

EXPECTATIVAS ECONÓMICAS

A RESTAURANTES DE SEGUNDA CATEGORÍA SOBRE EL USO DE BILLETERA MÓVIL

ECONOMIC EXPECTATIONS FOR SECOND-RATE RESTAURANTS ON THE USE OF MOBILE WALLETS

Jorge Hernán Almeida Blacio¹

E-mail: us.jorgealmeida@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6716-9113>

Richard Fernando Hurtado Guevara¹

E-mail: us.richardhurtado@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1918-7472>

Rodrigo Vladimir Bastidas Chalán²

Email: rvbastidas@espe.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2811-1672>

Janina Elizabeth Flores Pinargote¹

E-mail: cs.janinaefp83@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3181-2779>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

² Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Santo Domingo. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Almeida Blacio, J. H., Hurtado Guevara, R. F., Bastidas Chalán, R. V., & Flores Pinargote, J. E. (2020). Expectativas económicas a restaurantes de segunda categoría sobre el uso de billetera móvil. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 225-231.

RESUMEN

La afectación económica mundial a causa de la pandemia sanitaria COVID 19, promueve buscar diferentes estrategias a los negocios para continuar operando, sin descuidar el riesgo de contagio entre los actores que intervienen, motivando a conocer el nivel de aceptación de la billetera móvil como medio de pago en los restaurantes de segunda categoría de la ciudad de Santo Domingo, empleado por un cuestionario online se obtuvo qué a pesar del desconocimiento del proceso y la desconfianza en la seguridad, lo aplicarían en un futuro siempre y cuando el estado intervenga con incentivos tributarios, seguridad y servicio de internet.

Palabras clave: Economía, billetera móvil, comercio, tecnología, salud.

ABSTRACT

The global economic impact due to the health pandemic COVID 19, promotes seeking different strategies for businesses to continue operating, without neglecting the risk of contagion among the actors that intervene, motivating to know the level of acceptance of the mobile wallet as a means of payment in second category restaurants in the city of Santo Domingo, used by an online questionnaire, it was obtained that despite ignorance of the process and mistrust of security, they would apply it in the future as long as the state intervenes with tax incentives, security and internet service.

Keywords: Economy, mobile wallet, commerce, technology, health.

INTRODUCCIÓN

Según los autores Rivera, Hablich & Berni (2018), el dinero, es muy probablemente una de las invenciones humanas que mayor influencia ha tenido en la historia de la humanidad. Desde la creación de las primeras formas de dinero, hasta la utilización de los últimos avances de la tecnología para hacer transacciones monetarias, las personas son quienes asignan valor a cada tipo de dinero y sus formas de presentación, de acuerdo con la utilidad que representa para cada uno.

“En la actualidad, tanto el comercio y la tecnología se desarrollan a gran velocidad y las formas con este, por lo cual se ha dado paso a la creación de un sistema de pago que incluye dentro de la tecnología al dinero electrónico como una nueva herramienta que permite facilitar a los usuarios a realizar transacciones rápidas y seguras” (Rodríguez, 2017, p. 5)

Para los autores Acosta, Guerra & Viteri (2018), la tecnología ha participado en los cambios más trascendentes en la forma de hacer negocios en esta era del conocimiento, proporcionando medios para el ahorro, crédito, formas de pago y también aportando en la gestión de riesgos de la sociedad. El uso de teléfonos inteligentes apareciendo el dinero electrónico como una de esas innovaciones. *“El Dinero Electrónico (DE), es un medio de pago, denominado en dólares de los Estados Unidos de América, gestionado en el Sistema de Dinero Electrónico, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas, inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico”* (Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Zulma (2013), manifiesta que la Billetera Móvil (BIMO) como forma de pago es considerada como el inicio para el desarrollo de un mundo real de la billetera electrónica el cual cobra su auge en el mundo entero. Se trata de un gran ejemplo de cómo la colaboración entre operadores móviles, instituciones financieras, empresas y comercios con una tecnología innovadora basadas en las necesidades del consumidor final puede extender servicios financieros móviles a millones de personas alrededor de todo el mundo.

“En el mundo existen más de 90 países que han creado el Dinero Electrónico (DE), como uno más de los instrumentos de pago usados para saldar las operaciones de compra y venta. La primera versión de dinero electrónico apareció en el año 2000 en Kenia, país ubicado en África. El segundo país pionero en la implementación de esa herramienta electrónica fue Japón; país que ofrece un escenario económico radicalmente opuesto al que presenta

Kenia. El tercer país es Perú; donde en el año 2013, se creó una billetera electrónica, en cuya operación hoy participan todos los bancos y entidades del sector financiero privado” (Vergara, 2017, p. 2)

Según Pereira (2019), durante los últimos años, y con mucha más frecuencia a nivel mundial el código QR se ha apoderado de las formas de pago, uno de ellos grandes favorecidos es el sector del transporte, como ejemplo, se puede citar a España. En la actualidad se está utilizando mucho los códigos QR como una herramienta para ventas, marketing y publicidad, pueden ser escaneadas casi desde cualquier teléfono como una cámara fotográfica y conexión a internet. En el Ecuador se pudo observar a partir del 2015 el uso de los QR, pero con un alto grado de desconocimiento de sus beneficios para las empresas del país.

“Para realizar una transacción desde la aplicación, se registra el número del celular o el código QR del beneficiario, la transferencia es inmediata, el servicio estará disponible las 24 horas del día, el QR es un código gráfico que en el caso de BIMO representa el número de celular. Al escanearlo se registra el teléfono de la persona que recibe el dinero, al empezar a usar la app se genera automáticamente el QR” (López, 2019)

Para Flores (2018), el uso de Billetera Móvil (BIMO) a través de código QR, se pretende impulsar a los sectores estratégicos para la reactivación de la economía en Ecuador, tal es el caso de los restaurantes. Se comprende como restaurante a un establecimiento que dispone de zonas de cocina y salón-comedor debidamente equipados donde se sirve comida y bebida a cambio de un precio establecido de antemano; estos establecimientos desarrollan su actividad ofreciendo servicios de almuerzo y cenas, sin embargo, también pueden ofrecer otros servicios como banquetes, comidas para llevar o domicilio.

Según Salazar & Burbano (2017), inicialmente los restaurantes fueron considerados como espacios públicos donde un individuo podía conseguir un alimento con el fin de cubrir una necesidad fisiológica, siendo esta la alimentación. Factores sociales, económicos, culturales y tecnológicos influyeron en la gastronomía a través de los años. Actualmente, los restaurantes y las cafeterías son considerados como espacios sociales donde frecuenta uno o más individuos en busca de un producto y/o servicio que satisfaga las necesidades y deseos, y genere una experiencia desde el punto de vista hedonista.

“La industria restaurantera debe evaluar tanto la satisfacción del cliente, como la calidad en servicio para generar un factor de diferenciación con sus comensales, y de esta forma, definir una imagen de mercado que le permita

desarrollar una ventaja competitiva, estratégica enfocadas a la satisfacción del cliente, generación de ingresos y calidad en el servicio pueden ser más rentables que las estrategias enfocadas a la reducción de costos” (Monroy & Urcádiz, 2019)

Se ha podido constatar que actualmente, el uso de la Billetera Móvil (BIMO), influye directamente a los comercios tales como los restaurantes, lo que se desconoce y se sustenta como interrogante científica ¿Cuáles son las expectativas económicas de los dueños de restaurantes de segunda categoría sobre el uso de la Billetera Móvil (BIMO) como medio de pago en la ciudad de Santo Domingo? En la actualidad, en la presente ciudad, perteneciente a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, no tienen una investigación referente a las expectativas económicas antes mencionadas, lo que se sustenta la importancia del desarrollo del presente artículo.

El desarrollo del artículo estuvo sujeto a la modalidad Cuali-Cuantitativa, donde tuvo un alcance de campo de tipo descriptiva; la población la representa los 13 restaurantes de segunda categoría de la ciudad de Santo Domingo, en donde se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, en la cual la muestra la conformo toda la población.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para evidenciar el propósito investigativo, la trayectoria metodológica partió de una revisión bibliográfica la cual constituyo una etapa esencial que garantizo la obtención de información más relevante en el campo de estudio. La investigación tuvo una modalidad mixta cuali-cuantitativa, pero su tendencia fue al paradigma cualitativo. El alcance de la investigación fue descriptivo y de campo, ya que se realizó un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento y análisis y presentación de datos basados en una estrategia directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Se utilizaron fuentes de información secundarias que permitieron determinar los antecedentes y las tendencias actuales vinculadas al objeto de estudio. Para profundizar en el diagnóstico del problema planteado fueron utilizadas fuentes de información primarias, con la aplicación de encuestas online, con sus respectivos instrumentos el cuestionario realizado a través de Formularios Google Drive, enviados por correo, redes sociales y además se realizó por vía telefónica, dirigidas a los dueños de restaurantes de Segunda Categoría de la ciudad de Santo Domingo.

La técnica utilizada se diseñó con cuestionarios estructurados a través de preguntas cerradas de tipo escala

de Likert como herramienta de evaluación en opiniones y actitudes; de control; dicotómicas y opción múltiple, estas técnicas tuvieron el propósito de analizar las expectativas económicas sobre el uso de la billetera móvil. Para analizar y llegar a conclusiones se utilizó los resultados emitidos por la herramienta online “Formularios Google Drive”, el cual permitió procesar con carácter estadístico los resultados de las técnicas utilizadas.

Mediante la construcción de indicadores fue el paso necesario para la interpretación de la realidad que existe en cada uno de los restaurantes de segunda categoría, sobre la aceptación, conocimiento, confianza, frecuencia de uso de medios bancarios y nivel de ventas que proporcionaron los resultados expresados por parte de los dueños de restaurantes de segunda categoría mediante el análisis porcentual, en el cual se revela la magnitud de la problemática.

En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas de acuerdo con la base de datos del año 2020, proporcionado por el Ministerio del Turismo existen 94 restaurantes registrados, de ellos 91 pertenecen al cantón Santo Domingo y de estos 66 a la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, de esta totalidad 13 pertenecen a los Restaurantes de Segunda Categoría de la ciudad y son los que conformaran la población de esta investigación.

La muestra la conformo toda la población de estudio, ya que para esta investigación se realizó un muestro no probabilístico, de tipo por conveniencia, en la cual permite al investigador escoger los elementos de estudio de acuerdo con la comodidad de acceso a los mismos.

Los resultados más relevantes de las encuestas realizadas a los dueños de los restaurantes de Segunda Categoría se detallarán a continuación, tomando en cuenta los principales indicadores que determinaron por parte del estudio. Con lo cual la información obtenida garantiza la confiabilidad y formara parte de una contribución para la toma de próximas decisiones.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los 13 dueños encuestados, el 54% están de acuerdo con la adopción de un nuevo sistema de pago a través de un dispositivo celular, el 23% están en desacuerdo, el 15% totalmente de acuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Con respecto al nivel de conocimiento sobre el sector al que pertenece el proyecto de la Billetera Móvil, el 77% de los dueños de Restaurantes de Segunda Categoría desconocen acerca del nuevo sistema electrónico implementado por parte de la Asociación de Bancos Privados (ASOBANCA) para incrementar la bancarización y reducir el uso de efectivo, mientras que el 33% conocen del

mismo. Sin embargo, con respecto al nivel del conocimiento de la Billetera Móvil (BIMO), EL 77% afirman conocer este medio de pago, mientras que el 23% lo desconocen. El resultado anterior contrasta con los resultados presentados a continuación (Figura 1).

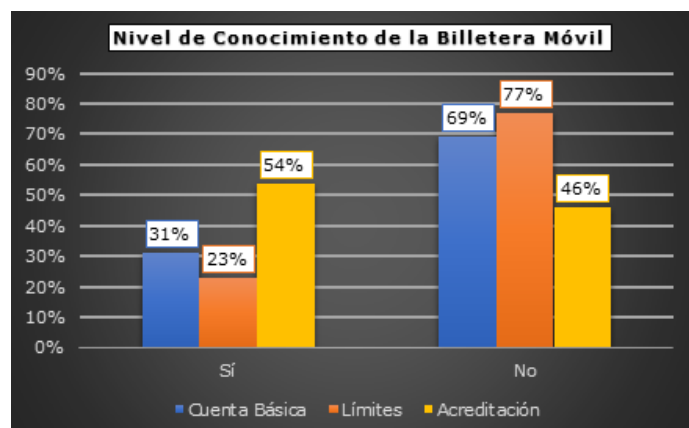


Figura 1 Nivel de Conocimiento de la Billetera Móvil.

El 69% de las personas encuestadas desconocen acerca de que, en caso de no tener vínculo con el sistema financiero, se podrá obtener la Billetera Móvil a través de la aplicación y seleccionar la entidad bancaria de preferencia y en este momento se creará una cuenta básica; mientras que el 31% conocen acerca de este procedimiento. Además, el 77% desconocen acerca de que el valor máximo de transacciones al día es de USD 100,00; mientras que al mes se pueden realizar cobros y pagos por USD 300,00; por lo contrario, el 23% conocen acerca de esta característica. Asimismo, el 54% conocen que en la Billetera Móvil la acreditación es inmediata; mientras que el 46% lo desconocen (Figura 2).

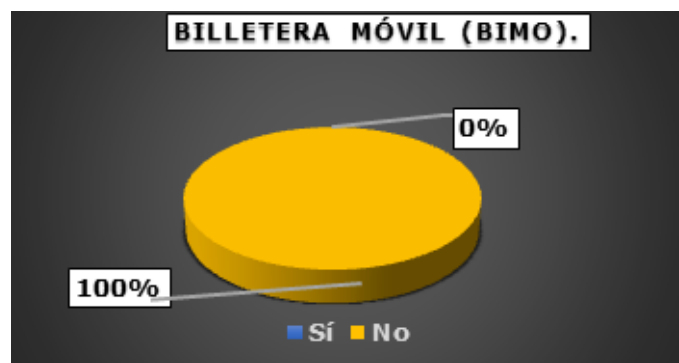


Figura 2. Implementación de la Billetera Móvil (BIMO).

Con base en los resultados obtenidos se constata que el 100% de los dueños de restaurantes de Segunda Categoría, no tienen implementada la Billetera Móvil como medio de pago en sus establecimientos. Se evidencia que el 77% de las personas encuestadas estarían

dispuestos a implementar la Billetera Móvil como medio de pago en su restaurante; mientras que el 23% no lo están por falta de conocimiento y confianza.

En relación con la frecuencia de uso de este medio de pago se deduce que el 61% de los dueños de restaurantes de segunda categoría estarían dispuestos a utilizar "De vez en cuando" la billetera móvil como medio de pago, mientras que el 23% "Siempre" y un 8% "Nunca". Además, se deduce que el 62% de los restaurantes de segunda categoría poseen un nivel de confianza baja, mientras que el 23% alta y un 15% media; esto evidencia que la falta de información provoca un grado de desconfianza a los usuarios de este medio de pago (Figura 3).



Figura 3. Expectativas económicas de la Billetera Móvil (BIMO).

En referencia a las expectativas económicas 77% de las personas encuestadas consideran que tendrían beneficios económicos con el uso de la Billetera Móvil como medio de pago en su negocio, mientras que el 23% no consideran que tendrían beneficios económicos. Así mismo de la totalidad, el 77% creen que sus ventas mejorarían al implementar la Billetera Móvil como nueva forma de pago; mientras que el 23% no poseen esta expectativa; pero tomando en cuenta que el 61% consideran que el sistema de billetera móvil puede incrementar "poco" sus ventas, el 31% "mucho" y el 8% "nada" (Tabla 1).

Tabla 1. Medios Bancarios.

Preguntas	Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Con qué frecuencia al día, usted utiliza medios bancarios?	Siempre	3	23%
	Casi siempre	7	54%
	De vez en cuando	3	23%
	Nunca	0	0%
	Total	13	100%

Al mes ¿Cuánto es el monto promedio que usted recauda a través de medios bancarios?	De \$1 hasta \$100	0	0%
	De \$101 hasta \$200	2	15%
	De \$201 hasta \$300	7	54%
	De \$301 en adelante	4	31%
	Total	13	100%

Se determinó que en la mayoría de los restaurantes de "Segunda Categoría" utilizan "Casi Siempre" medios bancarios y además que están en el monto promedio de "\$201 hasta \$300" al mes; lo que se deduce que la implementación de la Billetera Móvil en esta categoría de restaurantes es idónea.

Según los resultados obtenidos, el 54% de las personas encuestadas afirman que "Casi siempre" utilizan medios bancarios mientras que un 23% "siempre" y otro 23% "de vez en cuando". Además de la totalidad el 54% de los dueños de restaurantes de segunda categoría recaudan un monto promedio a través de medios bancarios desde USD 201 hasta USD 300 al mes; un 31% desde USD 301 en adelante al mes; un 15% desde USD 101 hasta USD 200. Es importante mencionar que el 85% consideran que el uso de la Billetera Móvil, como medio de pago electrónico, promueve la confianza a sus clientes acerca de la reducción de contagios de COVID-19; mientras que el 15% no lo están.

En complemento de las encuestas online implementadas, se efectuaron llamadas telefónicas para confirmar los resultados obtenidos y además de los mencionados anteriormente, se encontró que la totalidad de los dueños de restaurantes encuestados concuerdan que debido a la situación económica que atraviesa el país a causa de la propagación del COVID-19, las ventas han sido afectadas drásticamente, a pesar de que se determinó que 8 de 13 restaurantes de segunda categoría se encuentran Obligados a Llevar Contabilidad; en la cual por esta razón han postergado la implementación de la Billetera Móvil.

También se identificó que una de las razones por la desconfianza existente es por el fracaso del Sistema de Dinero Electrónico liderado por el Banco Central del Ecuador (BCE), en la cual la Banca Privada tiene el arduo trabajo de regresar la confianza en el dinero electrónico a través de la impartición de conocimientos sobre los atributos de la Billetera Móvil y así como también promover incentivos tributarios por su utilización.

A partir de los resultados obtenidos, se puede evidenciar de forma real las expectativas económicas que poseen

los dueños de restaurantes de Segunda Categoría frente al uso de la Billetera Móvil (BIMO) como medio de pago, resaltando que se encuentran íntimamente relacionadas con la aceptación, el nivel de conocimiento, confianza en la seguridad de este medio de pago, situación económica actual (nivel de ventas) y frecuencia de uso de medios bancarios.

En términos generales, la mayoría de los dueños de restaurantes de segunda categoría afirmaron conocer la Billetera Móvil como medio de pago, pero al evaluar minuciosamente se determinó que la mayor parte desconoce acerca de cómo obtener la aplicación y crear una cuenta básica en caso de no tener vínculo con el sistema financiero, el valor máximo de transacciones diarias y mensuales; acotando que más de la mitad afirmaron conocer que la acreditación es inmediata. También es importante mencionar que la totalidad de los restaurantes aún no tienen implementada esta forma de pago, pero con respecto a la aceptación casi la totalidad consideran aplicarla en un futuro próximo.

Este nivel de conocimiento se asemeja al obtenido en el trabajo realizado por Pinda (2018), desarrollado en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas en la cual se evidenció que existe poca información sobre el uso de dinero electrónico por tal motivo muchas personas no saben ni siquiera de su existencia, otras desconocen cuál es su función y en que forma les beneficia; el uso de este medio pago aún es mínimo, debido a factores como: desconocimiento y el bajo nivel de confianza del usuario, esto procede que se rehúsen a utilizar este medio de pago, sin embargo, las cuentas de dinero electrónico siguen incrementando al igual que su oferta monetaria en dinero electrónico. (pág. 6)

Es esencial que los dueños de restaurantes de Segunda categoría conozcan acerca de los derechos que les corresponden como usuarios de los productos y servicios del sistema financiero, tal y como lo señala La Junta Bancaria en el Código de Derechos del Sistema Financiero (Ecuador. Superintendencia de Bancos, 2010), artículo 9 en donde se sustentan que los usuarios tienen derecho a acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna y razonable, adecuada, válida, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras.

Cabe considerar por otra parte, que la frecuencia de uso de los medios bancarios tales como transferencias bancarias, pagos de tarjeta de crédito o de débito; se evidenció que la mayoría los utilizan "Casi Siempre"; además recaudan un monto promedio a través de estos medios

desde USD 201 hasta USD 300 al mes; lo que significa que el uso de la Billetera Móvil, es ideal para los restaurantes de segunda categoría, ya que según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2019) en el Código Orgánico Monetario Financiero Resolución N.º. 534 – 2019-F, el cupo diario máximo por pagos, cobros y retiros es de USD 100,00 y cupo máximo mensual de movimientos es de USD 300,00.

Con respecto a la frecuencia de uso, la mayoría afirman que estarían dispuestos a utilizar de vez en cuando la Billetera Móvil, ya que la mayor parte constataron poseer un nivel de confianza bajo. Sin embargo el 77% consideran que tendrían beneficios económicos con el uso de la Billetera Móvil como medio de pago, así mismo de la totalidad, con el mismo porcentaje representa de quienes creen que sus ventas mejorarían al implementar la Billetera Móvil como nueva forma de pago, a pesar de esto la mayoría considera que incrementaría “poco” debido a la afectación económica que atraviesa el país por el COVID-19.

Es importante mencionar que casi la totalidad de los encuestados, afirman que el uso de la Billetera Móvil (BIMO), como medio de pago electrónico, promueve la confianza a sus clientes acerca de la reducción de contagios de COVID-19; desde el ámbito general, el uso del efectivo en una emergencia como esta no es la más aconsejable, por un lado, el mayor uso de billetes puede obligar al Banco Central del Ecuador (BCE), a realizar más importaciones de billetes, con el consecuente gasto, pero también se considera que la monedas y billetes pueden ser un foco de contagios en tiempos de COVID-19.

Villegas, et al. (2016), recomiendan acciones que instruyan a los ciudadanos en cuanto a funcionalidades y operatividad del Sistema de Dinero Electrónico, tales como dar a conocer a través de diferentes medios de comunicación, brindar capacitaciones a los negocios, comerciantes y a los ciudadanos del cantón, para incrementar la confiabilidad y credibilidad, para que opten por la aplicación del sistema, como medio regular en las transacciones que efectúen y preparar a más personas calificadas en el tema de que asesoren a las personas en términos que forman parte de la funcionalidad y operatividad del dinero electrónico.

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos, las expectativas económicas por parte de los dueños de Restaurantes de Segunda Categoría no son satisfactorias, ya que existe poca información con respecto a los beneficios económicos que otorga la Billetera Mó-

vil, falta de confianza con respecto a la seguridad en consecuencia al fracaso del Sistema de Dinero Electrónico, liderado por el Banco Central del Ecuador y la situación económica actual que atraviesa el país a causa del COVID-19. Pese a las causas mencionadas, están dispuestos a implementar este proyecto, ya que ofrece la confianza a los clientes en la reducción de contagios por el COVID-19.

El antiguo proyecto al ser administrado por el Banco Central del Ecuador existía riesgo sobre la dolarización, porque sus cuentas no estaban respaldadas por dólares reales y había afectación a los balances de la entidad. La Asociación de Bancos Privados (ASOBANCA)

A pesar de que el proyecto es reciente y existía diversas inseguridades, la administración de la Billetera Móvil por parte de la banca privada; es un aspecto muy fundamental, ya que esto creará más confianza en el mercado y tendrá mayor aceptación, además forzar a los negocios a que cada vez tenga mayor aceptación de esta forma de pago. Es importante que se promuevan las capacitaciones tecnológicas tanto a los dueños de restaurantes de segunda categoría como a la ciudadanía en general, para perder la desconfianza a su utilización y fortalecer los conocimientos con respecto a su seguridad, uso y beneficios económicos.

Por otro lado, a pesar de que la tarifa en el envío de dinero de una cuenta a otra es menor al retiro en cajero automático, con el fin de reducir el uso de efectivo, no es un incentivo suficiente para los dueños de los restaurantes de segunda categoría, ya que consideran que se deberían implementar beneficios tributarios al momento de utilizar este medio de pago electrónico y de esta manera promover su uso continuo; debido a que es importante la reactivación económica en cada uno de los sectores productivos del país, especialmente en los restaurantes de segunda categoría, que a más de proveer comida constituyen la principal fuente de generadora de ingresos y empleo dentro del sector turístico.

El compromiso y la implicación de los dueños de restaurantes de segunda categoría dentro de la billetera móvil son de vital importancia para el éxito que tenga, puesto que el comerciante es quien está dispuesto a aceptar nuevas formas distintas a las tradicionales como efectivo, tarjetas de crédito o de débito. Los dueños de restaurantes de segunda categoría están a la expectativa de tener costos menores por transacción, beneficios tributarios, mayor seguridad, simplicidad de uso y poder utilizar el servicio sin la necesidad de internet.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. M., Guerra, A. M., & Viteri, F. E. (2018). Evolución y perspectivas del dinero electrónico en el Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 569-584.
- Ecuador. Superintendencia de Bancos. (2010). Código de Derechos del Usuario Financiero. Resolución No. JB-2010-1782. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario-financiero/>
- Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). Normas para la Gestión del Sistema de Dinero Electrónico. Resolución No. 274-2016-M. <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/274-2016-F.pdf/6d96f89a-983e-4f10-ac7b-ea3f4d94c5c6>
- Flores, A. (2018). *Servicio en Restaurante*. Ra-Ma Editorial.
- López, M. (2019). Billetera Móvil, lista para su uso. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/billetera-movil-circulacion-banred>
- Monroy, M. A., & Urcádiz, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz. *Revista Scielo*, 48(123), 2448-7678.
- Pereira, A. (2019). Sistema Prepago de Transporte Público con tecnología QR para la empresa Cooperativa de Transporte Flota Antaña del Cantón Antonio Ante. *UNIANDS Episteme*, 2.
- Pinda, N. (2018). Utilidad del dinero electrónico en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. <http://www.redisd.org/index.php/es/poster-I060-tic/198-utilidad-del-dinero-electronico-en-la-provincia-de-santo-domingo-de-los-tsachilas>
- Rivera, Á., Hablich, F., & Berni, L. (2018). Dinero electrónico: Beneficios Tributarios. *Revista Global de Negocios*, 6 (1), 77-92.
- Rodríguez, J. H. (2017). Dinero electrónico y su impacto económico en las empresas comerciales de Ambato. (Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato.
- Salazar, D., & Burbano, C. (2017). Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del marketing de servicios: Caso sector La Rumipamba, Pichincha, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(1), 2-14.
- Vergara, A. (2017). El dinero electrónico. <https://www.elcomercio.com/opinion/dinero-electronico-opinion-ecuador.html>
- Villegas, F., Loor, B., Montero, C., & Fabiani, O. (2016). Análisis de aceptación del Sistema de Dinero Electrónico (SDE) frente a los riesgos del mercado económico actual del cantón Milagro, Ecuador. *Ciencia UNEMI*, 9(21), 11-17.
- Zulma, H. (2013). La Revolución de la Billetera Móvil. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 6(6), 11-14.