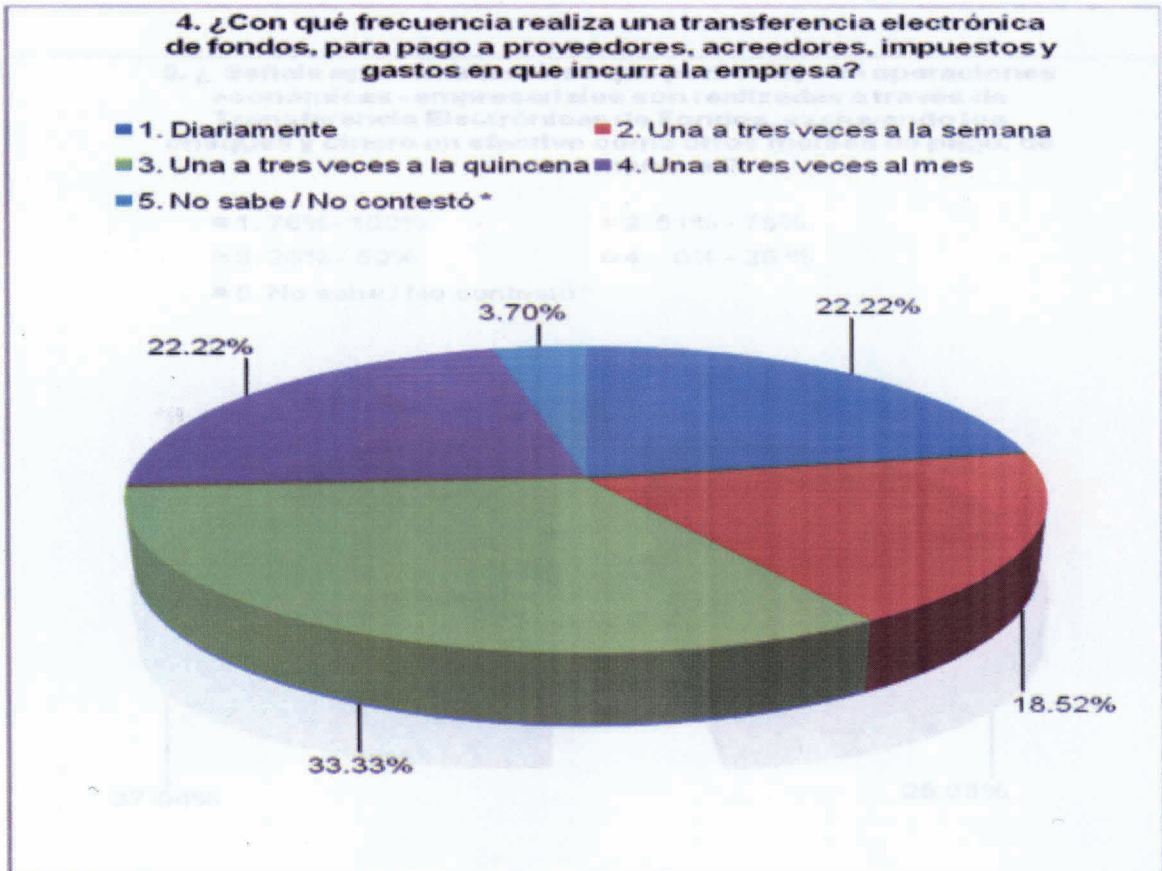
3. ¿Cuál es el medio de pago más empleado por la empresa para liquidar saldos a proveedores, acreedores, impuestos y gastos generales?



4. ¿Con qué frecuencia realiza una Transferencia Electrónica de Fondos, para pago a proveedores, acreedores, impuestos y gastos en que incurra la empresa?

Respuestas	Cantidad	%
1. Diariamente	6	22.22%
2. Una a tres veces a la semana	5	18.52%
3. Una a tres veces a la quincena	9	33.33%
4. Una a tres veces al mes	6	22.22%
5. No sabe / No contestó *	1	3.70%
Totales	27	100.00%

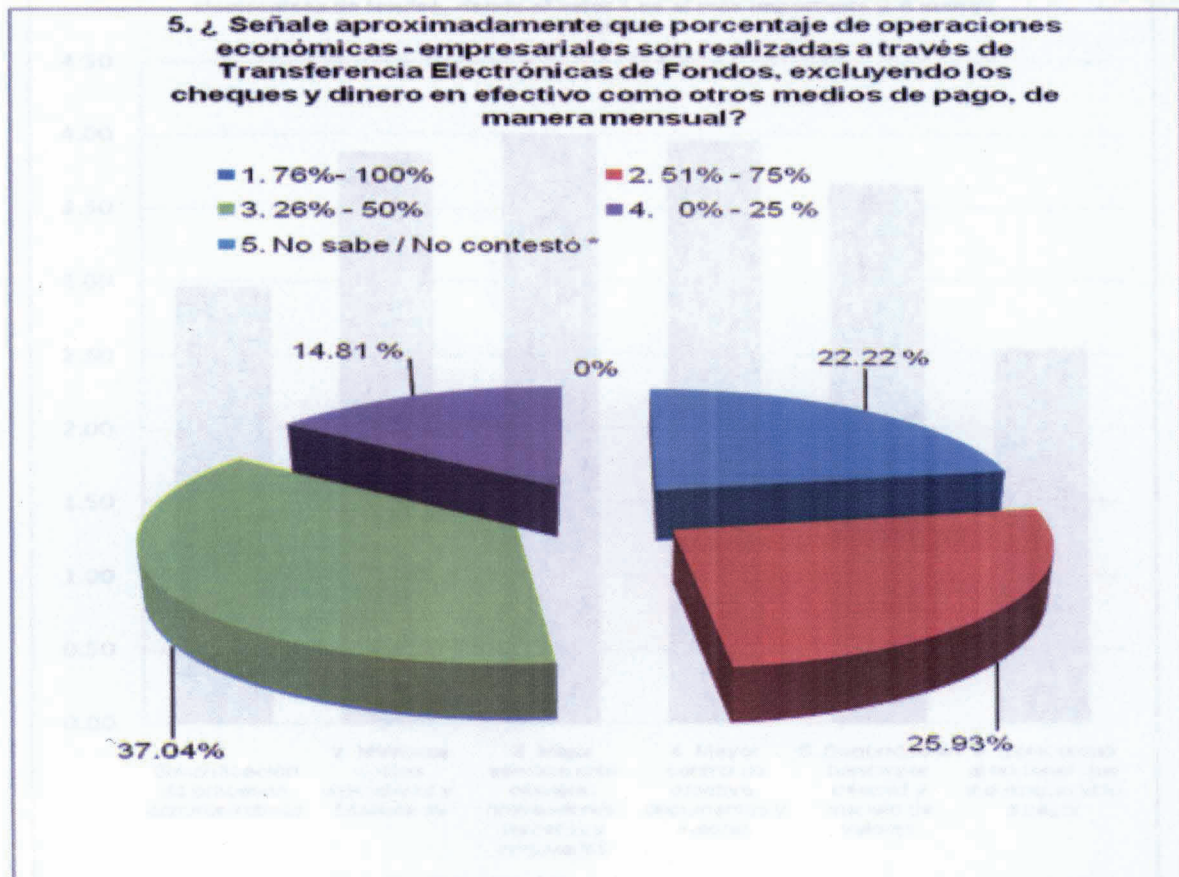
* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.



5. ¿Señale aproximadamente que porcentaje de operaciones económicas - empresariales son realizadas a través de Transferencia Electrónicas de Fondos, excluyendo los cheques y dinero en efectivo como otros medios de pago, de manera mensual?

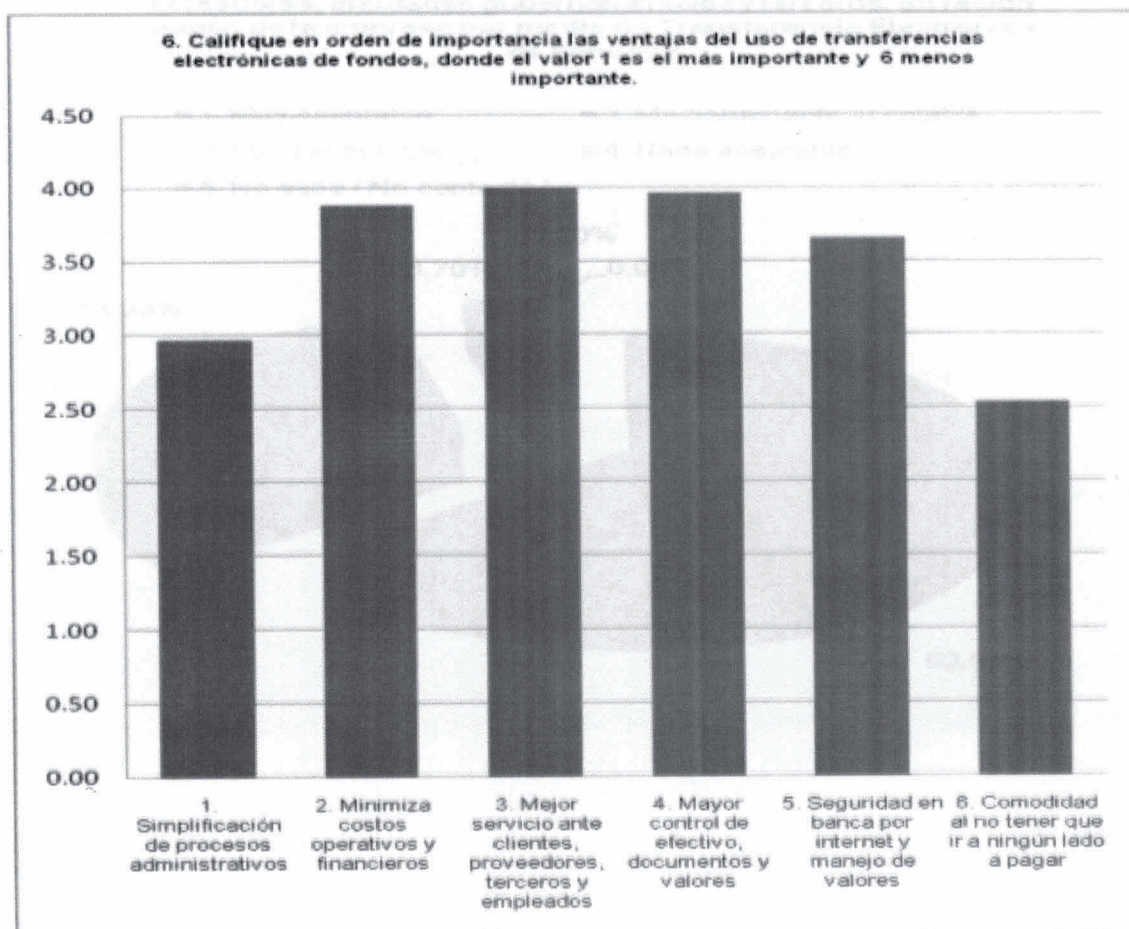
Respuestas	Cantidad	%
1. 76%- 100%	6	22.22%
2. 51% - 75%	7	25.93%
3. 26% - 50%	10	37.04%
4. 0% - 25 %	4	14.81%
5. No sabe / No contestó *	0	0.00%
Totales	27	100.00%

* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.



6. Califique en orden de importancia las ventajas del uso de Transferencias Electrónicas de Fondos, donde el valor 1 es el más importante y 6 menos importante.

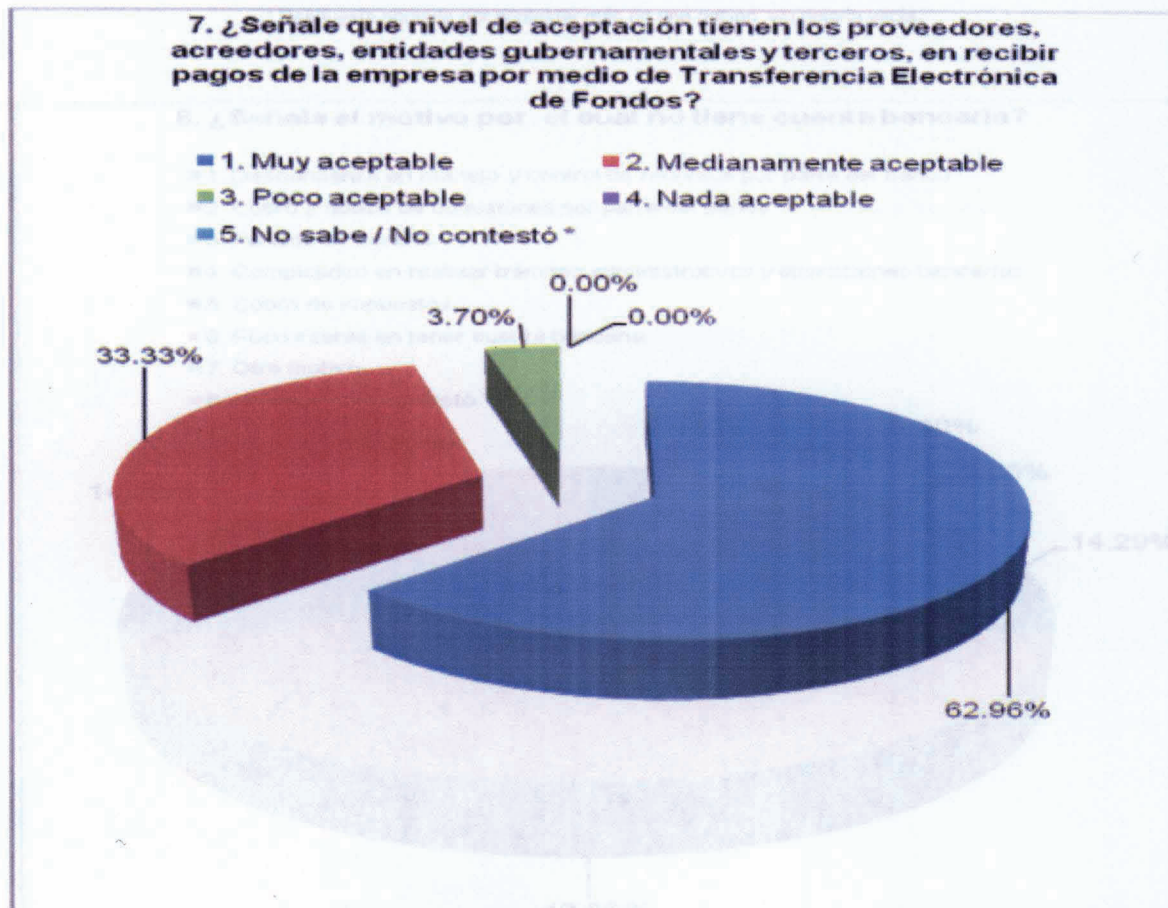
Respuestas	Total promedio
1. Simplificación de procesos administrativos	2.96
2. Minimiza costos operativos y financieros	3.88
3. Mejor servicio ante clientes, proveedores, terceros y empleados	4.00
4. Mayor control de efectivo, documentos y valores	3.96
5. Seguridad en banca por internet y manejo de valores	3.65
6. Comodidad al no tener que ir a ningún lado a pagar	2.54
Comprobación del resultado	21.00



7. ¿Señale que nivel de aceptación tienen los proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros, en recibir pagos de la empresa por medio de Transferencia Electrónica de Fondos?

Respuestas	Cantidad	%
1. Muy aceptable	17	62.96%
2. Medianamente aceptable	9	33.33%
3. Poco aceptable	1	3.70%
4. Nada aceptable	0	0.00%
5. No sabe / No contestó *	0	0.00%
Totales	27	100.00%

* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.

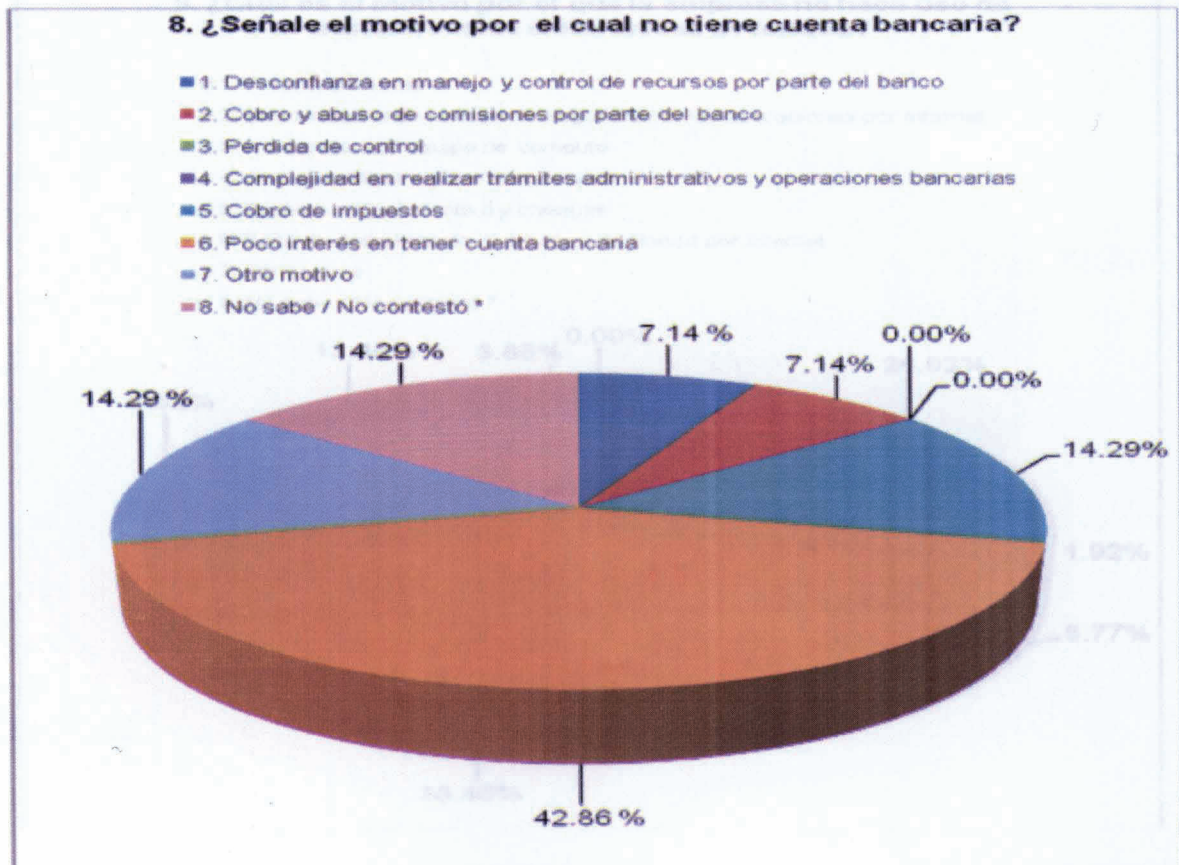


8. ¿Cuál es el motivo por el que la empresa no hace uso de Transferencias

8. ¿Señale el motivo por el cual no tiene cuenta bancaria?

Respuestas	Cantidad	%
1. Desconfianza en manejo y control de recursos por parte del banco	1	7.14%
2. Cobro y abuso de comisiones por parte del banco	1	7.14%
3. Pérdida de control	0	0.00%
4. Complejidad en realizar trámites administrativos y operaciones bancarias	0	0.00%
5. Cobro de impuestos	2	14.29%
6. Poco interés en tener cuenta bancaria	6	42.86%
7. Otro motivo	2	14.29%
8. No sabe / No contestó *	2	14.29%
Totales	14	100%

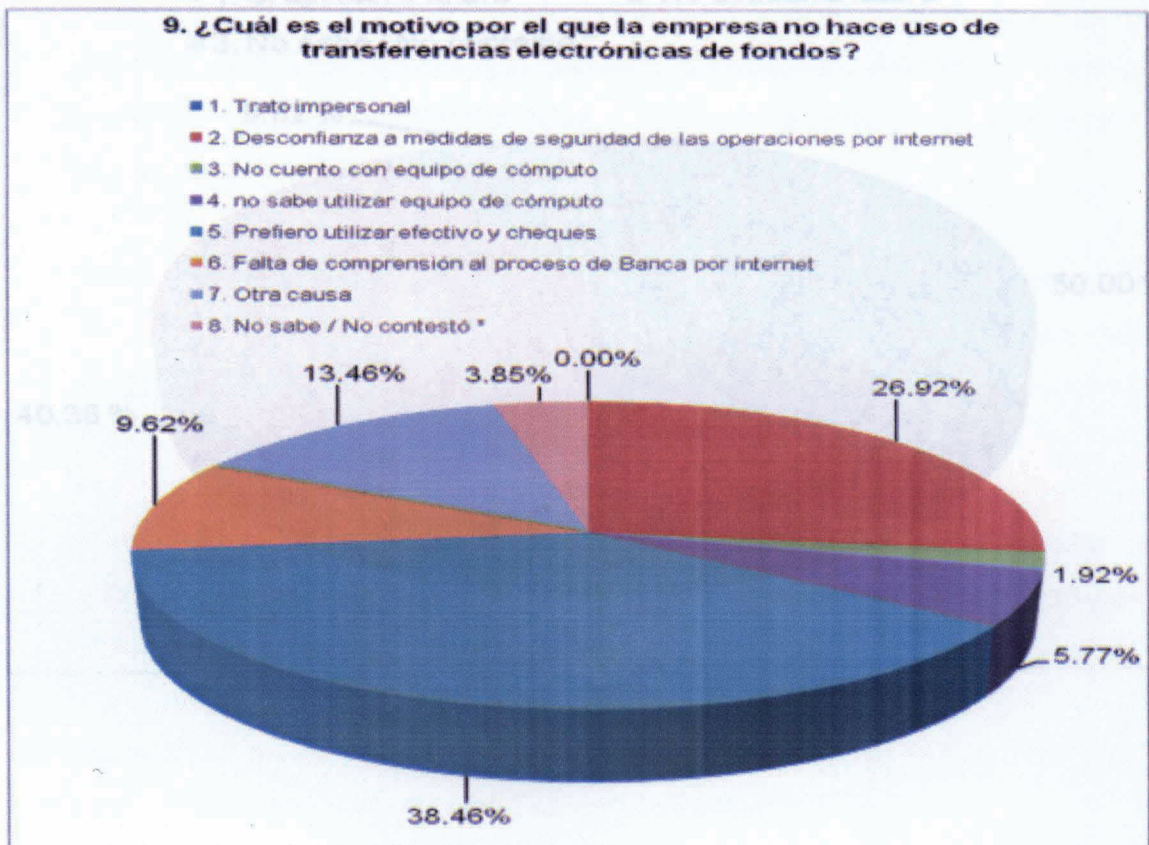
* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.



9. ¿Cuál es el motivo por el que la empresa no hace uso de Transferencias Electrónicas de Fondos?

Respuestas	Cantidad	%
1. Trato impersonal	0	0.00%
2. Desconfianza a medidas de seguridad de las operaciones por	14	26.92%
3. No cuento con equipo de cómputo	1	1.92%
4. no sabe utilizar equipo de cómputo	3	5.77%
5. Prefiero utilizar efectivo y cheques	20	38.46%
6. Falta de comprensión al proceso de Banca por internet	5	9.62%
7. Otra causa	7	13.46%
8. No sabe / No contestó *	2	3.85%
Totales	52	100%

* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.

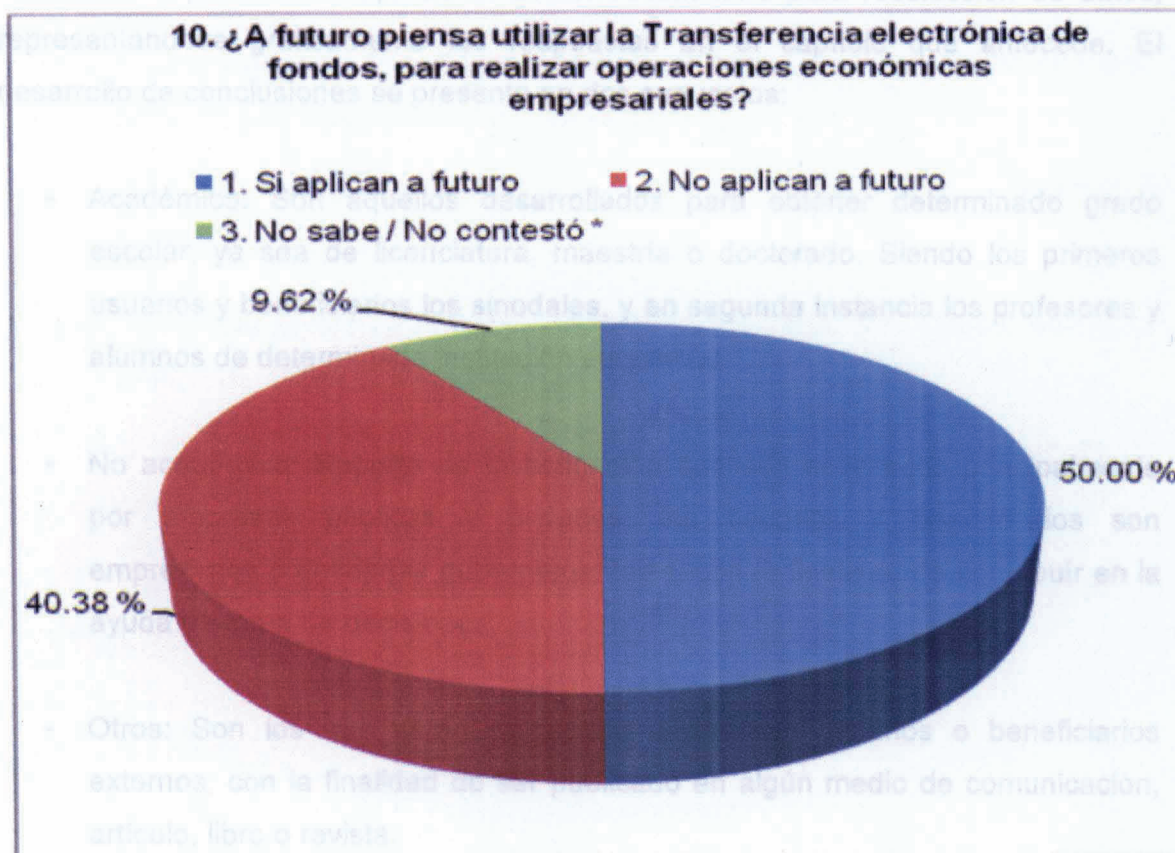


10. ¿A futuro piensa utilizar la Transferencia Electrónica de Fondos, para realizar operaciones económicas empresariales?

Respuestas	Cantidad	%
1. Si aplican a futuro	26	50.00%
2. No aplican a futuro	21	40.38%
3. No sabe / No contestó *	5	9.62%
Totales	52	100%



* Respuesta anulada por contestar más de una opción y/o dejarla vacía.



Capítulo 5. CONCLUSIONES.

5.1 Resultados de la Investigación.

En el presente apartado describe los aspectos más relevantes e impactantes del uso de pagos por medio de Transferencias Electrónica de Fondos que realizan los Micro y Pequeños Empresarios de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo.

Se ha llevado a cabo una investigación de carácter cuantitativa, se generaron resultados a partir de la aplicación de un cuestionario para recolección de datos, representándose gráficamente las respuestas en el capítulo que antecede. El desarrollo de conclusiones se presenta en dos supuestos:

- Académico: Son aquellos desarrollados para obtener determinado grado escolar, ya sea de licenciatura, maestría o doctorado. Siendo los primeros usuarios y beneficiarios los sinodales, y en segunda instancia los profesores y alumnos de determinada institución educativa.
- No académico: Reporte de investigación que son solicitados principalmente por empresas públicas y privadas, los usuarios y beneficiarios son empresarios o entidades gubernamentales, con la finalidad de contribuir en la ayuda de toma de decisiones.
- Otros: Son los que están enfocados a diversos usuarios o beneficiarios externos, con la finalidad de ser publicado en algún medio de comunicación, artículo, libro o revista.

De acuerdo a lo anterior, se aplicará la opción Académica con la finalidad de lograr en obtener el título de Licenciatura en Contaduría Pública.

Con la finalidad de poder interpretar de mejor manera las representaciones gráficas descrita en el capítulo anterior y desarrollar las presentes conclusiones, se recurrió a la ayuda de cinco personas con amplia experiencia sobre el tema: dos expertos en materia bancaria; dos adicionales en materia fiscal y contable, y un empresario.

Se acudió físicamente con dichos expertos para obtener una opinión o aportación adicional concerniente al tema de Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago por parte de los Micros y Pequeños Empresarios establecidos en la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo. Los entrevistados son los siguientes:

- Lic. José Eugenio López Sagrero, ASESOR BANORTE SUCURSAL NO. 667. MORELIA CATEDRAL.
- C.P. José García Mendoza, ASESOR FISCAL Y CONTABLE INDEPENDIENTE. MORELIA, MICHOACÁN.
- L.A.E Oscar Gutiérrez Franco, ASESOR BANAMEX SUCURSAL MADERO PONIENTE. MORELIA, MICHOACÁN.
- C.P. Paulino Silva Cruz, ASESOR FISCAL Y CONTABLE INDEPENDIENTE, MORELIA, MICHOACÁN.
- C. René Serrano Hernández, APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA MERCANTIL TARASCA DE MICHOACÁN S.A. DE C.V.

Con las aportaciones de los expertos, se desarrollan las siguientes conclusiones de trabajo:

1. Operación de cuenta bancaria.

El 83.33% de los entrevistados manifiesta tener al menos una cuenta bancaria en operación mientras que el 14.58% no opera cuenta bancaria; es decir la mayoría las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Morelia si manejan una cuenta bancaria para la realización de actividades empresariales.

2. Uso de Transferencias Electrónicas de Fondos.

De las 83.33%, de empresas tienen cuenta bancaria, solamente el 33.75% afirma que si aplican la Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago; un 65.00% manifiesta que no usa dicho medio de pago. Se concluye que representa un rezago y desarrollo incipiente. Se comenta lo siguiente para predeterminar la situación actual:

- Se deduce que la mayoría de los encuestados si manejan una cuenta bancaria, pero la mayoría de los encuestados no genera Transferencias Electrónicas de Fondos, de ahí genera una respuesta en que la gente esta desconfiada y carece de conocimientos y prácticas para poder llevarla a cabo.
- La mayoría de las empresas que tienen cuenta bancaria no quieren las Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago debido principalmente al temor que representa la banca por internet en cuanto a riesgo y seguridad, por lo que prefieren realizar operaciones en ventanilla a través de papel o moneda de curso legal. Un comentario interesante vertido por los expertos es el que tiene que ver con las características de los nuevos grupos generacionales, los cuales están acostumbradas al manejo las tecnologías de información, de esta manera personas con edades inferiores a

los 35 años solicitan con mayor frecuencia el uso de la banca electrónica en tanto que las personas mayores de 36 años son más renuentes a su uso debido a que no cuentan con los conocimientos y habilidades necesarios en el manejo de las nuevas tecnología de la información.

3. Medio de pago más común.

Abarca para la minoría que manifiesta tener cuenta bancaria y en el supuesto en que emplea la Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago, concluyendo que el cheque bancario sigue siendo el medio de pago común para liquidar obligaciones contraídas, Se complementa lo siguiente:

- Expertos en materia bancaria consideran que el cheque no seguirá siendo el medio de pago más común a futuro. Las generaciones nuevas, o sea personas que ya conocen perfectamente la operatividad y funcionalidad de los procesadores y conexión a internet emplearán las Transferencias Electrónicas de Fondos, a comparación de la generación actual.
- En la actualidad el cheque sigue siendo el medio de pago más común, este medio de pago es para la micro, pequeña y mediana empresa, derivado a que no se tiene el alcance de los recursos disponibles, ya sean técnicos, materiales, financieros y humanos.

4. Frecuencia de utilización de la Transferencia Electrónica de Fondos.

Su uso es relativamente bajo ya que la mayor proporción lo hace de una a tres veces a la quincena.

- Las operaciones de Transferencias Electrónicas de Fondos de las micro y pequeñas empresas son bajas debido a los siguientes factores; nivel de

ventas mínimo, instalaciones físicas simples, escasos o nulos recursos tecnológicos y la existencia mínima de plantilla laboral (a veces actividades desempeñadas por familiar directo del empresario), donde las operaciones financieras son poco significativas.

- Las empresas no tienen liquidez inmediata; por lo que una vez que cuenta con ésta, junta a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros, para liquidar los pasivos en una sola exhibición.
- A la fecha las empresas sienten desconfianza con las Instituciones Bancarias, ya que empresas lo catalogan como abusivas por el cobro de comisiones al manejar la banca por internet. Por lo tanto las empresas eligen el día para pago a proveedores, o bien se programa determinado día para cobro de clientes.

5. Operaciones representadas por Transferencias Electrónicas de Fondos.

Se contabiliza sobre el total las operaciones económicas hechas por la entidad en Efectivo, Cheque Bancario y Transferencias Electrónicas de Fondos, se concluye que la transferencia queda representada entre el 25 y 50 por ciento del total de las operaciones económicas hechas por parte de la entidad, las observaciones son las siguientes:

- De alguna manera quienes utilicen más las transferencias electrónicas van a utilizar menos la chequera y notaran el beneficio o ventaja al encontrar que es mucho más sencillo o práctico operar los movimientos a través de la banca por internet, en pocas palabras habrá mayor comunicación entre las empresas.

- La promoción de los medios de pago electrónicos por medio de las Instituciones Bancarias va ir a la alza y lo van a seguir promoviendo directamente desde la página de internet bancaria.

6. Ventajas del uso de Transferencias Electrónicas de Fondos.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, las ventajas primordiales del uso de Transferencias electrónicas en orden de importancia son las siguientes:

- Mejor servicio ante clientes, proveedores, terceros y empleados
- Mayor control de efectivo, documentos y valores
- Minimización costos operativos y financieros
- Simplificación de procesos administrativos
- Seguridad en banca por internet y manejo de valores
- Comodidad al no tener que ir a ningún lado a pagar

Sin embargo, se concluye que la comodidad al no tener que ir a ningún lado a pagar y simplificación de procesos administrativos, son las ventajas primordiales para empresas que sí aplican este instrumento de pago.

Se adiciona las siguientes aportaciones:

- La Transferencia Electrónica de Fondos es un medio de pago cómodo ya que no se acude directamente a pagar a los proveedores ni ir a depositar a Instituciones Bancarias. Solamente se pide tener la cuenta del proveedor y realizar la operación por Banca por Internet.
- La Transferencia Electrónica de Fondos es un mejor servicio porque evita el traslado de personas, ahorrando tiempo, así como evitar ocupar a una persona para realizar esta actividad distrayéndola de sus actividades.

- En la Transferencia Electrónica de Fondos se minimiza el cometer errores, a diferencia de los Cheques Bancarios, en los que se presentan errores tales como; cobro a un beneficiario distinto y la falta de endoso; otras faltas comunes son errores de escritura, firma de titular irreconocible y raspaduras. La póliza contable deberá ser completa; verificar el contenido esencial tales como nombre del beneficiario, cantidad pagada, firma o firmas del cuentahabiente, así como fecha y firma de la persona que recibió el título de crédito, adicionalmente para los empresarios y áreas contables representan mayores trámites administrativos y/o tareas cuando un cheque no se cobró dentro del mes y cuando existe robo o hurto implica demanda. En conclusión medios distintos a Transferencia Electrónica de Fondos genera una papelería enorme, la transferencia queda representada electrónicamente.
- El papel con el paso del tiempo presenta deterioro o bien pérdida; el pago de forma electrónica se puede visualizar el movimiento bancario en cualquier momento a través de cualquier procesador con conexión a internet.

7. Nivel de aceptación de terceros en recibir pagos por medio de Transferencia Electrónica de Fondos.

Como conclusión destaca que proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros tienen un alto grado de aceptación de pagos por medio de Transferencia Electrónica de Fondos. Señalando que para los beneficiarios resulta cómoda.

Las empresas buscan el propio beneficio de cobrar en cualquier modo de pago dando facilidades al cliente; efectivo, cheque bancario o prioritariamente por Transferencia Electrónica de Fondos ya que es inmediato, pero al momento de liquidar obligaciones se limitan y desconfían al sistema de Transferencias Electrónicas de Fondos interpuestos por las páginas bancarias por internet.

8. No operatividad de Cuenta Bancaria:

Los encuestados involucrados que señalaron el no tener cuenta bancaria (14.58% de la muestra), manifestaron en mayor proporción (42.86%) el tener poco interés en tener cuenta bancaria; el 14.22% manifestó no tener cuenta por la implicación de pagar impuestos y otros por el cobro y abuso de las comisiones bancarias por el manejo cuenta.

A decir de los expertos:

- La ausencia de cuenta bancaria es de carácter cultural por parte de la gente, es decir no tener la cultura de utilizar los servicios bancarios y prefiere transaccionar en moneda, optan por tener los fondos fuera de la institución bancaria.
- Algunas de las empresas que no usan cuenta bancaria a la fecha, puede ser que no lo hagan por que en algún momento en el pasado la ocuparon y por cierto malentendido o costo de comisión elevado, la cancelaron.
- Para las empresas que no manejan cuenta bancaria el efectivo es la manera más viable de liquidar obligaciones, y el tener una cuenta bancaria implica mayor control de documentos y valores, ya que se requiere tener un amplio conocimiento y una supervisión constante de las operaciones que se generen.
- Manejar efectivo es un riesgo susceptible a malos manejos o hurto, en la cuenta bancaria queda resguardado y cualquier situación que se genere, la Institución Bancaria queda obligada a resolver.
- El cliente no quiere tener una cuenta bancaria, porque se fomenta el abuso y ya no se respeta ni el secreto bancario; las Instituciones Bancarias tienen la obligación de no transmitir a nadie más las claves y manuales de acceso. A

veces las mismas personas encargadas de negocios propios no quieren bancos precisamente por lo mencionado, ya es una tercera persona que puede manipular la cuenta con claves propias y desaparecer cargos o cobro de comisiones abusivas.

- Es un hecho que muchas empresas hacen operaciones en efectivo por que no están registradas ante hacienda, son básicamente las empresas informales, las cuales tienen miedo de que los fiscalicen por los movimientos que pudieran tener a través de una cuenta bancaria y también puede ser personas que no tienen bajo nivel educativo y por ende con escasos conocimientos por lo que se les dificulta realizar movimientos bancarios.
- La falta de apertura de cuentas se debe a las malas prácticas que impone las Instituciones Bancarias, en la mayoría de los casos las llamadas telefónicas impertinentes al ofertar servicios; tarjetas de crédito, seguros, créditos diversos y préstamos que genera molestia al beneficiario y que, son causas que desconfía en operar una cuenta bancaria. Al no operar una cuenta bancaria no se fomenta el uso sustentable de la Banca por Internet.
- La apertura de Cuentas Bancarias ha sido complicada; desde amas de casa, estudiantes hasta empresarios no la quieren, debido al cobro del Impuesto a Los Depósitos en Efectivo (IDE), actualmente esta tasa es del 3% excedente a depósitos en efectivo mayor a \$ 15,000.00 dentro del mes que corresponde, las personas no desean pagar este tipo de impuestos por la desconfianza que genera las Instituciones gubernamentales y por carácter cultural.

9. Motivo por la no utilización de Transferencias Electrónicas de Fondos:

Empresas que no aplican Transferencias Electrónicas de Fondos como medio de pago, representa una mayoría absoluta de acuerdo a los cuestionarios recabados

anteriormente. Se concluye que los micros y pequeños empresarios de la ciudad de Morelia prefieren el empleo de efectivo y cheques, existe desconfianza en las medidas de seguridad de las operaciones por internet.

Para concluir se presentan los siguientes comentarios:

- Las micro y pequeñas empresas no están familiarizados con el servicio por internet, a decir verdad hay tendencia al miedo y dicen preferir el papel o efectivo, otro factor que influye en igual medida es el desconocimiento de las Transferencias Electrónicas de Fondos.
- Existen empresas que nunca han intentado utilizar la banca por internet y no la quieren utilizar, por lo tanto hay conflicto para adaptarse al cambio que impone las Instituciones Bancarias.
- La poca confianza que se tienen a los sistemas informáticos, la falta de conocimiento sobre la efectividad y seguridad que ofrecen estos sistemas, nace de la mala experiencia de otras empresas que tiene relación con el empresario sobre los fraudes que se comenten.
- Referente a las medidas de seguridad por internet, las Instituciones Bancarias reconocen la existencia de fraudes, y que cada día estas instituciones impone bastantes candados tanto para acceder como para cambiar de pantalla a pantalla por seguridad del cuentahabiente. Cuando hay un movimiento no reconocido por el cuentahabiente, las Instituciones Bancarias son responsables en responder y dar seguimiento y se han implementado seguros contra fraudes sin costo alguno que viene desde contrato de apertura de Cuenta Bancaria.

10.Utilización de Transferencia Electrónica de Fondos a futuro.

El resultado obtenido a esta pregunta tiene un doble contexto, ya que por una parte se manifiesta una tendencia alta a la utilización de las Transferencias Electrónicas de Fondos (50%); sin embargo existe un 40.3% que no hará uso de estos sistemas. En este último grupo se tiene que tomar en cuenta que algunas de estas empresas son familiares con escasas expectativas de crecimiento y por tanto sus movimientos son mínimos lo que no justifica el uso de la banca por internet.

- La mitad de las empresas están dispuestas a emplear pagos por medios de Transferencias Electrónicas de Fondos, a futuro se piensa que las instituciones bancarias van a disminuir en efecto las operaciones en ventanilla, la gente está tratando de direccionarse a medios electrónicos, pero paulatinamente.
- Se piensa que a futuro se van a utilizar menos la chequera y se magnificará el beneficio o ventaja de las Transferencias Electrónicas de Fondos.
- Las generaciones nuevas van a promover, consciente o inconscientemente, que es mucho más sencillo o práctico operar los movimientos a través de Transferencias Electrónicas de Fondos y no tener que ir a parar a una institución bancaria, donde existen aglomeraciones, pérdida de tiempo y recursos.
- Necesariamente se va a incrementar la realización de los movimientos financieros y bancarios por medio de Transferencia Electrónica de Fondos, como consecuencia de los avances tecnológicos, por lo que cada vez más los micros y pequeños empresarios se verán forzados a hacer uso de estos sistemas de pago.

- Las operaciones en ventanilla por parte de las Instituciones Bancarias se van a seguir proporcionando porque existen movimientos pequeños, pero lo que son Transferencias Electrónicas de Fondos para pago de proveedores e impuestos, podrá ser el medio de pago de carácter obligatorio. Las instituciones bancarias tendrán que oferta promociones; reducciones al costo de comisiones bancarias y mayores descuentos de pronto pago como estímulo para el uso de estos servicios.

5.2 Discusiones

A continuación se presentarán las siguientes contradicciones y observaciones, que surgieron después expuestos los resultados de la investigación:

a) Discrepancia pregunta número 7, contra pregunta número 5 del cuestionario aplicable a la recolección de datos

Referente a la pregunta número 7 del cuestionario aplicable a la muestra antes estudiada se vuelve a recalcar la pregunta; ¿Señale que nivel de aceptación tienen los proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros, en recibir pagos de la empresa por medio de Transferencia Electrónica de Fondos? Donde las opciones de respuesta señalan el siguiente esquema:

Respuestas	Cantidad	%
1. Muy aceptable	17	62.96%
2. Medianamente aceptable	9	33.33%
3. Poco aceptable	1	3.70%
4. Nada aceptable	0	0.00%
5. No sabe / No contestó *	0	0.00%
Totales	27	100.00%

El nivel de aceptación en recibir pagos por medio de Transferencia Electrónica de Fondos por parte de los beneficiarios tiene un grado alto de aceptabilidad. Sin embargo se contradice con la pregunta número 5 que dice: ¿Señale aproximadamente que porcentaje de operaciones económicas - empresariales son realizadas a través de Transferencia Electrónicas de Fondos, excluyendo los cheques y dinero en efectivo como otros medios de pago, de manera mensual?, las opciones de respuesta dadas son las siguientes:

Respuestas	Cantidad	%
1. 76%- 100%	6	22.22%
2. 51% - 75%	7	25.93%
3. 26% - 50%	10	37.04%
4. 0% - 25 %	4	14.81%
5. No sabe / No contestó *	0	0.00%
Totales	27	100.00%

Diez entrevistados manifiestan que las operaciones por medio de Transferencias Electrónicas de Fondos no exceden al 50 % del total de operaciones económicas mensuales que aplica por parte de las empresas.

La contradicción radica en que las empresas tienen un alto grado de aceptación de pagos por medio de Transferencia Electrónica de Fondos, pero la realidad es que las empresas no están ejecutando al 100% dicho medio de pago, fundamentando lo siguiente:

Los micros y pequeños empresarios de la ciudad de Morelia tienen un alto grado de aceptación de este medio de pago, la realidad es que no lo aplican. Lo cierto es que las empresas lo ven desde una manera muy cómoda; en el supuesto de que el empresario va a recibir determinado depósito, le conviene, ya que tiene asegurado

una fuente de ingreso y abiertamente acepta cualquier modo de pago ya sea por efectivo, cheque o transferencia.

Sin embargo, el problema surge a la inversa; cuando el empresario tiene que liquidar pasivos y obligaciones, es en este aspecto cuando ya no quiere o no le parece.

Liquidar obligaciones ya sea efectivo cheque o transferencia crea un ambiente de desconfianza o simplemente en algunos casos busca pretexto u otra alternativa para evadir el pago de obligaciones.

Al momento de recibir un pago representa comodidad pero al liquidar obligaciones genera desconfianza y excusas, en conclusión puede resultar un poco agresiva, ya que ciertos empresarios buscan el beneficio personal y ser más obstruidos al liquidar ciertas obligaciones.

b) Banca por telefonía celular

Actualmente existe una nueva modalidad, la telefonía celular, a través de la cual se pueden hacer ciertas operaciones económicas sin la necesidad de usar procesadores con conexión a internet. En esta investigación no se incluyó debido a que es un servicio de reciente creación y tiene un enfoque primordial a personas que tengan depositados ahorros personales a través de cuentas bancarias, así como contratación de tarjetas de crédito.

Las operaciones comunes a través de banca por telefonía son depósitos a otras cuentas de débito de la misma institución bancaria o fuera de ella, pago de tarjeta de crédito, créditos contratados diversos, préstamos y conexos.

c) Exclusión de tarjetas de débito empresariales.

La investigación no contemplo pagos que son realizados a través de tarjetas de débito empresariales, distinto al dinero en efectivo, títulos de crédito y Transferencia Electrónica de Fondos. La realidad es que son medios de pago con poca aplicación. Por otra parte el no incluir este medio de pago fue debido a que por experiencia personal y profesional en despachos contables y fiscales, corporativos, instituciones educativas y a la fecha en Organismo Público descentralizado de Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, no se detecto en las contabilidades que se hayan realizado dicho medio de pago por tarjeta de débito empresarial. Se reconoce que a la fecha se emplea para liquidar obligaciones empresariales en primer lugar el titulo de crédito conocido comúnmente como Cheque, seguido por el dinero en efectivo, empleado principalmente en gastos menores, y en tercer término la Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago contemporáneo y vanguardista.

d) Diseño de investigación a largo plazo.

La investigación tiene la tendencia de diseño no experimental, ya que la exploración y estudio de fenómenos es libre, basada en la selección.

El diseño transaccional pretende recopilar la información en un solo momento, ya que el presente proyecto de investigación es de finalidad académica para la obtención del Título en la Licenciatura de Contaduría Pública.

Expertos en materia bancaria, señalan que es de vital importancia realizar nuevamente el estudio en un periodo de 5 a 10 años con la finalidad de conocer la evolución, cambios y tendencias en relación a conocimiento y uso de Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago. Sugiriendo el estudio Longitudinal, datos que se recaban a través del tiempo.

Desafortunadamente el objeto como fue mencionado es académico y se recabará la información en un solo momento. Es de vital importancia señalar que este proyecto de investigación queda abierto a cualquier ponente para el desarrollar la evolución y comportamiento para los siguientes años.

5.3 Comentarios adicionales.

Como referencia adicional al tema de Transferencias Electrónicas de Fondos, se desea agregar conclusiones adicionales complementarias al reporte de resultados:

- Expertos en materia bancaria manifiesta que la banca por internet tiene medidas de seguridad elevadamente altas que difícilmente pueda haber algún tipo de problemas, la realidad es que la gente no lo acepta por desconfianza.
- Las generaciones que vienen ya están acostumbrados al uso sustentable de la banca electrónica, gente menor de 35 años pide automáticamente la banca electrónica y gente mayor de 35 años es más complicado, es gente que ni siquiera tiene un correo electrónico por lo que hay problema y conflicto para tratar de adecuar, es gente que nunca no lo ha intentado y no lo quieren utilizar, prefieren transaccionar en papel y en billete, y no de manera electrónica. Por lo tanto el medio de pago por cheque sigue siendo el medio de pago más común a la fecha.
- Las operaciones en ventanilla, así como la generación de papelería o documentación probatoria va por cuenta de las Instituciones Bancarias, por lo que representa un costo elevado de operación. Asimismo estas instituciones están canalizando paulatinamente las operaciones a través de medios electrónicos, debido a que son menos costosas y son realizadas a través de procesadores con conexión a internet por parte del cuentahabiente.

- Actualmente existe una nueva modalidad reciente en donde desde la telefonía celular se podrá hacer todas las operaciones económicas sin la necesidad de usar procesadores con conexión a internet.
- Empresas públicas y privadas, todavía manejan el medio de pago por cheque para pago de nómina, para las Instituciones Bancarias representa una papelería enorme y es uno de los aspectos que no le conviene operar debido a que la atención al cliente es inoportuna y tardía, en vez de realizar pago electrónico por medio de tarjeta de nómina representando así una mayor comodidad por parte de las empresas.
- En el supuesto que se demande cada vez más los trámites vía internet, se reflejará la disminución de presencia de usuarios no solamente a instituciones bancarias, sino también en empresas públicas y privadas; como consecuencia colateral se prevé una baja en la contratación de la plantilla laboral, esto, desde el punto de vista del investigador es una consecuencia nefasta para el desarrollo social ya que de una u otra forma incrementará la delincuencia.
- El uso de la tecnología para la autoridad fiscal representa un medio importante para la captación de recursos e identificación de contribuyentes que evaden pagos de impuestos. El Impuesto a los Depósitos en Efectivo (IDE) inhibe la apertura de nuevas cuentas bancarias.
- El riesgo que representa La Transferencia Electrónica de Fondos son los fraudes por internet y son medidas que se van acabando paulatinamente, pero son los mismos riesgos o mayores que representa los Cheques Bancarios.
- Queda comprobado que cada Título de Crédito (Especialmente el cheque), cobrado o depositado ante ventanilla bancaria adquiere un costo mayor hasta por el triple del valor de una Transferencia Electrónica de Fondos (TEF).

Algunas Instituciones Bancarias oferta los paquetes a los cuentahabientes por cuota fija mensual, otras tienen base para cobro de comisiones por la cantidad de transacciones y operaciones realizadas en el mes calendario.

- Diversas naciones extranjeras aplica la Transferencia Electrónica de Fondos como medio de pago más común, México tiene un desarrollo a la fecha incipiente y que es de carácter cultural, se espera que en algunos años adelante se mejore esta situación ya que las nuevas generaciones están más vinculadas a los medios electrónicos.
- La lucha constante por parte de las Instituciones Bancarias es la promoción de los medios electrónicos y la búsqueda de un cobro de comisión u operación bancaria menor posible, esto con la finalidad de conservar los mismos clientes.
- Las instituciones bancarias se preocupan por desarrollar nuevos sistemas, con la finalidad de minimizar fraudes y errores, que son los mismos que implica los títulos de crédito como robo, falsificación y alteración, así como el dinero en efectivo como lo es los malos manejos, robo o hurto.
- La informalidad, son los únicos que van a manejar operaciones en efectivo y con la legislación vigente a Impuesto a Depósitos en Efectivo limitará la apertura de cuentas bancarias. Los informales tienden al miedo y desconfianza de ser fiscalizados.

Sin más por el momento se da por finalizado el proyecto de investigación, para la obtención de Título en la Licenciatura en Contaduría Pública.

BIBLIOGRAFÍA.

- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw Hill. México. 2010.
- GÓMEZ ALCÁZAR, Eduardo. El Comercio y las Transferencias Electrónicas de Fondos en México. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. México 2006.
- Transferencias electrónicas de Fondos, manual operativo para uso exclusivo de BANCO NACIONAL DE MÉXICO S.A. DE C.V. desarrollado por CECOBAN S.A. de C.V. México. 2006.
- El Comercio electrónico: sistemas de pago en red, extraído el 20 de mayo de 2011: <http://lightthing.prohosting.com/xpi25/inicio.htm>
- Antecedentes de la Banca Internacional, extraído el 22 de mayo de 2011: <http://www.historyworld.net/wrldhis/plaintexthistories.asp?historyid=ac19>
- Historia del Internet Bancario, extraído el 28 de mayo de 2011: <http://www.gobankingrates.com/banking/history-of-banking/>
- La banca electrónica, extraído el 28 de mayo de 2011: <http://www.pysn.com/2011/05/21/%C2%BF1a-banca-electronica-2/>
- Ventajas y desventajas del dinero electrónico, extraído el 03 de julio de 2011: <http://agamenon.unidades.edu/sistemas.htm>
- Introducción a los Medios Electrónicos, extraído el 16 de julio de 2011: <http://negocioagil.axeleratum.com/2010/introduccion-a-los-medios-de-pago-electronicos-para-pymes/>
- Historia Bancaria Mexicana, extraído el 16 de agosto de 2011: <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/ciberhabitat/banco/textos/banco.htm>
- Estructura de las Instituciones Bancarias, extraído el 19 de agosto de 2011: <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/infor-general/intermediarios-financieros/instituciones-de-ban-mul.html>
- Síntesis de la Banca en México, extraído el 24 de agosto de 2011: http://www.abm.org.mx/banca_mexico/historiantc.htm

- Clave Bancaria Estandarizada, extraído el 26 de agosto de 2011:
<http://www.abm.org.mx/faqs/clabe.htm>
- Servicio de Banca Electrónica, extraído el 28 de agosto de 2011:
<http://www.abm.org.mx/faqs/transf.htm>
- El Dinero Electrónico en México, extraído el 06 de septiembre de 2011:
<http://edipo.madm.uaslp.mx/EI%20dinero%ectr%C3%B3ico.com>
- Sistema Financiero Mexicano, extraído el 06 de septiembre de 2011:
http://www.uady.mx/~contadur/ca_fca/caef/aief/sistema_financiero_mexicano.pdf
- Sistema Financiero Mexicano, extraído el 19 de septiembre de 2011:
<http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/index.html>.
- Sistemas de pagos, extraído el 26 de septiembre de 2011:
<http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/index.html>
- Sistema Financiero Mexicano: extraído el 29 de septiembre de 2011:
http://www.uady.mx/~contadur/ca_fca/caef/aief/sistema_financiero_mexicano.pdf.
- Directorio del Sistema de Información Empresarial Mexicano, extraído el 09 de enero de 2012:
<http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/ligas.asp?Tem=1>
- Ley del impuesto a los depósitos en efectivo, extraído el 18 de agosto de 2012: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIDE.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. Captura de respuestas proporcionadas por parte de entrevistados, generando la siguiente base de datos:

Folio	Fecha	Actividad	1. ¿Qué actividad de información se realizó?	2. ¿En qué momento del día se realizó?	3. ¿Dónde se realizó?	4. ¿Con qué personas se realizó?	5. ¿Con qué medios se realizó?	6. ¿Cuánto tiempo se tardó en realizar?	7. ¿Qué recursos se utilizaron?	8. ¿Qué resultados se obtuvieron?	9. ¿Qué conclusiones se llegaron a tener?	10. ¿Qué recomendaciones se hicieron?	
1	15/02/2012	Capatación de Servicios Financieros	SI	SI	En un local de la Universidad	Con personal de la Universidad	Medio físico	2	1	5	6	3	4
2	17/02/2012	Venta de artículos de cocina	NO	NO									
3	18/02/2012	Venta de artículos de cocina	NO	NO									
4	19/02/2012	Conferencia	SI	NO									
5	19/02/2012	Transmisiones Automáticas	SI	NO									
6	19/02/2012	Entretela	SI	NO									
7	19/02/2012	Conferencia y taller	SI	NO									
8	19/02/2012	Conferencia y venta de mobiliario y equipo	SI	NO									
9	19/02/2012	Entretela	SI	NO									
10	19/02/2012	Artículos de Limpieza	SI	NO									
11	19/02/2012	Venta de muebles	SI	NO									
12	19/02/2012	Venta de refrigerio	NO	NO									
13	17/02/2012	Comercio de frutas	NO	NO									
14	17/02/2012	Venta al público en general	SI	NO									
15	23/02/2012	Entrega de acciones	SI	NO									
16	26/02/2012	Venta de pasitos	SI	NO									
17	27/02/2012	Venta de panes	SI	NO									
18	02/03/2012	Ómnibus y buses	SI	NO									
19	04/03/2012	Def. acciones de autos	SI	NO									
20	06/03/2012	Venta de desechables	SI	NO									
21	13/03/2012	Leavesmilla	SI	NO									
22	13/03/2012	Leaves	SI	NO									
23	14/03/2012	Venta de utensilios de cocina	SI	NO									
24	14/03/2012	Venta de panes	SI	NO									
25	19/03/2012	Def. acciones de bicicletas	SI	NO									
26	19/03/2012	Alarmas automotrices	SI	NO									
27	23/03/2012	Venta de helado	SI	NO									
28	23/03/2012	Venta de helado	SI	NO									
29	26/03/2012	Consultoría	NO	NO									
30	26/03/2012	Venta de panes	SI	NO									
31	28/03/2012	Entrega de pasaporte	SI	NO									
32	02/04/2012	Servicio de guardería	SI	NO									
33	02/04/2012	Educación preescolar	SI	NO									
34	02/04/2012	Mecánica Automotriz	SI	NO									
35	10/04/2012	Conferencia	SI	NO									
36	10/04/2012	Charla ante bar	SI	NO									
37	20/04/2012	Exposición	SI	NO									
38	20/04/2012	Parqueadero y guardería	SI	NO									
39	23/04/2012	Venta de suscripciones	SI	NO									
40	24/04/2012	Manualidades	SI	NO									
41	25/04/2012	Asesoría Gubernamental	SI	NO									
42	25/04/2012	Venta de computadoras	SI	NO									
43	26/04/2012	Hospitalaria	SI	NO									
44	27/04/2012	Hostería	SI	NO									
45	27/04/2012	Transporte público	SI	NO									
46	27/04/2012	Servicio de cafetería	SI	NO									
47	27/04/2012	Educación media superior o superior	SI	NO									
48	27/04/2012	Hostería	SI	NO									
49	27/04/2012	Asesoría Contable	SI	NO									
50	28/04/2012	Educación Técnica	SI	NO									
51	28/04/2012	Diseño e impresión	SI	NO									
52	28/04/2012	Exposición e instalaciones	SI	NO									
53	28/04/2012	Dulcería	SI	NO									
54	28/04/2012	Consultoría y proyectos de construcción	SI	NO									
55	28/04/2012	Farmacia	SI	NO									
56	28/04/2012	Construcción e diseño de planos	SI	NO									
57	30/04/2012	Planificación	SI	NO									
58	30/04/2012	Videos y animaciones	SI	NO									
59	30/04/2012	Morales de Banías	SI	NO									
60	30/04/2012	Construcción	SI	NO									
61	30/04/2012	Compra y venta de casas y sublocaciones	SI	NO									
62	30/04/2012	Parqueadero y guardería	SI	NO									
63	30/04/2012	Tintorería y lavandería	SI	NO									
64	30/04/2012	Entretela	SI	NO									

Folio	Fecha	Actividad	1. ¿Muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	2. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	3. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	4. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	5. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?						6. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	7. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	8. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	9. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	10. ¿El sistema de cuentas de banco muestra la actividad en el sistema de cuentas de banco?	
							1	2	3	4	5	6						7
65	02/05/2012	Educación media superior	Si	Si	Si	Si												
66	02/05/2012	Venta licorosa de morelia	Si	No														
67	02/05/2012	Deportes y servicios	Si	No														
68	02/05/2012	Restaurante bar	Si	No														
69	03/05/2012	Venta de hilos	Si	No														
70	04/05/2012	Frutería	Si	Si														
71	05/05/2012	Gasachos	Si	Si														
72	05/05/2012	Floreja	Si	No														
73	07/05/2012	Venta de sábanas	Si	No														
74	07/05/2012	Frutería	Si	No														
75	07/05/2012	Holería	Si	No														
76	08/05/2012	Hogar y ropa infantil	Si	Si														
77	08/05/2012	Frutería y verduras	Si	Si														
78	08/05/2012	Zanatería	Si	No														
79	08/05/2012	Pasteles y panadería	Si	No														
80	08/05/2012	Comercio al por mayor	Si	No														
81	11/05/2012	Karaoke	No	No														
82	12/05/2012	Pasteles y panadería	Si	Si														
83	12/05/2012	Adquisición de bienes	Si	Si														
84	13/05/2012	Frutería	Si	No														
85	14/05/2012	Pruebas	Si	No														
86	14/05/2012	Venta de sábanas	Si	No														
87	20/05/2012	Asesoría de viajes	Si	No														
88	20/05/2012	Restaurante bar	Si	Si														
89	22/05/2012	Farmacias	Si	No														
90	28/05/2012	Escuela	Si	Si														
91	30/05/2012	Holería	No	No														
92	05/06/2012	Frutería de hilos	Si	No														
93	05/06/2012	Mecánica Automotriz	Si	No														
94	05/06/2012	Venta de Uniformes	Si	Si														
95	07/06/2012	Despacho fiscal	Si	Si														
96	07/06/2012	Asesoría Legal	Si	No														

Morelia, Michoacán de Ocampo, ochenta manifiestan tener en operación al menos una cuenta bancaria. La los ochenta que operan cuenta bancaria, cincuenta y dos entidades no maneja la transferencia electrónica de fondos como medio de pago, representando una mayoría absoluta ya que crees que es debá?

El 70% de la muestra dice que si, pero la mayoría de la gente básicamente no quiere hacer la cuenta bancaria más adelante de lo que es el pago de impuestos, siempre cobro de ICF ya que se hace muy complicado en recuperar el ICF. Y segundo mucha gente no está familiarizado con el servicio del sistema, la verdad le voy a decir que prefieren papel o efectivo y tienen miedo por desahucamiento. La banca por internet tiene medidas de seguridad elevadamente altas que difícilmente puede hacer algunos de los problemas, en pocas palabras la gente no le gusta la banca por internet.

2. Un acuerdo a la pregunta anterior, A futuro ¿Qué repercusiones tendrán a las empresas que no manejan o no tienen conocimiento sobre la transferencia electrónica de fondos? ¿Las instituciones bancarias tendrán la misma demanda?

El 70% cree que si, pero cree que se va a cambiar cultural por parte de la gente, en decir no tener la cultura de utilizar los servicios electrónicos.

Disminuirán las instituciones financieras van a canalizar y direccionar a la gente para los usos de servicios electrónicos, todo lo que se va a la banca electrónica, uso de cajeros automáticos, pagos por medio de banca. A un futuro se piensa que las instituciones financieras van a disminuir en efecto las operaciones en ventanilla, canalizar a la gente a medios electrónicos que ya tiene años que está implementando las instituciones financieras, ya tiene años implementando los años en que la gente está acostumbrado a usar los medios electrónicos.

ANEXO 2. Desarrollo de entrevistas realizadas a cinco asesores, aportaciones necesarias para el desarrollo de conclusiones del proyecto.

JOSE EUGENIO LOPEZ SAGRERO

ASESOR BANORTE SUCURSAL NO. 667. MORELIA CATEDRAL

- 1. De acuerdo a los noventa y seis micros y pequeños empresarios de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, ochenta manifiestan tener en operación al menos una cuenta bancaria. De los ochenta que operan cuenta bancaria, cincuenta y dos entidades no maneja la transferencia electrónica de fondos como medio de pago, representando así una mayoría absoluta ¿A qué cree que se debe?**

R. "Nosotros lo que hemos detectado son dos cosas; primero la mayoría de la gente básicamente no quiere utilizar la cuenta bancaria más delante de lo que es el pago de impuestos, ejemplo; cobro de IDE y se les hace muy complicado en recuperar el IDE. Y segundo mucha gente no está familiarizado con el servicio por internet, la verdad le tienen miedo nos dice que prefieren papel o efectivo y tienen miedo por desconocimiento. La banca por internet tiene medidas de seguridad elevadamente altas que difícilmente pueda haber algún tipo de problemas, en pocas palabras la gente no le gusta la banca por internet".

- 2. De acuerdo a la pregunta anterior, A futuro ¿Qué repercusiones tendrán a las empresas que no manejan o no tienen conocimiento sobre la transferencia electrónica de fondos? ¿Las instituciones bancarias tendrán la misma demanda?**

R. "Yo creo aquí lo que hace falta es de carácter cultural por parte de la gente, es decir no tener la cultura de utilizar los servicios bancarios.

Definitivamente las instituciones financieras van a canalizar y direccionar a la gente para los usos de servicios electrónicos, todo lo que es a la banca electrónica; uso de cajeros automáticos, pagos por medio de tarjeta. A un futuro se piensa que las instituciones financieras van a disminuir en efecto las operaciones en ventanilla, canalizar a la gente a medios electrónicos que ya tiene años que está implementando las instituciones financieras, ya tiene aproximadamente cuatro años en que la gente está tratando de direccionarse a medios electrónicos.

Relativamente la gente no quiere porque les da temor la banca por internet y prefieren seguir transaccionando en ventanilla. Pero lo que sí es cierto es que las generaciones que vienen ya están más acostumbrados a lo que es el uso sustentable de las bancas electrónicas. La gente que abre cuentas en nuestro banco, gente de 35 años hacia abajo te pide automáticamente la banca electrónica y gente de 35 años en adelante es más complicado, es gente que ni siquiera tiene un correo electrónico por lo que hay problema y conflicto para tratar de adecuar, es gente que nunca no lo ha intentado y no lo quieren utilizar, prefieren transaccionar en papel y en billete, y no de manera electrónica”.

3. De las ochenta empresas que tiene al menos una cuenta bancaria, solamente veintisiete empresas maneja transferencias electrónicas de fondos, de estos veintisiete entrevistados, trece empresas utiliza más el cheque para liquidar pagos ¿Seguirá el cheque siendo el medio de pago más común?

R. “Yo creo que no seguirá el cheque siendo el medio de pago más común a futuro. Actualmente a la fecha el cheque sigue siendo el medio de pago más común pero a futuro no será redituable. Lo que comenté anteriormente es que las generaciones nuevas ya las personas están más metidas al internet, posiblemente un niño ya de primaria ya te sabe utilizar perfectamente el internet y te podría decir que hay niños que saben más que un adulto lo que es el aspecto de internet.

Al tener que perderle miedo al internet va a facilitar y va a ser que las cosas sean diferentes para la bancarización por internet, y para pago por medio de transferencias va a cambiar porque las operaciones son más rápidas y como institución bancaria nos beneficia directamente, nos va a quitar el todo gasto de papel, como las impresiones de chequeras que corre por cuenta del banco y el fin del banco es canalizar operaciones a medios electrónicos”.

4. Existen empresas encuestadas que no tienen interés en operar una cuenta bancaria, de acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia ¿A qué causas se deberán?

R. “Yo creo que el tema relacionado a los impuestos, a nosotros nos pega mucho en relación a las aperturas de cuentas en relación con el IDE, ya mucha gente no quiere abrir cuentas bancarias, gente que no tienen una actividad empresarial o que no están dados en alta en hacienda; como amas de casa, agricultores, tal vez informales, no te abren la cuenta porque van a pagar el impuesto y no hay forma de recuperarlo, son gente que no presentan declaraciones y no tienen interés en abrir cuenta. Se debe básicamente no sólo el IDE, sino el cobro de comisiones bancarias que a la gente a su vez se les hace muy gravoso el tener una cuenta de cheques, que bien las comisiones bancarias han

estado disminuyendo y no son tan altas como estaban anteriormente, pero de todas maneras por ciertas transacciones se generan y todavía son los puntos por el cual no abren cuentas.

5. De acuerdo a los cincuenta y dos entrevistados que no aplican la transferencia electrónica de fondos, 50% manifiestan tener interés en aplicar la transferencia electrónica de fondos como medio de pago a futuro ¿Cuáles serían los beneficios y los riesgos de los microempresarios? ¿Qué cambios representarían?

R. "Lejos de riesgos son más bien beneficios, que pueden tener al usar las transferencias electrónicas de fondos. El principal punto que pueden tener como un beneficio es llevar al día sus cuentas, sus saldos. Saber efectivamente al final del día en cuanto dinero tienen en su cuenta bancaria el tener la seguridad que el pago está ya acreditado en la cuenta de proveedor en su caso, y evitarse los costos. Básicamente el costo de una transferencia electrónica de fondos ya está más barata que un cheque, yo creo que es uno de los principales beneficios más importantes es llevar al día el saldo existente en la cuenta bancaria.

Yo no le veo ningún riesgo, yo veo muchísimos beneficios, otro beneficios que considero el evitar el manejar en efectivo, ya no se maneja nada de efectivo ya se hace por medio de vía electrónica, no tienen que desplazarse a ningún lugar también, directamente desde su oficina se podrá hacer la transacción. Ya hay nuevas modalidades donde inclusive desde el celular puedes hacer todas las operaciones a futuro ya no necesitas computadora para hacer transacciones, operaciones y transferencias en el lugar donde estés y el simplificar aspectos administrativos, digo, por ejemplo; hay empresas que todavía maneja papelería como pólizas de cheques, libros internos para área de contabilidad y administración, los vistos buenos, las firmas, todo eso para la transferencia te quita, la transferencia solamente se representa en un papel impreso desde el portal bancario. Lejos de verle riesgo veo más beneficios. La transferencia efectivamente, quita muchas cosas es mucho más cómodo, no tienes que ir a pagar a los proveedores ni ir a depositar al banco, ni nada de eso. Solamente ocupas tener la cuenta del proveedor, se hace la transferencia y listo.

El proveedor lo puede checar en su banco por internet y otra ventaja de la transferencia es la agilidad, una transferencia está entre 15 y 20 minutos en el otro banco es rapidísimo. Yo creo que ahora la banca está muy metida en lo que es el servicio de banca por internet".

6. Referente a las Transferencias Electrónicas de Fondos, como medio de pago electrónico ¿Desea comentar algo adicional?

R. "Pues no, espero que tu trabajo sea de utilidad de los comentarios que te estoy dando y hay que tratar de convencer a la gente que utilice la banca por internet, en mira de que está rezagado el uso de transferencias efectivamente lo es. Es necesario cambiar la cultura, yo creo que cultura general de todos; desde los micro, pequeños empresarios hasta los grandes, es decir a toda la gente.

Muchas dependencias y entidades de gobierno que nosotros manejamos aquí todavía se manejan con cheque, expiden a la quincena más de 3,000 o 4,000 cheques para pago nómina de trabajadores, es una papelería enorme. Y es uno de los aspectos que el banco no nos conviene mucho porque en las quincenas se nos llenan las sucursales, El día de quincena la fila está hasta la calle, pudiendo hacer un pago electrónico por medio de tarjeta de nómina, los días mencionados de nómina son imposibles para atender a todo el mundo, la comodidad de hacer la transferencia electrónica de nomina es a través de la dispersión de electrónica que implica hasta mayor comodidad por ejemplo, para el patrón no se le sale un empleado al banco a cobrar porque si un empleado sale pierde hasta 2 o 3 horas haciendo fila, el empleado sale del banco con el dinero en la bolsa con el riesgo de ser asaltado o que sea perdido.

Yo veo un beneficio para todos lados; para patrón ya no se le salen los trabajadores, al contrario los retiene en el centro de trabajo, que pierdan tiempo, la seguridad de que el dinero esté en la tarjeta y lo pueden retirar conforme lo vayan ocupando, no necesariamente lo tengan que traer dentro de la bosa, dentro de la tarjeta lo pueden ir retirando cuando ellos quieran y son beneficios que implica tener una cuenta de nómina considerando que al patrón no se le cobra comisión por uso de servicio de nómina".

C.P. JOSÉ GARCÍA MENDOZA

ASESOR FISCAL Y CONTABLE INDEPENDIENTE. MORELIA, MICHOACÁN

- 1. De acuerdo a los noventa y seis micros y pequeños empresarios de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, ochenta manifiestan tener en operación al menos una cuenta bancaria. De los ochenta que operan cuenta bancaria, cincuenta y dos entidades no maneja la transferencia electrónica de fondos como medio de pago, representando así una mayoría absoluta ¿A qué cree que se debe?**

R. "Yo aquí lo que considero, por la experiencia que he vivido es a la poca confianza que se tienen a los sistemas informáticos, la falta de conocimiento sobre la efectividad y seguridad que te ofrecen los sistemas informáticos y todo a parte de la falta de confianza, también se debe a que con frecuencia nos damos cuenta de los fraudes que se comenten. Allá hay una combinación de los dos lados la falta de conocimiento de efectividad de los sistemas informáticos y por otro lado la inseguridad que da sobre los fraudes informáticos, es la combinación de los dos elementos para que finalmente se de la desconfianza en la utilización de los medios electrónicos para hacer los movimientos financieros y bancarios".

- 2. De acuerdo a la pregunta anterior, A futuro ¿Qué repercusiones tendrán a las empresas que no manejan o no tienen conocimiento sobre la transferencia electrónica de fondos? ¿Las instituciones bancarias tendrán la misma demanda?**

R. "Bueno yo creo que aquí necesariamente se va a incrementar la realización de los movimientos financieros y bancarios, se va aumentar como consecuencia de los avances tecnológicos que aunque no quieran le van a tener que entrar por parte de los usuarios y la banca le va a entrar al sistema electrónico. Entonces todo el mundo estamos y va llegar un momento aunque quede de manera paulatina de que estemos utilizando el sistema de transferencias electrónicas y como consecuencia pues va a bajar la demanda personalizada de los usuarios de la banca, va a ser cada vez menor las personas que vayan a la banca porque lo van hacer desde la comodidad en sus oficinas por los ahorros que representa y seguridad.

Entonces las instituciones bancarias van a estar más solas con menor movimiento y eso lo podemos ver con lo que ha sucedido como ejemplo como la Secretaría de Hacienda, con el propio Seguro social e INFONAVIT, que antes eran mucho más las personas que demandaban físicamente servicios y ahora gran parte de los trámites se realizan vía internet y eso ha permitido la disminución de presencia de usuarios en estas instituciones y otras consecuencias de carácter social y laboral que

ha tenido la introducción de tecnología en las diferentes instituciones, una baja en la contratación de la plantilla laboral y sencillamente se rescindido o prescindido de la plantilla laboral y esto es una consecuencia nefasta para el desarrollo social. En pocas palabras están dejando a las personas sin chamba, teniendo que sacar para lo más indispensable, van a empezar los asaltos y desarrollo de delincuencia y ahí están las consecuencias del desarrollo tecnológico”.

3. De las ochenta empresas que tiene al menos una cuenta bancaria, solamente veintisiete empresas maneja transferencias electrónicas de fondos, de estos veintisiete entrevistados, trece empresas utiliza más el cheque para liquidar pagos ¿Seguirá el cheque siendo el medio de pago más común?

R. “Yo creo que el cheque seguirá siendo el medio de pago más común pero un tiempo limitado, no tanto la regulación bancaria, y la regulación ya está establecida.

Aquí por lo que va ir bajando el uso de los cheques es porque de alguna manera quienes vayan utilizando mas las transferencias electrónicas van a utilizar menos la chequera y se va ese beneficio o ventaja a través de los mismos usuarios que van a promover consciente o inconscientemente de que es mucho más sencillo o práctico operar los movimientos a través de transferencias y no tener que ir a parar a parar a una institución bancaria, donde te vas a parar, vas a utilizar más tiempo, te vas a encontrar marchas plantones, etc. Estos problemas de aglomeraciones e imprevistos, es de pensar buscar opciones para no verse inmerso en estos conflictos, va ir disminuyendo cada vez más el tener que trasladarse a una institución bancaria y por lo tanto el medio de pago por cheque irá a la baja”.

4. Existen empresas encuestadas que no tienen interés en operar una cuenta bancaria, de acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia ¿A qué causas se deberán?

R. “Sería incisivo, y que se debe fundamentalmente a dos aspectos; el primero es el desconocimiento de la comodidad que representa el avance la tecnología en el beneficio de usuarios, número dos la economía informal galopante no solamente localmente sino el país en general que prefieren arriesgar el recurso financiero en sus casas con el riesgo que conlleva para evitar precisamente el tener que pagar impuestos, porque al declarar que tienes una cuenta bancaria el fisco por ahí te alcanza, en pocas palabras el fisco te hace cautivo.

La desconfianza de muchos empleados de gobierno y de otras instituciones ven fraudes por fraudes y ahí nace la desconfianza pero está sustentada”.

- 5. Si las empresas prefieren utilizar efectivo y cheques como medio de pago a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y otras erogaciones que incurra la empresa, ¿De qué manera pueden las instituciones bancarias apoyar a estas empresas? ¿Estarían las instituciones bancarias dispuestas a emprender una campaña de promoción entre los Micro y Pequeños empresarios acerca de los beneficios de usar las transferencias electrónicas de fondos como medio de pago?**

R. "Bueno esta pregunta está dirigida a funcionarios bancarios, pues yo creo que las promociones las tienen de manera permanente si se meten al cualquier portal bancario, vas las promociones que está ofertando por utilizar los medios electrónicos o sea comodidad, servicios que te dan a través del manejo de la tecnología y lo van a seguir promoviendo directamente desde la página por internet".

- 6. De acuerdo a los cincuenta y dos entrevistados que no aplican la transferencia electrónica de fondos, 50% manifiestan tener interés en aplicar la transferencia electrónica de fondos como medio de pago a futuro ¿Cuáles serían los beneficios y los riesgos de los microempresarios? ¿Qué cambios representarán?**

R. "Engloba a todas las demás preguntas y yo refundaría en el sentido de que precisamente esta va a ser una promoción o publicidad que independientemente sea de las instituciones bancarias, va a ser de los mismos usuarios de la banca o cuentahabientes, porque alguien que ya está utilizando la banca tiene muchos amigos seguramente o dentro de su entorno hay gente que no utiliza los servicios electrónicos o tecnológicos, y quien los está utilizando manifiesta referente. Bueno tú te vas o te pierdes en manifestaciones en hacer fila y pierdes mucho tiempo y yo a través de una transferencia resuelvo el problema de mis pagos sin estarme exponiendo en la calle a todo lo que conlleva.

Yo creo que aquí se va a dar el cambio, por un lado nos vamos a ver más forzados porque es mucho más sencillo y por otro lado los problemas relacionados con conflictos sociales que se nos impide realmente realizar con prontitud que requerimos las cosas y nos hacen perder horas y horas en traslado. Se va ir presionando a los usuarios en el uso electrónico y también a los informales que se va a meter en cintura que es un gran porcentaje de la economía total se mueve en este sector".

- 7. Referente a las Transferencias Electrónicas de Fondos, como medio de pago electrónico ¿Desea comentar algo adicional?**

R. "Bueno yo creo que ahí, quieras o no el tiempo nos ha alcanzado, la tecnología es y seguirá siendo un referente no solamente para los movimientos financieros sino en todos los sentidos, y esto tarde que temprano nos va a arrastrar. A todos a que tenemos que entrarle y tenemos que subirnos al

barco de la tecnología no hay muchas opciones el tiempo que tarde esta transición no lo podría saber, pero para allá se va encaminar, además el uso de la tecnología para la autoridad fiscal representa un medio importantísimo para la captación de recursos y nada más lo que faltaría es la honestidad del manejo del los recursos”.

L.A.E OSCAR GUTIERREZ FRANCO

ASESOR BANAMEX SUCURSAL MADERO PONIENTE. MORELIA, MICHOACÁN

- 1. De acuerdo a los noventa y seis micros y pequeños empresarios de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, ochenta manifiestan tener en operación al menos una cuenta bancaria. De los ochenta que operan cuenta bancaria, cincuenta y dos entidades no maneja la transferencia electrónica de fondos como medio de pago, representando así una mayoría absoluta ¿A qué cree que se debe?**

R. "Pues mira aquí lo que hemos visto nosotros es de que tú mismo ahí en las preguntas que le hiciste a la gente lo señalizas, por ejemplo; mucha gente no tiene acceso a internet, hay gente que desconfía también bastante, así como los que tienen acceso y la misma gente que tiene acceso a parte no tiene conocimiento de hacerlo, piensa que es muy complicado cuando realmente es bastante sencillo, pero básicamente es lo que vemos ahí en el banco es eso, de que no tienen acceso a internet es la menor parte y ya la mayoría tiene.

De los que tienen desconfianza piensan que hay muchos fraudes y hay mucha mala información en cuanto a esto, hay un desconocimiento y piensan que es muy complicado y no saben cómo hacer una transferencia electrónica de fondos. Muy poca gente o más bien las personas un poco mas grandes no crecieron con la cultura de las computadoras y del internet por lo mismo de que es algo muy ajeno a ellos".

- 2. De acuerdo a la pregunta anterior, A futuro ¿Qué repercusiones tendrán a las empresas que no manejan o no tienen conocimiento sobre la transferencia electrónica de fondos? ¿Las instituciones bancarias tendrán la misma demanda?**

R. "En cuanto a la demanda sí, esto es un hecho. Año con año va creciendo la demanda de la gente y se va acercando más al banco, y las repercusiones que tienen pues van a seguir teniendo los mismos problemas administrativos. El banco tiene métodos eficaces como si lo hicieran por internet.

La operación en ventanilla caería en costos operativos y además el cobro de impuestos que han ido poniendo, son los problemas que tendrá la gente que hace los procesos más lentos y no se hacen eficaces, no se están adaptando a la vanguardia que son prácticamente en hacer los movimientos por internet y no están acostumbrados. La gente que no se va adaptando a este tipo de pagos es lo que les afectará".

- 3. De las ochenta empresas que tiene al menos una cuenta bancaria, solamente veintisiete empresas maneja transferencias electrónicas de fondos, de estos veintisiete entrevistados, trece empresas utiliza más el cheque para liquidar pagos ¿Seguirá el cheque siendo el medio de pago más común?**

R. "No, como te comentaba mucha gente y te digo que la gente un poco más grande no crecieron con la cultura del internet ni de las computadoras, muchos se van a adaptar pero la gente joven si viene con toda esa idea, están haciendo muchos movimientos y ya está creciendo. Ya sabe utilizar el internet, cada vez hay más acceso al mismo. Y por lo tanto yo creo que si se va ir moviendo el cheque a la baja, cuando piensan el cheque como un instrumento de pago probado y la gente no se ha abierto a otras opciones de transacciones, pero de hecho aquí en el banco se ha ido desapareciendo un poco más el cheque y se está viendo mucho más la banca o sea la gente joven y menos el pago con cheque".

- 4. Existen empresas encuestadas que no tienen interés en operar una cuenta bancaria, de acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia ¿A qué causas se deberán?**

R. "La gente que no usa la banca puede ser por dos causas; por desconocimiento de los beneficios que le puede dar en tener una cuenta bancaria, gente que está atrapada a la antigua y prefieren tenerlo afuera, o bien algún otro tipo de personas es que no usen actualmente puede ser de que en algún momento ocuparon alguna cuenta, porque si se ha llegado haber de de gente que tiene su cuenta y por algún malentendido o algún costo de comisión un poco alto pues llegan a cancelarla. Son las dos opciones por la cual la gente no la usa piensa que puede ser muy caro o bien no conocen los beneficios que ofrece al tener una cuenta".

- 5. Si las empresas prefieren utilizar efectivo y cheques como medio de pago a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y otras erogaciones que incurra la empresa, ¿De qué manera pueden las instituciones bancarias apoyar a estas empresas? ¿Estarían las instituciones bancarias dispuestas a emprender una campaña de promoción entre los Micro y Pequeños empresarios acerca de los beneficios de usar las transferencias electrónicas de fondos como medio de pago?**

R. "Sí, de hecho los hay, las personas que vemos directamente en las sucursales por ejemplo para las personas físicas la banca electrónica es sin costo, y precisamente las transferencias electrónicas como medio de pago prácticamente se está llevando con mayor frecuencia, en estos últimos tiempos

la ha involucrado bastante, lo da sin costo y ha facilitado bastante el uso de la misma y se han reforzado bastante en lo que es las medidas de seguridad y para personas físicas con actividad empresarial y personas morales si genera un costo y que ha ido disminuyendo considerablemente.

Como se comenta hay bastantes campañas, hay bastantes paquetes y productos que puedan usar la misma banca electrónica les pueda generar un costo bastante bajo o dependiendo del perfil que tenga la empresa.

Definitivamente el banco está consciente de que los medios electrónicos que están a la vanguardia y que se van a usar. Si se hace la transferencia dentro de la sucursal bancaria si genera un costo elevado a comparación de hacer la transferencia por banca por internet. Para una empresa le cuesta como renta en tener la banca electrónica en general el servicio y es precio fijo, hay paquetes que incluye el manejo de la cuenta como incluso el manejo de transferencias electrónicas de fondos y la expedición de nómina que se hace por transferencia también que reduce bastante lo que es el costo.

Directamente entre transferencia electrónica y cheque el cheque cobrado más o menos son entre 12 pesos y por el paquete empresarial escogido la transferencia llega a tener ningún costo, en promedio llega a ser casi el triple más barato”.

6. De acuerdo a los cincuenta y dos entrevistados que no aplican la transferencia electrónica de fondos, 50% manifiestan tener interés en aplicar la transferencia electrónica de fondos como medio de pago a futuro ¿Cuáles serían los beneficios y los riesgos de los microempresarios? ¿Qué cambios representarían?

R. “La gente siempre nos va ir buscando, es un negocio que nunca se puede ir quedando rezagado conforme el paso de los días, posiblemente puede haber menos gente en las sucursales al final de cuentas, es benéfico para la gente pues le permite ahorrar más tiempo en realizar una operación y en cuanto a los riesgos y beneficios para las sucursales.

Los riesgos si los hay pero es el mismo riesgo que tiene una persona que le copien un cheque o que pierda la chequera que hay varios tipos de riesgos. Si tienes el dinero en efectivo corre el riesgo de caerse, en perderlo que te lo quiten. Si tienes una tarjeta en lo que la pierdas o que la clonen y que alguien la use. Si tienes un cheque que lo falsifiquen, que cambien la firma, que lo alteren o lo pierdan, igual en las cuentas; por internet. La gente que viene al banco si ha detectado fraudes por internet pero los medios electrónicos como el mismo banco ha hecho bastante. Existen bastantes candados tanto para acezar como para cambiar de pantalla a pantalla. A parte se han implementado seguros para movimientos hechos en sus cuentas, finalmente el banco te protege de acuerdo a lo que

mencioné; si tú tienes un movimiento o algo no reconocido es necesario reportarlo y el banco es el responsable. No es necesario comprar el seguro, tiene seguro sin costo para movimientos no reconocidos obviamente se tiene que reportar en tiempo y forma, se hace la investigación.

Existe el riesgo pero el banco respalda cualquier irregularidad y no es un riesgo mayor que da la tarjeta o cheque, la transferencia es un riesgo simple o menor pero el banco lo protege, todo tiene un respaldo. Si el banco te está cobrando algo y no se pidió se tiene el derecho de ir y reclamar y que se bonifique, es simples palabras es un negocio a favor de banco y como negocio el banco vende tarjetas, seguros, créditos y demás, y es un negocio como las tiendas y centros comerciales, pero si ha habido bastantes malas prácticas y muchas por teléfono, son causas que desconfía la gente en operar una cuenta bancaria”.

7. Referente a las Transferencias Electrónicas de Fondos, como medio de pago electrónico ¿Desea comentar algo adicional?

R. “No se que puedas poner, no sé en algunas de las preguntas ahora está en incipiente la cultura de las Trasferencias electrónicas de fondos en México, muchos países ya lo usan la transferencia electrónica como medio de pago, y aquí va a cambiar, esto es un hecho. Incluso desde el gobierno está planteando que tiene que ser una necesidad el internet, lo que es el acceso al mismo como el tener una computadora y los niños saben perfectamente lo que es una computadora, este desarrollo tiene aproximadamente diez o quince años pero totalmente va haber cambio, incluso en unos cinco o diez años va a cambiar significativamente las operaciones bancarias. El banco está involucrando en gran medida el internet en sus movimientos como la gente que se está acercando, le está perdiendo muchísimo miedo y sería bueno desarrollar una investigación del mismo tema en unos diez años. La gente joven se empieza a involucrar en la banca por internet y se va a dar el cambio, se espera mejorar bastante”.

C.P. PAULINO SILVA CRUZ

ASESOR FISCAL Y CONTABLE INDEPENDIENTE, MORELIA, MICHOACÁN.

- 1. ¿Referente a las empresas que utilizan transferencias electrónicas como medio de pago?, El 48.15% genera más el cheque como medio de pago ¿Seguirá el cheque siendo el medio de pago más común?**

R. "La mayoría de los encuestados si manejan una cuenta bancaria, pero la mayoría de los encuestados no genera trasferencias electrónicas de fondos, de ahí genera una respuesta en que la gente esta desconfiada. Lo importante aquí es conocer la cuenta bancaria o portal bancario para poder definir cualquier rasgo diferente al que comúnmente maneja, esto se entiende por falsificar una página o portal bancario.

En esta nueva página fraudulenta todo aparece normal y en el momento que empiezas digitar situaciones se va dando cuenta que no es el manejo que comúnmente no se hace, ésta genera incertidumbre y vas a la institución bancaria y resulta que la institución bancaria informa que no tiene nueva página, donde indica que su página ha estado funcionando de manera normal y que implica esto, que te estás metiendo a una página el cual le vas a hacer una transferencia electrónica de fondos y no se va a saber a efectivamente a quien le vas a mandar y el dinero va a desaparecer no cargándose o abonándose a la cuenta bancaria que tienes, ni le pagas al proveedor ni pagas las transferencias de impuestos y ni otras cantidades que tienes a cargo, se quedan en el aire porque no se sabe a quienes les estás depositando, la desventaja es que aquí pierdes tu dinero.

Mucha gente no tiene afán de hacer pagos por medio de transferencia electrónica de fondos, como medio de pago es efectivo porque aparece en la cuenta a depositar en el momento, pero hay desconfianza en virtud de que lo mencioné".

- 2. De las ochenta empresas que tiene al menos una cuenta bancaria, solamente veintisiete empresas maneja transferencias electrónicas de fondos, de estos veintisiete entrevistados, trece empresas utiliza más el cheque para liquidar pagos ¿Seguirá el cheque siendo el medio de pago más común?**

R. "¿Por qué el cheque es el medio de pago más común? El cheque es para la micro, pequeña y mediana empresa, es un medio de pago que solventa las obligaciones adquiridas con efectividad. Para pagar un cheque ciertas erogaciones debe de cumplir con ciertos requisitos fiscales y esto es lo

que descuida mucho el empresario, tratar que todas las disposiciones fiscales cumplan de acuerdo a su actividad.

Aquí para minimizar la carga tributaria, es decir, si yo genero un pago superior a los 2,000.00 se que de antemano mi asesor fiscal me dijo que le pague con cheque para abono en cuenta del beneficiario y se permite conocer bien a quién se lo proporcionamos y permite conocer la cuenta de depósito. A finales del mes, que nosotros realizamos depósitos en efectivo sabemos que tenemos el impuesto a los depósitos en efectivo y normalmente el IDE lo carga al fin de mes y nosotros giramos cheques no considerando el IDE y de ahí se nos botan cheques y esto complica más a la empresa”.

3. ¿La frecuencia que realiza una transferencia electrónica de fondos, para pago a proveedores, acreedores, impuestos y gastos en que incurra la empresa, la mayoría contesta que aplica una a tres veces a la quincena este medio de pago, a que se debe a esto?

R. “Aquí las empresas que utiliza las transferencias son días de pago, muchas empresas no tienen liquidez inmediata; del mes o de quincena, es decir, el día 15 de cada mes, junta todos los proveedores, les paga uno por uno o sabe que cuenta con todos los fondos suficientes se pone a enviar las transferencias a cada uno de los proveedores para liquidar los pasivos pero una sola vez, porque también es que a veces el banco es algo abusivo ya que si tu manejas el internet constantemente varias veces al mes pueda ser que haga cargo una comisión en línea, por el uso del internet a través bancario.

Mucha gente elige el día para pago a proveedores, o bien se programa determinado día para cobro de clientes. Aquí dice la mayoría dice que cada una a tres veces a la quincena, es decir cada cuatro días hace uso de la transferencia. Aquí lo que se refiere es en lo que deja juntar su cobranza, su venta para poder erogarla por medio de transferencia, además aquí lo importante es el flujo de efectivo, se acumula el ingreso y se avienta la erogación para yo tratar de minimizar carga. En el flujo de efectivo se basa en el supuesto de tus cobros “acumulas”, pagas “deduces” o “acreditas”, es bueno el ingreso pero es necesario amortiguar éste ingreso para efecto de pagos de impuestos”.

4. ¿Diferencia entre el cheque y transferencia electrónica de fondos?

R. “El cheque implica el cobro en diferentes fechas, no se sabe el momento de cobro tal fecha, en la transferencia no se puede decir la fecha de cobro de aquí hasta tres meses se cobra en este momento esta es la gran diferencia del cheque, por otro lado permite librar la obligación. Los pagos los manejan de acuerdo a lo que requieren o lo que ocupen de acuerdo a las necesidades de la empresa”.

- 5. Si las empresas prefieren utilizar efectivo y cheques como medio de pago a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y otras erogaciones que incurra la empresa, ¿De qué manera pueden las instituciones bancarias apoyar a estas empresas? ¿Estarían las instituciones bancarias dispuestas a emprender una campaña de promoción entre los Micro y Pequeños empresarios acerca de los beneficios de usar las transferencias electrónicas de fondos como medio de pago?**

R. "Es un mejor servicio porque evita el traslado de personas, así como el desgaste de este tiempo, evitas en desocupar en otras actividades prioritarias del mismo negocio, por eso es más ágil. Se ocupa solamente una persona que haga una transferencia un día a la semana, un día a la quincena o un día al mes si es posible, pero en este mismo momento trata de enviar los pagos que se tienen pendientes.

Es parte por la lucha del banco la promoción, siempre el banco ha buscado en cobrar una comisión pequeña porque es el que presta el servicio y busca conservar los mismos clientes, este es el hecho, desafortunadamente la gente no tiene esta confianza con el banco en hacer transferencias, y otra causa que no aprovecha las oportunidades es que la gente no cuenta con equipo de computo y no es posible el manejo transferencias, la falta de capacidad técnica que genera el medio no la tiene, por eso muchas veces no se adapta.

El efectivo es la manera de liquidar obligaciones, el mayor control de efectivo documentos y valores depende de la empresa, porque la persona encargada de bancos, debe tener un amplio conocimiento y una supervisión constante de los saldos; es decir quién me depositó, cuanto depositó, de que es, que cheques me cobraron, que cheques me depositaron y estar en comunicación constante con el proveedores. Existen negocios que está girando recursos en efectivo y que es causante del IDE, se pone la persona encargada de la chequera y de bancos a girar cheques a éstas personas y se le olvidan que al final del mes se incluye el IDE y se retiene de la cuenta bancaria y queda sin fondos la cuenta bancaria, rebota el cheque y genera una comisión por cheque sin fondos".

- 6. De acuerdo al nivel de aceptación tienen los proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y terceros, en recibir pagos de la empresa por medio de Transferencia Electrónica de Fondos, la mayoría lo acepta el pago por internet ¿A qué cree que se debe?**

R. "Por estrategia, es en que si lo vemos de una manera cómoda, si a ti te van a pagar a ti te conviene que te depositen en un solo instante para que tu sufragues tus obligaciones, pero aquí el problema

viene cuando es al revés cuando tu vas a pagar o vas a liquidar pasivos, en este aspecto es cuando a la gente no le gusta, pero cuando vas a recibir el medio de pago que sea es el más efectivo siempre y cuando sabes cuál es tu realidad, porque si volvemos hacia atrás en hacer pagos crea desconfianza en hacer pagos por transferencia, pero cuando te envía la transferencia tú te sientes cómodo y lo aceptas es la gran diferencia. Buscan el propio beneficio las empresas”.

7. De acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia, ¿Señale el motivo por el cual los micro y pequeños empresarios no tienen cuenta bancaria?

R. “Hay un detalle importante por el cual el cliente no quiere tener una cuenta bancaria ¿Porqué?, porque eso crea abuso, es decir a veces ya no se respeta ni el secreto bancario, que implica esto; se supone que las instituciones de crédito tienen el secreto bancario, es decir, no van a transmitir a darle nadie más claves, manuales de acceso y claves de acceso, pero a veces ya las mismas personas encargadas de negocios propios no quieren bancos precisamente por este detalle porque ya no son los únicos usados, ya es una tercera persona que te puede manipular la cuenta con tus claves y desaparecer cargos que tu no erogues, es cuando te roban una tarjeta de crédito o una chequera que te alcance a generar situaciones que tu no cubriste yo creo que ahí está la desconfianza en no tener cuenta bancaria. Otra y que también hay que ser muy conscientes que no puedes estar generando ventas, generando ingresos y tenerlo bajo el colchón y tampoco es posible esto porque tú sabes que cuando menos en el banco te resguarda el dinero que tienes invertido, que es manejado, que está utilizando, o sea que lo tienes guardado para cualquier robo y cualquier situación te responde el banco.

Aquí el efectivo se usa para reembolso de gastos y el cheque para pagar erogaciones sobre todo las que superan de dos mil pesos en adelante, nada más aquí con cuidado en generar el cheque con todos los requisitos para evitar violaciones evitar duplicaciones y rechazo”.

8. Referente a las Transferencias Electrónicas de Fondos, como medio de pago electrónico ¿Desea comentar algo adicional?

R. “Yo creo que a futuro va a tener más demanda la transferencia electrónica de fondos, por la liquidez que maneja las empresas ya que la transferencia es un medio efectivo y va ir a la alza, y no tanto porque la gente que quiere tener su dinero manejado, su dinero utilizado, ahora por prioridad de cumplir con ciertas disposiciones y obligaciones fiscales, a parte el fisco está implementando medidas de cómo descubrir quienes depositan y no pagan impuestos a través del IDE, apenas la secretaria implementó in programa apenas en el mes de abril o mayo de este año le exigían a las personas el

depósito no declarado que se pusieran al corriente con las obligaciones. La Transferencia electrónica de fondos va ir a la alza, aunque no queramos”.

RENÉ SERRANO HERNÁNDEZ

APODERADO DE LA EMPRESA MERCANTIL TARASCA DE MICHOACÁN S.A. DE C.V.

- 1. De acuerdo a los noventa y seis micros y pequeños empresarios de la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, ochenta manifiestan tener en operación al menos una cuenta bancaria. De los ochenta que operan cuenta bancaria, cincuenta y dos entidades no maneja la transferencia electrónica de fondos como medio de pago, representando así una mayoría absoluta ¿A qué cree que se debe?**

R. "Yo pienso que no están actualizados los empresarios, porque definitivamente las cuestiones fiscales lo están requiriendo de usar las transferencias electrónicas de fondos para mayor seguridad y para mayor eficiencia del manejo de las finanzas de cada empresa".

- 2. De acuerdo a la pregunta anterior, a futuro ¿Qué repercusiones tendrán a las empresas que no manejan o no tienen conocimiento sobre la transferencia electrónica de fondos? ¿Las instituciones bancarias tendrán la misma demanda?**

R. "Las operaciones en ventanilla siempre se van a dar porque va haber movimientos muy pequeños, pero lo que son transferencias sobre todo pago de proveedores, de impuestos y de cierta cantidad en adelante como lo marca las cuestiones fiscales y hacendarias se tiene que hacer por transferencia electrónica de fondos para dar más efectividad a la seriedad de la empresa, si no es así van a tener más problemas los empresarios para hacer deducible los pagos de los impuestos, pagos de proveedores y obtener mejores facilidades para hacer un pago por transferencia electrónica, se van a estar otorgando reducciones al costo de comisiones bancarias, mayores descuentos de pronto pago, así como facilidad de operaciones de compra-venta".

- 3. De las ochenta empresas que tiene al menos una cuenta bancaria, solamente veintisiete empresas maneja transferencias electrónicas de fondos, de estos veintisiete entrevistados, trece empresas utiliza más el cheque para liquidar pagos ¿Seguirá el cheque siendo el medio de pago más común?**

R. "Definitivamente no va ser el medio de pago más común, solamente pagarán, repito lo que dije anterior; solamente pequeñas cantidades sobre todo menos de dos mil pesos o dos mil pesos que es nos que nos obliga hacienda para que sea cheque nominativos arriba de dos mil pesos, para

transferencias de electrónicas va a ser básico tienen que aumentar los cheques se van a manejar menos y ahora por el uso de la tarjeta bancaria o empresarial va a desplazar a los cheques bancarios. En operaciones en efectivo, van a manejar las empresas que no estén bien registradas ante hacienda, ante proveedores y por ejemplo hay muchos empresarios que ya no aceptamos que nos paguen en efectivo por el riesgo, aceptamos la transferencia por mas seguridad tanto para no trasladar el efectivo y la seguridad de que el dinero si va estar en nuestra en cuenta, porque no va haber cheques regresados como lo aplica la transferencia.

Los informales son los únicos que van a manejar el efectivo, y ya los informales no le van a entrar a la formalidad, las personas que estamos formalmente registrados no vamos a utilizar tan fácilmente el efectivo. Tengo información referente a los impuestos a los depósitos en efectivo y mucha gente tiene muy mala información, sobre todo los irregulares porque piensan que teniendo cierta cantidad en efectivo en un banco van a poder depositar otra cantidad en otro banco en efectivo, pensando que no se reúne esta cantidad y definitivamente están en un error, la cantidad se va juntando en diferentes bancos”.

4. Existen empresas encuestadas que no tienen interés en operar una cuenta bancaria, de acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia ¿A qué causas se deberán?

R. “Para que no los tengan fiscalizados sobre todo, no llevar un control que son personas irregulares o empresas irregulares, personas físicas que se dedican al comercio informal que tienen miedo que los fiscalicen por los movimientos que tienen en una cuenta bancaria y también puede ser pero es mucho menos las personas que no tienen conocimientos de movimientos bancarios, pero definitivamente son gente que no tienen educación, o más bien instrucción intelectual y educativa para poder ejercer y tienen miedo en estar en un banco, pero definitivamente la mayoría tienen miedo a que los fiscalicen.

Definitivamente si hay una relación de la banca con la autoridad y la autoridad pide información de determinada persona de cuenta o cuentas bancarias en distintos bancos, y el banco tiene la obligación de dar dicha información y genera una base de datos con la información del banco y para cuestiones hacendarias”.

- 5. Si las empresas prefieren utilizar efectivo y cheques como medio de pago a proveedores, acreedores, entidades gubernamentales y otras erogaciones que incurra la empresa, ¿De qué manera pueden las instituciones bancarias apoyar a estas empresas? ¿Estrían las instituciones bancarias dispuestas a emprender una campaña de promoción entre los Micro y Pequeños empresarios acerca de los beneficios de usar las transferencias electrónicas de fondos como medio de pago?**

R. "Sí, definitivamente estará la campaña de promoción no es que lo quieran hacer, lo están haciendo y ya tienen tiempo tratando de promover los pagos electrónicos, cargos por cuenta de cheques, cargos por tarjetas bancarias y utilizar la tarjeta bancaria para no manejar el efectivo, por seguridad, por costos de manejo, por atención en ventanilla a los clientes. Si lo están haciendo y se está dando esta promoción para que todas las personas que manejan dinero no solamente las micro y pequeñas empresas o las PYMES, sino cualquier persona que utilice cheques, transferencias electrónicas, tarjetas de debito o crédito.

Definitivamente se va ir eliminando el papel, te van a ir dando alguna promoción, por ejemplo si pagas tu recibo telefónico con cargo a tu cuenta; va los bonos por puntos y no se detiene por ejemplo; la fecha de pago que automáticamente se cargue y tienes la posibilidad de evitar de olvidarse de pagar de manera convencional como el teléfono, la luz, etc. Cualquier servicio ya que te hacen el cargo a tu cuenta y te ahorras esa preocupación que tienes que pagarlo en tal fecha".

- 6. De acuerdo a los cincuenta y dos entrevistados que no aplican la transferencia electrónica de fondos, 50% manifiestan tener interés en aplicar la transferencia electrónica de fondos como medio de pago a futuro ¿Cuáles serían los beneficios y los riesgos de los microempresarios? ¿Qué cambios representarían?**

R. "Yo no lo veo como riesgo, más bien lo veo como beneficio, como lo anteriormente que había comentado. El beneficio; la seguridad de que tu dinero o el dinero para el proveedor se fue exactamente a la cuenta que debe de ser y tener un comprobante seguro de que ahí hice el movimiento, y así es un comprobante ante cualquier autoridad de que ese dinero de que yo moví de mi cuenta fue para lo que se tenía que hacer.

En ocasiones anteriormente se hacía un cheque a nombre de determinada persona y lo cobraba otra persona, no lo endosaban o lo aceptaba el banco así, muchos cometían fraude o malos manejos, el empresario es el único responsable del manejo de las finanzas y al aplicar transferencias garantiza mucha seguridad electrónica y no se presta a fraude, con la clave asignada por el banco es mucho más rápido y exactamente es al instante el abono o el cargo que yo genere en la cuenta de cheques y no tengo la preocupación si lo van a cobrar mañana o pasado mañana.

Riesgos, yo no le veo ningún riesgo únicamente lo que te está dando los bancos, únicamente jackers que pueden hacer una cuenta y yo pienso que aunque están las medidas que están haciendo los bancos de seguridad se puede ir acabando los fraudes”.

7. Referente a las Transferencias Electrónicas de Fondos, como medio de pago electrónico ¿Desea comentar algo adicional?

R. “Para mí me ha agilizado mucho mi trabajo administrativo sobre todo de seguridad en la empresa, yo no tengo que viajar de mi empresa a llevar un cheque, o sea un cheque que está mal hecho o que la firma no se parece, tiene una raspadura y en banco no me lo acepta y entonces tengo que regresar a la empresa hacer otro y llevárselo o mandarlo a un proveedor. Tengo que hacer ciertos trámites administrativos cuando un cheque no se cobró, así como una demanda de robo de cheque y unas transferencias son de manera electrónica que está en el espacio y lo puedo traer en el momento.

El papel con el paso del tiempo se presta al deterioro o pérdida y de forma electrónica es mucho más seguro de acuerdo a la tecnología y a la era moderna que está sintiendo el mundo. De la transferencia es muy importante, más ahora de que las facturas electrónicas que está pidiendo hacienda deben de incluir como se realizó el pago que número de cuenta o sea los últimos cuatro dígitos de la cuenta, de que banco es si es transferencia electrónica o abono a la cuenta”.