



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Contaduría y Administración

La contribución de las monedas complementarias a la economía del  
individuo en Santiago de Querétaro.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestro en Ciencias Económico-Administrativas

Presenta

Karla Anel Andrews Serrano

Dirigido por:

Dra. Graciela Lara Gómez

Querétaro, Qro. a Diciembre/2019



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Ciencias Económico-Administrativas

La contribución de las monedas complementarias a la economía del individuo en  
Santiago de Querétaro.

**Tesis**

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de  
Maestro en Ciencias Económico-Administrativas

**Presenta:**

Karla Anel Andrews Serrano

**Dirigido por:**

Dra. Graciela Lara Gómez

Dra. Graciela Lara Gómez  
Presidente

Dr. Jesús Hurtado Maldonado  
Secretario

Dr. Felipe Abelardo Pérez Sosa  
Vocal

Dra. Josefina Morgan Beltrán  
Suplente

M.A. María Elena Díaz Calzada  
Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.  
Fecha de aprobación por el Consejo Universitario (mes y año)  
México

## RESUMEN

El factor dinero ha cambiado de forma y denominación a través del tiempo. Son dos tipos de dinero los que pueden ser identificados: dinero mercancía y dinero fiduciario. No obstante, el dinero convencional se ha convertido en un motor oculto del crecimiento de sociedades industriales y de la economía capitalista, lo que contrasta con una distribución desconcentrada del dinero que genera pobreza, desigualdad y marginación. Como una respuesta alternativa, surgen las monedas complementarias como medios de intercambio para adquirir bienes y servicios en una sociedad. El objetivo de este estudio fue evaluar la contribución de las monedas complementarias que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro. Para tal efecto, se seleccionó la investigación mixta y técnicas como la encuestas y el análisis documental, con lo que se buscó responder a la pregunta ¿Cómo contribuyen las monedas complementarias (monederos electrónicos y sistemas de puntos) que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos? El análisis incluyó la evaluación del impacto que dichos instrumentos de intercambio tienen en los recursos de los beneficiarios y en las empresas; determinando que el uso de las monedas complementarias está ampliamente difundido entre la población, principalmente en la que pertenece al estrato social medio.

**(Palabras clave:** Monedas complementarias, bancas y empresas privadas, economía de los individuos).

### SUMMARY

The money factor has changed in form and denomination over time. There are two types of money that can be identified: merchandise money and fiat money. However, conventional money has become a hidden driver of the growth of industrial societies and the capitalist economy, which contrasts with a deconcentrated distribution of money that generates poverty, inequality and marginalization. As an alternative response, complementary currencies arise as a means of exchange for acquiring goods and services in a company. The objective of this study was to evaluate the contribution of complementary currencies provided by banks and private companies to the economy of individuals in the city of Santiago de Querétaro. For this purpose, mixed research and techniques such as surveying and documentary analysis were selected which sought to answer the question How do the complementary currencies (electronic wallets and points systems) provided by banking and private companies contribute to the economy of individuals? The analysis included an assessment of the impact that these exchange instruments have in the resources of beneficiaries and companies; determining that the use of complementary currencies is widespread among the population, mainly in which it belongs to the middle social stratum.

**(Keywords:** Complementary currencies, banks and private companies, economy of the individuals).

## DEDICATORIAS

A Dios

porque todos mis logros son para él.

A mi hermosa familia,

mi bendición más grande.

A Lupita

por ser mi jardín colmado de sonrisas.

A Margarita y Emilia

por ser mi soporte e impulso.

A mi compañero de sueños

Carlos Suarez.

A mis amigos de la maestría.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi directora de tesis, la Dra. Graciela Lara Gómez por su tiempo, apoyo y dedicación que con gran sabiduría y ejemplo me supo guiar en todo momento, apreció su profesionalidad y admiro su inteligencia y perseverancia.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro, al Dr. Jesús Hurtado coordinador de la Maestría en Ciencias Económico Administrativas, a mis sinodales: Dr. Jesús Hurtado Maldonado, Dr. Felipe Abelardo Pérez Sosa, Dra. Josefina Morgan Beltrán y M.A. María Elena Díaz Calzada y a cada uno de los profesores que estuvieron compartiendo su conocimiento.

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por el apoyo brindado en mis estudios de la Maestría en Ciencias Económico-Administrativas en la ciudad de Santiago de Querétaro.

**Índice**

	Página
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
1.Introducción	1
1.1. Justificación	1
1.1.1. Pertinencia.	2
1.1.2. Relevancia.	3
1.1.3. Factibilidad.	5
1.2. Contenido	5
2. Aproximación teórica a las monedas complementarias y a la economía de los individuos	8
2.1. El dinero	8
2.1.1. Funciones del dinero.	12
2.1.2. Tipos de dinero.	15
2.2. Sistema monetario	18
2.2.1. Sistema Bancario.	21

2.3. Monedas complementarias	25
2.3.1. Tipologías de monedas complementarias.	30
2.3.2. Monedas privadas.	38
2.3.3. Monedas virtuales.	47
2.4. Comparación de las monedas complementarias y el dinero fiduciario	50
2. 5. Economía de los individuos.	52
3. Metodología	61
3.1. Selección del método	61
3. 2. Planteamiento del problema	62
3. 3. Pregunta Central	63
3.4.Objetivo general y objetivos específicos	63
3.5. Dimensiones de análisis, proposiciones o hipótesis, variables e indicadores.	64
3.6. Objetos de estudio	69
3.7. Marco muestral	69
3.8. Selección de la muestra	72
3.9. Técnicas de investigación	74
3. 10. Prueba piloto	77
3. 11. Validez y confiabilidad	78
3.12. Codificación de los datos	79



3.13. Análisis y evaluación de la información.	79
3.13.1. Panorama general de la información.	80
3.13.2. Procedimiento.	81
3.13.3. Análisis y evaluación de las hipótesis específicas.	82
3.13.4. Análisis de la proposición.	88
4. Resultados y discusión	90
4.1. Resultados demográficos	90
4.2. Resultados descriptivos	92
4.2.1. Dimensión economía de los individuos.	92
4.2.2. Dimensión monedas complementarias.	95
4.3. Resultados cuantitativos	103
4.4. Resultados de las hipótesis	107
4.5. Resultados de la proposición	108
4.6. Discusión	112
Conclusiones	117
Referencias	124
Apéndices	134

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

**Índice de tablas**

	Página
Tabla 1 . Características del dinero	12
Tabla 2. Tipología del dinero.	17
Tabla 3. Tipos de bancos clasificados por función en México.	24
Tabla 4. Las distintas tipologías de monedas complementarias.	31
Tabla 5. Inconvenientes del trueque.	33
Tabla 6. Clasificación de las monedas complementarias.	34
Tabla 7. Características de las monedas privadas y las monedas fiduciarias.	39
Tabla 8. Tipos de monederos electrónicos en México.	43
Tabla 9 Comparación de las monedas complementarias y el dinero fiduciario.	50
Tabla 10. Proposiciones/ hipótesis por dimensión.	65
Tabla 11. Variables independientes y dependientes por dimensión.	66
Tabla 12. Indicadores por dimensión.	67
Tabla 13. Fórmula para calcular muestras finitas.	72
Tabla 14. Cálculo de la muestra cuando se conoce la población.	73
Tabla 15. Ficha resumen de la investigación.	74
Tabla 16. Estadística de fiabilidad.	78
Tabla 17. Enunciados de la Hipótesis de la dimensión economía de los individuos.	87
Tabla 18. Clasificación de sexo y estado civil por rango de edad.	91
Tabla 19. Nivel de ingresos por ocupación.	93
Tabla 20. Las tarjetas de crédito como apoyo a la economía del individuo.	100
Tabla 21. Razones que impiden contra las razones que motivan a utilizar monederos electrónicos.	102

Tabla 22. Resultados estadísticos sobre los enunciados planteados de las hipótesis. 105

Tabla 23. Resultados de aceptación y rechazo de los enunciados planteados a partir de las hipótesis generales. 106

Tabla 24. Clasificación de empresas que ofrecen monedas complementarias. 109

Tabla 25. Especificaciones de los programas que otorgan las empresas o bancas privadas. 111

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

**Índice de figuras**

	Página
Figura 1. El dinero a través del tiempo	10
Figura 2. Funciones del dinero.	13
Figura 3. Evolución de los sistemas de pago.	16
Figura 4. Características del sistema monetario.	19
Figura 5. El sistema financiero y sus tipos de bancos.	22
Figura 6. Formatos de las monedas complementarias.	27
Figura 7. Clasificación de las monedas complementarias por tipo de respaldo.	36
Figura 8. Estructura de los monederos electrónicos comunes.	41
Figura 9. Tipos de tarjetas.	45
Figura 10. Agentes económicos.	52
Figura 11. Presupuesto familiar o individual.	53
Figura 12. La conducta de los consumidores.	58
Figura 13. Dimensiones de análisis y preguntas de investigación.	64
Figura 14. Mapa del municipio de Querétaro.	70
Figura 15. Nivel educativo concluido.	91
Figura 16. Población con la posibilidad de generar un ahorro con sus ingresos.	94
Figura 17. Uso de las tarjetas de crédito y débito.	97
Figura 18. Frecuencia de contratación de tarjetas de crédito en entidades bancarias.	99
Figura 19. Usos y beneficios de las tarjetas de crédito.	100
Figura 20. Empresas con las que tienen contratadas los monederos electrónicos.	101
Figura 21. Productos o servicios pagados con los monederos electrónicos.	103

Figura 22. Objetivos principales por los que las personas consideran que son creados los sistemas de puntos y monederos electrónicos. 108

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## 1. Introducción

### 1.1. Justificación

El dinero convencional que se conoce hoy en día se ha convertido en un motor oculto en el desarrollo de las sociedades industriales y del crecimiento económico capitalista, pero dicho sistema monetario puede ir afectando a la sociedad (Lietaer, 2001), provocando la elevación de precios de bienes y servicios, pagos de interés compuesto y el enriquecimiento de las elites, generando pobreza en la población que tiene poco acceso en la economía (Hirota, 2013).

Las monedas complementarias son un instrumento que facilitan la regeneración económica, no solo por la habilidad que poseen de agregar valor a una comunidad, sino porque a su vez mejoran la estabilidad de comercio, además de que pueden ser utilizadas en una relación con la moneda oficial, es decir como un medio de cambio que no afecte a la moneda nacional (Petri, Rana y Cosmin, 2010).

Las empresas y bancas privadas han adoptado diversos programas y medios para aumentar sus ventas, llamados programas de lealtad o fidelidad, compuestos algunos de ellos por monederos electrónicos y sistemas de puntos, sin embargo, los usuarios han tomado a estas herramientas como dinero (Lietaer, 2013).

Cabe destacar que la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, México es la zona metropolitana de mayor desarrollo a nivel nacional, en consecuencia, cuenta con diversos centros comerciales y bancas privadas donde existe una amplia gama de productos y servicios, los cuales hacen uso diversos programas de lealtad o fidelidad.

Por tal motivo, el estudio se aborda en la ciudad de Santiago de Querétaro, en donde se ha generado la cuestión acerca de la contribución de las monedas complementarias

otorgadas por las empresas y bancas privadas a la economía de los individuos y a su vez se estudia el contexto por el cual dichas organizaciones otorgan sistemas de puntos o monederos electrónicos, debido a que se debate si estas, se ven incentivadas a cooperar para que la economía de sus clientes mejore respecto a sus ingresos.

En este sentido, se tienen tres objetivos específicos, el primero se refiere a contextualizar las características de las monedas complementarias y la penetración de las mismas entre los habitantes de Santiago de Querétaro, además se pretende identificar los beneficios económicos, estudiados a partir del aumento del ingreso, ahorro o el acceso a un mayor número de productos o servicios, que aportan las monedas complementarias a los individuos y finalmente, establecer las razones por las que la banca y empresas privadas introducen las monedas complementarias en la economía.

**1.1.1. Pertinencia.** Ante las crisis económicas recurrentes que se han presentado, las monedas complementarias surgen como una alternativa para asistir a la escasez de las monedas convencionales, es decir para equilibrar la situación de la sociedad (Hirota, 2013). Las empresas y bancas privadas han comenzado a emitir una serie de programas de lealtad y fidelidad para aumentar las utilidades y obtener la fidelidad del consumidor, este tipo de programas también se conocen como monedas complementarias privadas debido a que se emiten por entidades privadas y su existencia persevera debido a que de acuerdo con Lietaer (2001) “Las monedas privadas van en aumento no solo porque las empresas las impulsan, sino porque son lo que quieren los clientes...” (p.253), es decir en la mente del consumidor estas se tornan en moneda.

Con base en lo anterior y tomando en consideración las ciencias económico-administrativas, el principal tema de estudio de este proyecto es analizar el impacto en lo económico de las monedas complementarias como un medio de intercambio que complementan al dinero convencional, asimismo estas permiten el acceso a distintos productos y servicios, y administrativo debido a que influye en la gestión de los recursos pertenecientes a los individuos o beneficiarios que utilizan monederos electrónicos y sistemas de puntos.

La tesis pertenece a la línea de investigación enfocada a los estudios económicos en los sectores público, privado y social. La cual se plantea a través de la metodología mixta, por medio de encuestas y observación documental. En este sentido, se evalúan los beneficios económicos que disfrutan los individuos con el uso de monedas complementarias.

El presente trabajo de investigación constituye una contribución al estudio de las monedas complementarias desde el enfoque de las empresas y bancas privadas, con una incidencia en el ámbito de la economía social y privada. Pone al descubierto a las monedas privadas desde dos puntos de vista: la empresa y el cliente. Con los resultados obtenidos, permiten conocer el funcionamiento de los programas de lealtad como monedas complementarias y su incidencia en la economía de los individuos.

**1.1.2. Relevancia.** En la actualidad las monedas complementarias, específicamente los monederos electrónicos y sistemas de puntos tienen auge en la economía actual ya que cada vez aumenta el uso de estos medios de intercambio.

Es decir, mediante ese tipo de estrategias los clientes pueden acumular puntos para obtener descuentos o pagar otros productos, mientras que la tienda logra que el cliente no se vaya con la competencia y logra un cliente frecuente, debido a lo anterior las tarjetas



de puntos se han popularizado y ahora es común que cualquier tipo de establecimiento los utilice desde restaurantes, tiendas de autoservicio, bancos, etc. (Fisher y Espejo, 2017).

Ambos programas de lealtad de acuerdo con Lamb, Hair y McDaniel (2013) han aumentado su gasto promocional de las empresas en un 4% es decir, equivalente a \$2, 100 millones de dólares ya que permite a las empresas invertir de manera estratégica para capturar mayores utilidades de los clientes leales, debido a que la lealtad de los clientes disminuye con el aumento de la competencia. Al incrementar los monederos electrónicos y sistemas de puntos las ventas van en aumento y se estima que más del 75% de los consumidores manejan una tarjeta de lealtad que los recompensa con puntos, es decir el 15% de los compradores de abarrotes al menos manejan tres programas y el 4% participa en 4 o 5 programas, ya que la tarjeta permite a los clientes reunir dinero dueto, es decir, que puede ser utilizado en cualquier artículo, recibir descuentos, alerta sobre nuevos productos y otras ofertas.

Los monederos electrónicos ocupan el tercer lugar después de la tarjeta de débito y crédito como pago electrónico, esto se debe a la facilidad de su manejo y practicidad para realizar pagos, esta herramienta tiene gran popularidad debido a que es válida para sustituir el dinero, es decir, el 85% de los pequeños pagos se realizan a través de esta herramienta ya que no se necesita autorización de la entidad de crédito para operar con el monedero electrónico.

Por lo antes expuesto, la presente investigación pretende analizar la contribución de las monedas complementarias, en específico los monederos electrónicos y sistemas de puntos a la economía de los individuos dirigida a la línea de investigación de los estudios en los sectores público, privado y social.

**1.1.3. Factibilidad.** Se pretende que esta investigación sirva de apoyo para mejorar el uso de las monedas complementarias, analizando el beneficio económico de los individuos, conjuntamente se enfoca a las empresas y bancas privadas en Santiago de Querétaro, dado que se ha incrementado el uso y distribución de monederos electrónicos y sistemas de puntos para adquirir bienes y servicios. Además, las empresas y banca privadas podrán observar el impacto de estas estrategias de mercadotecnia desde el criterio de los clientes. Algunos de los factores por lo que en la ciudad de Santiago de Querétaro es considerado viable para la investigación de la contribución de los monederos electrónicos y sistemas de puntos, se mencionan a continuación:

- Querétaro tiene una amplia oferta de tiendas departamentales y centros comerciales ubicados en diferentes plazas comerciales por la regionalización que ocurre en este municipio creando más opciones de comercios y servicios.
- Querétaro es la zona metropolitana de mayor desarrollo a nivel nacional, lo que atrae a inversionistas de diversas partes del mundo.
- Gran parte de tiendas departamentales existentes en la ciudad de Santiago de Querétaro cuenta con sus propios monederos y sistemas de puntos.
- Querétaro es el estado ubicado en el quinto lugar nacional con más contratos de créditos per cápita, es decir en el 2018 por cada 10,000 queretanos existían 5, 975 convenios de créditos; representando aproximadamente 1.67 contratos por habitante (Perusquia, 2019).

## **1.2. Contenido**

La presente investigación contiene una estructura que deriva en siete capítulos los cuales se presentan resumidos a continuación:

En el primer capítulo se encuentra la introducción compuesta por la justificación pertinencia, relevancia y factibilidad.

Dentro del enfoque teórico en el capítulo segundo se encuentra la aproximación teórica a las monedas complementarias y a la economía de los individuos encontrando en primer lugar qué es el dinero y cuáles son sus funciones, los diversos tipos de dinero, el sistema monetario y bancario, además se hace mención al tema central de esta tesis “las monedas complementarias” conformado por las tipologías de monedas complementarias, las monedas complementarias en específico los monederos electrónicos y sistemas de puntos y las monedas virtuales. Posteriormente se introducen los términos de economía de los individuos, se expone cómo se conforma el presupuesto de los individuos, las elecciones del consumidor y sus restricciones presupuestarias.

En el capítulo tercero se presenta la metodología a utilizar para el correcto estudio de la contribución de los monederos electrónicos a la economía de los individuos, conformados por: selección del método, planteamiento del problema, objetos de estudio, marco muestral, selección de la muestra, objetivos, dimensiones, pregunta central y preguntas de investigación; técnicas de investigación, prueba piloto y consideraciones éticas, ya que será utilizada e implementada para obtener los resultados y discusión en el capítulo cuarto.

En el capítulo quinto se presentan las conclusiones de la presente tesis en la cual se responde si las monedas complementarias contribuyen a la economía de los individuos y a su vez se comprueba el objeto por el cual la empresa y banca privada crean los sistemas de puntos y monederos electrónicos.

La bibliografía utilizada para realizar el presente proyecto se encuentra en el capítulo sexto, para finalmente localizar el apartado de apéndices compuestos por: la encuesta

sobre monedero electrónico y sistemas de puntos, así como sus respectivas consideraciones éticas y consentimiento firmado, también un cuadro de información recopilada de las empresas que ofrecen monedas complementarias, finalmente la guía de observación que se siguió para realizar la investigación de carácter documental.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## **2. Aproximación teórica a las monedas complementarias y a la economía de los individuos**

### **2.1. El dinero**

El dinero de acuerdo con Smith (1994) “se ha convertido en todas las naciones civilizadas en el medio universal del comercio, por intervención del cual los bienes de todo tipo son comprados, vendidos e intercambiados” (p. 61). Sin embargo, el dinero es “la mercancía que funciona como medida del valor, y, por consiguiente, sea en persona o por medio de un representante, también como medio de circulación” (Marx, 2017, p. 340).

Marx (2017) menciona que el dinero es un material de circulación debido a que puede ser transformable en cualquier mercancía, pero el dinero utilizado de manera oficial tiene un límite cuantitativo con el cual se establece un poder de compra limitado por la calidad y cantidad de los productos; existiendo dos tipos de dinero: el dinero como tal, refiriéndose a la conversión de dinero en mercancía y el dinero capital, es decir cuando la mercancía se transforma en dinero (comprar para vender). Para realizar transacciones el dinero debe cumplir con un valor relativo o un valor de cambio. El valor relativo se refiere a la utilidad que tienen los productos, aunque generalmente no tiene ningún valor de cambio; el valor de cambio se refiere a cuanto se puede conseguir a cambio del producto obtenido, es decir la medida real de ese valor de cambio compuesta por el precio real del producto.

Por otro lado Keynes (2003) menciona que el dinero es un “patrón de valor” (p. 226) tal como podría ser el trigo, las casas, el oro, o la libra esterlina, el cual liga el futuro con el presente determinado por el nivel de actividad económica, el cual establece las ganancias esperadas o eficacia marginal del capital y el tipo de interés para generar liquidez, además en contraposición el dinero no solo es una unidad de cuenta porque el monto cambia dependiendo la variación del valor del dinero, causando que las personas

consideren estos cambios para determinar la inversión por encima de sus recursos económicos.

El concepto de dinero se ha dificultado porque el dinero no se puede producir fácilmente, ya que no se puede aplicar la voluntad para producir dinero porque aumenta en medida que aumenta el salario, su tasa de interés es refractaria al bajar, el dinero tiene una elasticidad igual o casi igual a cero lo que significa que cuando sube el valor de cambio del dinero, no hay ningún sustituto y su utilidad es debido a su valor de cambio y por último a medida que los valores monetarios bajan la estrategia monetaria será en proporción mayor a la totalidad de riqueza (Keynes, 2003).

De Gregorio (2012, p. 394) define al dinero como “un activo que es parte de la riqueza financiera de las personas y las empresas y es ampliamente usado para hacer transacciones”, además añade que el dinero es una de las tantas maneras existentes de tener riqueza, aunque es importante porque este se puede usar para realizar transacciones, pero con una rentabilidad baja o negativa por el impacto relacionado con la inflación.

Méndez (2004) menciona que el dinero se utiliza para realizar transacciones diarias y que las personas entienden al dinero como algo que sirve para comprar los bienes o servicios que necesitan, añade que hay dos consideraciones acerca del dinero: los subjetivistas y marxistas. Para los subjetivistas el dinero son todas las cosas aceptadas en forma general para adquirir bienes y servicios, mientras que el dinero para los marxistas este puede ser cualquier mercancía equivalente a las mercancías que se requieran.

Añade Mishkin (2014) que cualquier cosa que se acepta como pago de bienes, servicios o deudas, es decir la oferta monetaria que afecta a las personas y el bienestar económico se define como dinero, incluso se entiende como moneda o como sinónimo de riqueza, sin embargo, este incluye distintos activos como bonos, acciones, terrenos, casas, etc. Graue

(2009) está de acuerdo en que el dinero es todo medio de cambio y medida de valor ampliamente aceptada para realizar transacciones en una sociedad en un tiempo y lugar determinado; en cambio diversos autores lo definen como un activo financiero debido a que todas las formas de dinero en uso son reclamadas o solventadas por alguna institución pública o privada, los cuales se utilizan fácilmente para adquirir los bienes y servicios, es decir, el dinero es el efectivo que es líquido o dicho de otra manera que puede convertirse en efectivo con facilidad y también lo son algunos activos con alta liquidez (Rose,1994; Krugman, Wells y Olney,2008).

El dinero en la economía moderna de acuerdo con McLeay, Radia y Thomas (2015) se

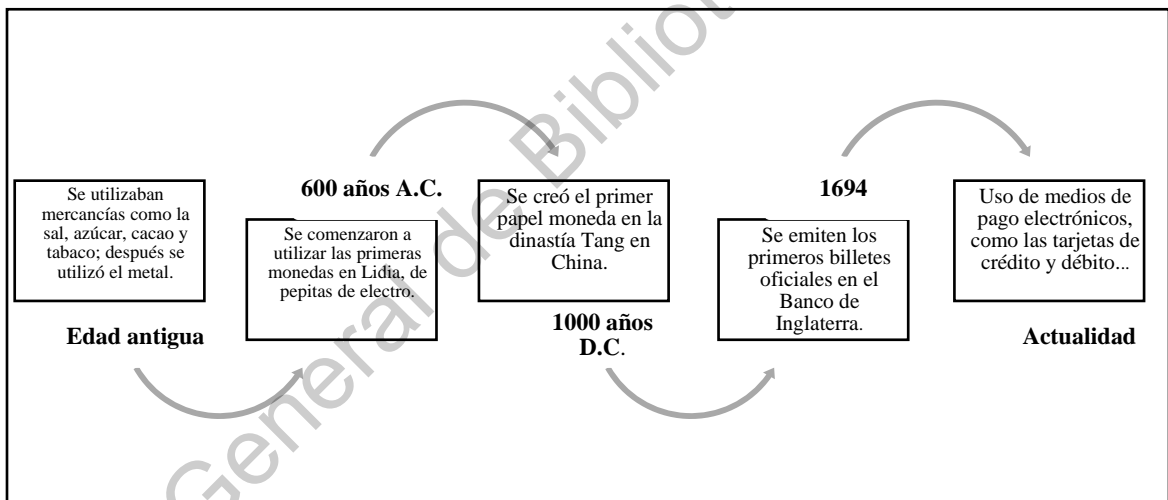


Figura 1. El dinero a través del tiempo. Fuente: Elaboración propia con base en Graue (2009).

entiende como la medida de la cantidad total del dinero que tienen los hogares y empresas, el cual está formado por depósitos bancarios y efectivo en circulación, creado por los bancos. El cual sirve para comprar o vender bienes y servicios, recibir o hacer pagos o finiquitar contratos. Sin embargo, ellos también mencionan que el dinero ha cambiado a través del tiempo, en una economía de subsistencia todos consumen lo que ellos mismos producen, en el comercio se realizan intercambios comerciales y en la actualidad se

utilizan diversos pagarés para abonar posteriormente, el cual puede tomar forma de efectivo en circulación o depósitos en bancos comerciales, representando otras formas de dinero. Por otra parte, el dinero ha sido esencial en sus diversas formas en la economía, Graue (2009) menciona que el dinero es un instrumento económico que ayuda a mejorar la situación de los países, el cual surge en la edad antigua a través del dinero mercancía, el trueque, después de la creación de monedas y dinero fiduciario para realizar transacciones entre la sociedad y países como se puede ver en la Figura 1.

En la antigüedad de acuerdo con Smith (1994); Marx (2017); Graue (2009); Schettino, (2015) las personas utilizaban numerosas mercancías a las cuales se les otorgaba valor de cambio en una sociedad, de tal forma que las mercancías, de acuerdo con Marx (2017), eran representadas por cualquier objeto considerando su calidad y cantidad para que este cumpliera con diversas propiedades y fuera útil en diferentes aspectos; en ese caso el objeto o mercancía adquiría una forma con valor único y autenticidad social provocando que esta se convirtiera en mercancía dinero, por ejemplo Smith (1994), menciona que algunos de los tipos de dinero mercancía utilizados en la antigüedad eran las cabezas de ganado para realizar transacciones, en Abisinia el medio de cambio y comercio era la sal, mientras que en la India eran una clase de conchas, en Terranova el bacalao seco, en Virginia el tabaco, en las Indias Occidentales el azúcar, en Escocia los clavos y en México de acuerdo con el Banco de México el cacao, cuentas de jade o jadeíta, mantas de algodón, hachuelas de cobre en forma de la letra tau griega ( $\tau$ ), entre otros.

Para fortalecer el intercambio entre naciones o comercio internacional Marx (2017) indica que las mercancías adquirieron un valor universal con dos medidas de valor basadas en oro y plata. En contraste Friedman (1982) mencionaba que eran necesario crear



alternativas de cambio libre y flotante en el cual el oro no fuera una restricción respecto al precio de la moneda, BANXICO (2019) menciona que el conjunto de activos que las personas utilizan como medio de pago en una economía o también conocida como dinero en la actualidad ya no tiene valor intrínseco y a este se le conoce como dinero fiduciario, el cual se acepta por la confianza que se tiene en este instrumento para realizar transacciones; para que el dinero pueda ser un medio de cambio necesita cumplir cinco características: durable, transportable, divisible, homogéneo y de emisión controlada (Tabla 1).

Tabla 1 .

*Características del dinero*

Características	Definición
Durable	Ser capaz de circular en un estado aceptable por un tiempo establecido.
Transportable	Facilidad de transportar el dinero con un valor sustancial.
Divisible	Capacidad de subdividirse en pequeñas partes sin que pierda su valor para adquirir cualquier mercancía.
Homogéneo	Debe tener un valor exactamente igual a las demás unidades de dinero.
De emisión controlada	Facilidad de controlar el dinero para mantener su valor y que no detenga a la economía de un país porque la oferta de este es insuficiente, así mismo evitar la falsificación de dinero.

Fuente: Elaboración propia con base en BANXICO (2019).

**2.1.1. Funciones del dinero.** Diversos autores han mencionado las funciones del dinero señalando fundamentalmente que son tres: medio de pago, depósito de valor y unidad de cuenta (Figura 2). La primera función facilita las transacciones debido a que es altamente aceptado y si no existiera en la economía moderna se perdería tiempo en buscar quien tiene el tipo de moneda que se desea utilizar para efectuar el intercambio comercial y por tanto necesita intercambiarlo por los productos y servicios que satisfagan sus

necesidades, la medida de valor o depósito de valor permite conservar el poder adquisitivo a lo largo del tiempo y por último la unidad de cuenta sirve para fijar los precios de los productos y servicios, es decir medir el valor de las cosas (Rose, 1994; Krugman, Wells y Olney, 2008; Graue, 2009; Samuelson y Nordhaus, 2010; Krugman, Obstfeld y Melitz, 2012; McLeay, Radia y Thomas, 2015).

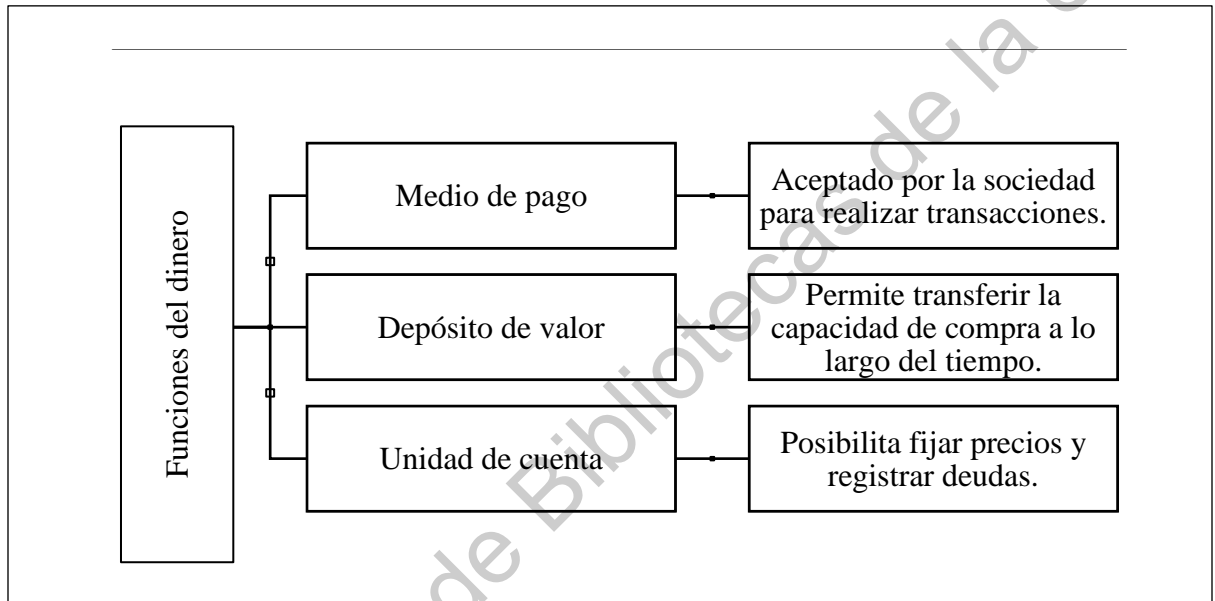


Figura 2. Funciones del dinero. Fuente: Elaboración propia con base en Banco de México (2019).

El medio de pago se refiere a los activos que utilizan los individuos para efectuar el intercambio de bienes y servicios con la certeza de que el dinero podrá ser utilizado para realizar transacciones, por ejemplo: las monedas oficiales de un país como el peso en México y el dólar en EUA, pero también se pueden utilizar otros bienes y activos como medio de intercambio los cigarrillos en la cárcel. La segunda función del dinero se refiere al depósito del valor, el cual es el medio para conservar el poder adquisitivo del dinero en el futuro, no obstante, el valor del dinero puede cambiar debido a las fluctuaciones del mercado, algunos ejemplos son: las cuentas de ahorro, acciones, bonos y bienes

inmuebles. Finalmente, la unidad de cuenta se refiere a la medida con la que se establece el valor de las cosas y la cual se usa para fijar los precios y realizar cálculos económicos, ayudando a simplificar la vida económica como las ventas online con bienes a un menor precio y el valor de las monedas oficiales en términos del dólar ( Rose, 1994; Krugman, Wells y Olney, 2008; Graue, 2009; Samuelson y Nordhaus, 2010; Krugman, Obstfeld y Melitz, 2012; McLeay, Radia y Thomas, 2015).

Schettino (2015) aumenta otro aspecto, refiriéndose al valor que el mundo le asigna al dinero, el cual debe ser menor que el valor intrínseco del dinero; porque solo así ocurrirá la Ley de Laffer, es decir, asignar un valor menor al dinero para que se gaste puesto que si la gente sabe que su dinero vale más, únicamente lo va a utilizar para atesorar. Respecto a lo anterior Krugman, Obstfeld y Melitz (2012) señalan que mantener el dinero es un riesgo porque pueden aumentar los precios de bienes y servicios, de esta manera las variaciones de riesgo se traducen como la reducción del valor dinero. Rodas y Rodas (2011) mencionan otra función del dinero conocida como patrón de pagos diferidos, entendiéndose a cuando este actúa como unidad media de cálculo o se realizan transacciones financieras a través del tiempo como las letras de cambio y su interés dependiendo los años de uso.

Demás funciones del dinero en las sociedades capitalistas son dos: como medio de atesoramiento o acumulación y como dinero mundial. La primera función se refiere a la facilidad que tiene el dinero para ser guardado y atesorado, generando una acumulación de riqueza con la que se pueden generar un poder de compra más alto adquirir bienes y servicios en una sociedad. La segunda se refiere al dinero como un activo mundial, es decir cuando este se utiliza como sistema de pago entre países para realizar transacciones monetarias, auxiliar a realizar importaciones y exportaciones, y materializar la riqueza

monetariamente para representar los movimientos de las divisas en la balanza de pagos de un país, los cuales se deben manejar para no rebasar los límites y provocar inflaciones o devaluaciones (Méndez, 2004).

Ochoa (2018) menciona que desde los orígenes del dinero hasta la actualidad, este tenía como objetivo ser un común denominador de valor para realizar y facilitar las transacciones, ciertamente el dinero posee algunos atributos para que funcione: lo primero se basa en que los medios de pago y las instituciones que los manejan deben tener credibilidad y confianza sustentada por la sociedad, tener un valor universal para ser intercambiados y comercializados, así como mutua conveniencia y representatividad.

**2.1.2. Tipos de dinero.** La evolución del dinero de acuerdo con Samuelson y Nordhaus (2010) mencionan que en primer lugar se estableció el trueque, el cual consiste en intercambiar unos bienes por otros, los cuales no eran firmemente aceptados como medio de pago en una sociedad. Después el dinero mercancía refiriéndose a un producto utilizado como dinero con un valor intrínseco y finalmente el dinero moderno refiriéndose al papel moneda con el cual se pueden adquirir los bienes o servicios deseados.

Krugman, Wells y Olney (2012) señalan que el efectivo y los depósitos bancarios con los cuales se puede acceder a cheques se consideran como dinero, debido a que son ampliamente aceptados y facilitan a las empresas y particulares a realizar transacciones cotidianas de manera cómoda, sin embargo algunos activos como la propiedad inmobiliaria no son considerados como dinero porque carecen de liquidez; los depósitos que operan en el mercado de divisas tampoco se consideran parte de la oferta monetaria porque son menos líquidos que el dinero y no se utilizan para realizar o financiar las transacciones rutinarias.

El dinero conforme a Mishkin (2014) ha tomado varias formas e incluso se ha producido una evolución en la manera que se realizan las transacciones en nuestra economía a través del tiempo, (Ver Figura 3).

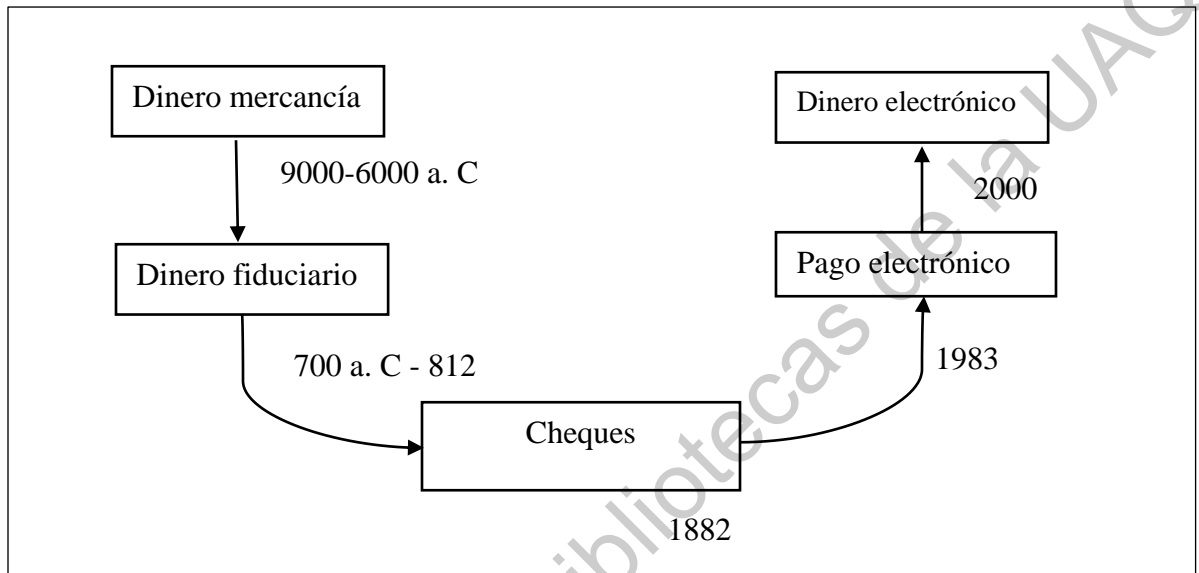


Figura 3. Evolución de los sistemas de pago. Fuente: Elaboración propia basado en Mishkin (2014), Rampton (2016), Parker (2015), Trustly (2013).

La figura anterior muestra la evolución de pagos comenzando con el dinero mercancía y finalizando con el dinero electrónico, sin embargo, McLeay, Radia, Thomas (2014) explican que diversos activos y bienes pueden cumplir las funciones del dinero y por tanto es importante conocer los tipos de dinero que circulan en la economía, así como se puede ver en la Tabla 2.

Dirección General de Bibliotecas de la UAO

Tabla 2.

*Tipología del dinero.*

Tipo de dinero	Definición
Dinero de curso legal o moneda de curso forzoso.	Moneda que se tiene que utilizar por decisión gubernamental, sin oportunidad de rechazo.
Dinero de curso legal y aceptación opcional.	Es dinero que tiene curso legal en un país, pero las personas pueden decidir si lo aceptan o no (cheque).
Dinero con poder liberatorio ilimitado.	Pago realizado con dinero para que un deudor se libere de sus obligaciones y compromisos, pagando solo una parte de su deuda.
Dinero mercancía.	Bien que se usa como medio de pago.
Dinero respaldado con mercancía.	Medio de pago cuyo valor se garantiza por el compromiso del banco para canjearlo por bienes valiosos.
Dinero fiduciario.	Es aquel que es decretado por los gobiernos de cada país para que sea legalmente aceptado, el cual funciona como medida de intercambio, pero no es convertible en metales preciosos, pero solo se acepta solo si hay confianza en ese papel que funciona como medio de intercambio, el inconveniente de estos es que se pueden robar con facilidad y costos de transportar.
Dinero crédito.	Documento que tiene un vencimiento futuro el cual se puede utilizar como medio de cambio.
Dinero electrónico.	El dinero que solo se utiliza de forma electrónica, como las tarjetas de banco.
Pago electrónico.	Transacciones realizadas desde un aparato electrónico y el uso del internet, ahorrando tiempo, costos y los pagos de facturas son rápidos.
Depósitos bancarios.	Pagarés de bancos comerciales hacia una persona física o moral.
Base monetaria o dinero del banco central.	Se refiere a las reservas del banco central y el efectivo en circulación.

Fuente: Elaboración propia con base en McLeay, Radia, Thomas (2014).

Diversos autores coinciden en dos principales tipos de dinero, en primer lugar está el dinero mercancía, refiriéndose aquel que vale por sí mismo por su condición como el oro y se utiliza cuando las expectativas económicas son hostiles para asegurar la riqueza mientras que el fiduciario se establece por decreto en un espacio geográfico, el cual vale por la confianza de la sociedad y por lo establecido por el gobierno que emite la moneda

(Krugman, Wells y Olney, 2008; Graue, 2009; Samuelson y Nordhaus, 2010; Mishkin, 2014).

El dinero crédito de acuerdo con Andjel (1998) se utiliza para pagar deudas en la economía capitalista utilizado como vehículo de deudas en función de una economía capitalista, ellos llegan a la conclusión de que la variación de oferta de dinero es en buena medida resultado de la demanda del mismo; por ejemplo si el sector público o privado aumenta su gasto o préstamos, habrá un incremento en la oferta monetaria afectando la capacidad de creación del dinero por la banca; provocando un aumento en la velocidad de la circulación del dinero, y cuando las deudas se saldan entonces el sistema bancario lo resuelve, refiriéndose a la alta intervención financiera que tiene la economía monetaria para acotar el dinero o aumentar su circulación.

## **2.2. Sistema monetario**

El sistema monetario se refiere al patrón monetario y estructural sobre la circulación legal de las monedas y también a las unidades monetarias que existen en un país, el cual se hace cargo de la emisión de las billetes y monedas (Méndez, 2004). El cual tiene algunas características como se puede ver en la Figura 4.

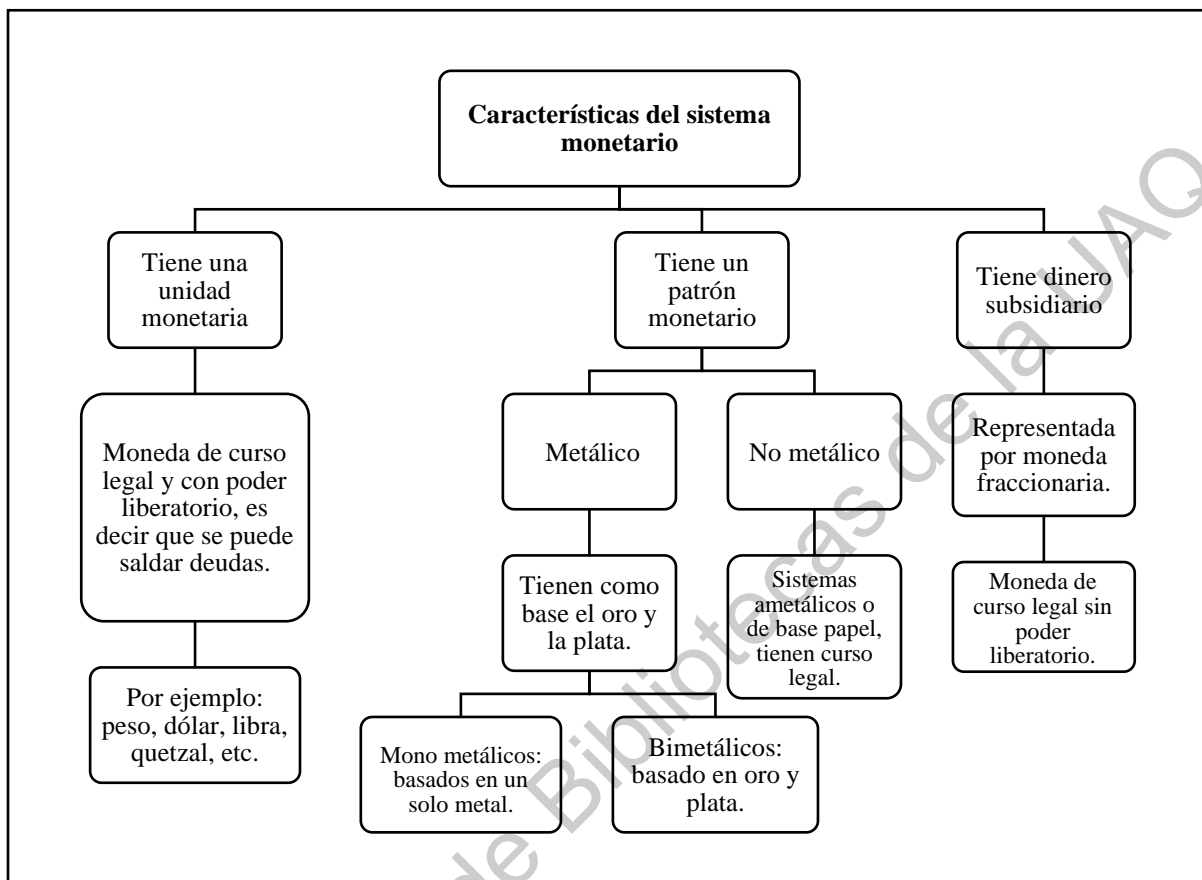


Figura 4. Características del sistema monetario. Fuente: Con base en Méndez (2004).

El sistema monetario tiene de acuerdo a Méndez (2004) tres características las cuales se refieren a que este tiene una unidad monetaria fundada en una moneda legal, el curso como son el peso mexicano, el dólar estadounidense, entre otros; la segunda característica se refiere a que este cuenta con un patrón monetario que representa la base de las monedas o su equivalente el cual puede ser en dinero metálico y no metálico; por último la representación del dinero subsidiario en una moneda de curso legal sin poder de saldar deudas llamada moneda fraccionaria.

El sistema monetario de acuerdo con Lietaer, Arnsperger, Gerner y Brunnhuber (2012) tiene fallas estructurales, el primero se refiere a que la banca privada es la que más emite dinero y este se crea cuando se da créditos a los prestatarios, sin embargo, estas también



deciden cuándo aumentar la masa monetaria y cuando no; las tasas de interés compuestas a futuro descuentan los valores actuales derivado de esto los proyectos a largo plazo no son atractivos para los inversionistas, las tasas de interés en el desarrollo de un país provocan un crecimiento acelerado y de esta forma, las empresas y las familias se apuran a regresar los préstamos; otro problema es que la riqueza se concentra a favor de los pocos ricos existentes en un país, mientras que lo que resta de la población paga más de lo que recibe y por tanto está endeudado, en este sistema monetario las personas están en continua competencia, lo cual provoca que las personas tengan menos relaciones humanas. Méndez (2004) señala que otro problema es la inflación, porque de esta derivan otras complicaciones como el aumento de precios y por tanto la pérdida del poder adquisitivo, este desequilibrio económico se basa en la excesiva emisión de billetes en un banco, el déficit presupuestario o el mal cálculo, y la adecuación entre oferta y demanda creando un desequilibrio monetario; como en las economías capitalistas el dinero es fundamental para adquirir bienes y servicios estas se ven afectadas por causas internas como emisión excesiva de papel moneda, oferta insuficiente de mercancías relacionadas con la demanda, altas tasas de interés bancario, la devaluación y las causas externas puede ser por una importación o exportación excesiva, la deuda externa o exceso de créditos o inversiones extranjeras que no se enfocan en la producción.

Es decir, el Sistema monetario funciona a través del dinero y la forma que se crea este medio de intercambio, unidad contable o elemento fiduciario el cual ha servido para desarrollar las sociedades e incrementar las transacciones económicas, la emisión y el mantenimiento del valor de la moneda se realiza a través de un sistema bancario del estado, llamado banco central, y estos en conjunto con el gobierno permiten la entrada y creación de entidades bancarias (Caravaca y González, 2019).

**2.2.1. Sistema Bancario.** Los bancos de acuerdo a Samuelson y Nordhaus (2010) son aquellas empresas comerciales que existen para obtener utilidades para sus propietarios, no obstante Krugman, Wells y Olney (2008) mencionan que los bancos o entidades bancarias son intermediarios financieros, los cuales hacen uso de activos líquidos en forma de contratos entre el depositante y el banco, llamados de otra forma depósitos bancarios, los cuales sirven para financiar inversiones o gastos, por otro lado Méndez (2004) señala que los bancos son instituciones públicas o privadas intermediarias entre los dueños del dinero, los usuarios y el capital.

Samuelson y Nordhaus (2010) mencionan que una de las funciones primordiales de los bancos es brindar cheques a sus clientes, pero Krugman, Wells y Olney (2008) señalan que la función crucial de los bancos es regular la actividad bancaria, estableciendo un coeficiente de caja mínimo refiriéndose al porcentaje de depósitos bancarios que el banco mantiene como reservas en caso de que ocurra un pánico bancario, es decir en caso de que los clientes decidan retirar sus fondos debido a la posibilidad de la quiebra de la entidad financiera, Méndez (2004) agrega siete funciones principales: recibir depósitos en dinero, otorgar créditos a corto y largo plazo, manejar cuentas de cheques, aceptar el ahorro, recibir depósitos amparados, por último, emitir y manejar cuentas, tarjetas de crédito y débito, entre otros. Existen diferentes tipos de bancos como se puede ver en la Figura 5.

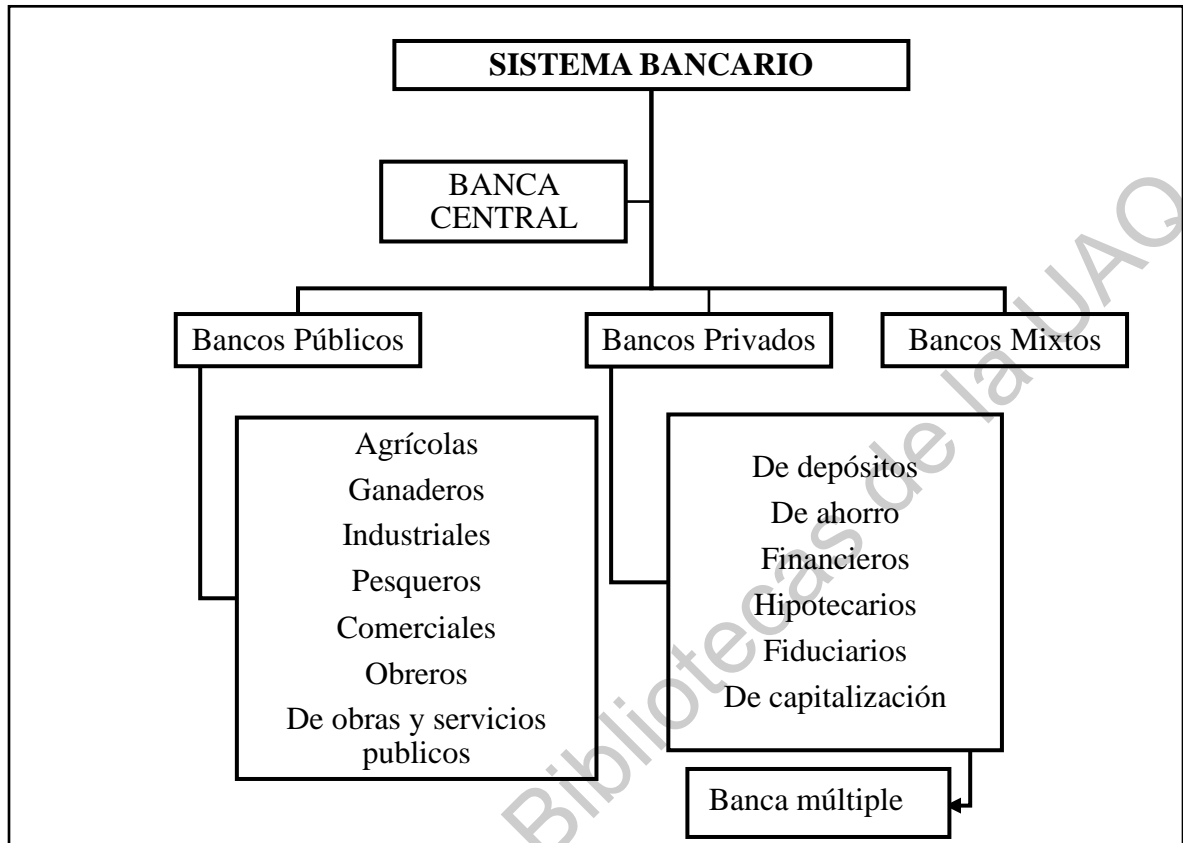


Figura 5. El sistema financiero y sus tipos de bancos. Fuente: Méndez (2004, p. 264).

La figura anterior muestra en primera instancia cómo se maneja el sistema financiero y sus tipos de bancos, comenzando por la banca central, la cual de acuerdo a Graue (2009) es el organismo gubernamental que se encarga de la política monetaria y la emisión de dinero a través de las políticas monetarias expansivas refiriéndose al aumento del circulante y restrictiva aludiendo a la disminución del circulante, es decir dinero, después los bancos por sector social, es decir, públicos, privados y mixtos, de acuerdo a Méndez (2004), un banco público es creado por gobierno federal con la finalidad de dar créditos a actividades básicas para el desarrollo de la economía de un país, los bancos privados o comerciales son intermediarios que efectúan créditos y actividades bancarias, la banca múltiple de acuerdo con Estrada (2017) es de igual manera una intermediaria financiera

la cual capta recursos, y canaliza los recursos por sí solas, las actividades que pueden realizar son: funciones de banco, financieras, hipotecarias, fiduciarias y compra venta de valores. Los bancos mixtos de acuerdo con Méndez (2004) son aquellos bancos intermediarios de cómo se utiliza el crédito y de actividades ligadas a la banca, los cuales obtienen su capital del sector privado y público. Otros tipos de bancos que pueden existir se pueden clasificar por su función primordial como se puede ver en la Tabla 3.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

Tabla 3.

*Tipos de bancos clasificados por función en México.*

Tipo de banco	Definición	Ejemplo
Banco de ahorro	Institución que se encarga de recibir los depósitos de ahorro, también puede emitir créditos a corto y largo plazo.	BANSEFI Compartamos
Banco de depósito	Institución que se encarga de recibir los depósitos bancarios de dinero del público en general.	Banamex Bancomer Banorte
Banco financiero o de inversión	Instituciones con la finalidad de atender el financiamiento a largo plazo de los sectores productivos de la economía, generalmente emiten bonos y certificados financieros entre otros.	NAFIN BBVA BANCOMER Santander Inbursa
Banco hipotecario	Institución que coloca créditos hipotecarios a través de títulos de valor.	Banco Hipotecario S.A. BIM Banco Hipotecario Nacional
Banco fiduciario	Instituciones que manejan las cuentas de terceros a través de un contrato como fidecomiso, garantía e inversión, entre otros.	MONEX INVEX
Banco de capitalización	Institución que coloca capitales mediante contratos acreditados con el público.	BANXICO Bolsa Mexicana de Valores

Fuente: Elaboración propia basado en Méndez (2004).

Las anteriores definiciones sobre bancos hablan únicamente de la moneda legal aceptada en un país o de los instrumentos basados en esta, los cuales son regulados por la banca central, sin embargo, Friedman (1982) indica que ya era necesaria una alternativa de tipo de cambio libre y flotante, en el cual el oro no fuera una restricción respecto al

precio de una moneda. Referente a las monedas competitivas el mencionaba que había muchas razones para permitir la emisión de dinero en plena libertad porque en muy pocas circunstancias estas monedas alternativas se utilizan de manera general en un país, a menos que la conducta monetaria de un país sea atroz.

Inclusive, el dinero en la actualidad se presenta como un instrumento central que intermedia la mayoría de las transacciones y permite establecer precios, para adquirir o transferir bienes y servicios, atesorar riquezas o pagar deudas a corto, mediano o largo plazo; sin embargo, las personas no regulan a este medio de pago, ya que los bancos centrales tienen el monopolio de la emisión y control de la moneda, tornándose escasa debido que se presentan sistemas financieros concentrados que producen la circulación mayoritariamente en solo algunos de los sectores. Provocando el surgimiento de las monedas complementarias, uno de los mayores ejemplos es España, los cuales a través de sus crisis en el 2008 indujeron a la sociedad a crear monedas alternativas para generar un medio de intercambio y pago que los auxiliara a proteger sus economías locales (Orzi, 2017).

### **2.3. Monedas complementarias**

Las monedas complementarias no son una nueva invención, y esto se debe a que sus orígenes se presentan desde el nacimiento de la moneda legal, (Hirota, 2017), es decir, las sociedades antiguas utilizaban objetos que contenían validez y se reconocían como medio de pago, respecto a lo anterior Lietaer (2001) señala que las monedas complementarias también se basan en acuerdos entre una comunidad para aceptarlas como medio de pago, dicho concepto de acuerdo con Corrons (2017) y Hirota (2013) se presentó por vez primera en un informe exhibido ante la Comisión Europea por Bernard Lietaer en 1998.

Además es importante recordar que a partir de la moneda estructurada en el capitalismo, donde la moneda oficial resulta escasa y genera crisis, surgen las monedas sociales en América Latina y en la actualidad surgen las monedas complementarias en Europa, las cuales son creadas a partir del poder de la sociedad con el fin de generar un medio para realizar transacciones, estimulando la amortiguación de las crisis económicas, añadiendo que en Francia existen alrededor de 30 monedas locales, complementarias y sociales, en España 100 y en Grecia surgieron debido a las fuertes crisis y las imposiciones de los organismos internacionales (Orzi, 2017).

De acuerdo con Corrons (2017) las monedas complementarias se conocen como monedas alternativas, comunitarias, locales, regionales o sociales. Del mismo modo González y Rodríguez (2018) identifican que las monedas complementarias pueden tomar dos formatos: una como moneda social o local, las cuales tienen diferencias entre sí, pero también cuentan con características compartidas (Ver Figura 6).

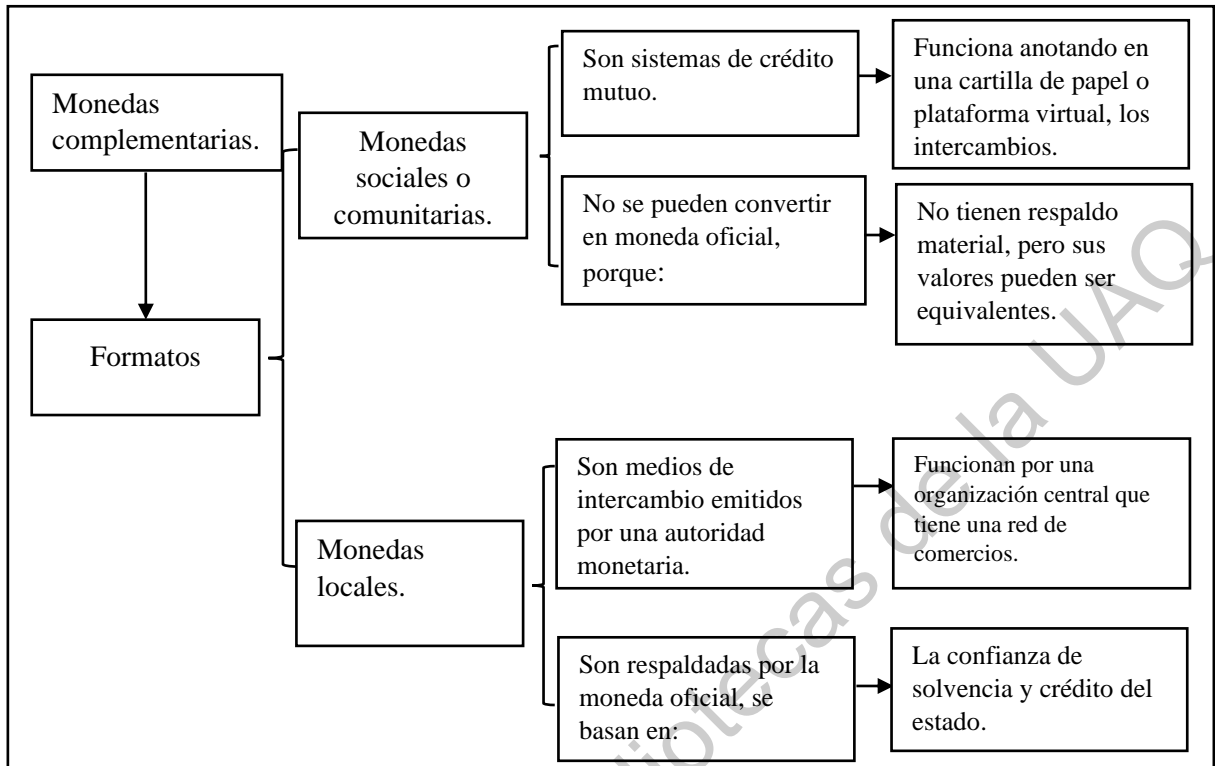


Figura 6. Formatos de las monedas complementarias. Fuente: Elaboración propia con base en Gonzáles y Rodríguez (2018).

De acuerdo con Lara y Demmler (2018) “Las monedas sociales son instrumentos que se basan en valores como la ayuda mutua, la responsabilidad, la democracia, la igualdad y la solidaridad, así como en los propios principios del cooperativismo” (p.3). Dichas monedas son utilizadas por grupos de individuos y representadas por establecimientos para generar un intercambio de bienes, servicios o conocimientos.

Por otro lado, las monedas locales circulan en lugares y espacios delimitados. Éstas promueven todo tipo de actividad relacionada a la economía regional, tratando de retener el dinero en la localidad para contribuir en la economía local. Además, existen diversos formatos en los que se representan las monedas locales, éstas son forma física y electrónica. También se muestran mediante transacciones móviles y tarjetas de débito. Algunos ejemplos son, en Estados Unidos el modelo de las Itha-ca Hours; en Alemania el



Regiogeld; en Brasil el Banco Palmas y en Reino Unido el Transition Currencies (Corrons, 2017).

Las monedas locales surgen a principios del siglo 20, siendo uno de sus referentes la moneda Wir creada en Suiza en el año de 1934, y medio siglo después se creó en 1982 en Canadá el primer sistema de crédito mutuo, estimando en la actualidad sean alrededor de cinco mil en el mundo, las cuales pretenden ser de carácter social, evitando la acumulación, para estimular la circulación y el impulso de transacciones basándose en la reciprocidad y confianza, al igual que las monedas sociales, estos ayudan a mejorar las disfuncionalidades del sistema monetario, debido a que promueven la economía local, lo cual favorece a la creación de empleo, satisfacción de necesidades de los usuarios y finalmente la inclusión social, además, es un instrumento que contribuye a reducir desigualdades y permite el intercambio económico (Caravaca y González, 2019).

De acuerdo con Lietaer (2005) y Hirota (2013), las monedas complementarias tienen como propósito general: desarrollar, fortalecer y estimular la economía social, es decir beneficiar a la sociedad, sin buscar fines de lucro; generalmente este medio de pago es mayormente aceptado cuando se generan crisis económicas, desempleo y pobreza; compensando la escasez de la moneda nacional y sus principales usos como menciona Hirota (2013) son dos :una como instrumento para estimular la economía social y como actor de esta; el primero se basa en promocionar la solidaridad interna de una sociedad o fortalecer la economía social, dicho de otra manera esta herramienta ayuda a que las actividades económicas cuiden más a las personas fines. La segunda habla de la moneda complementaria como actor de la economía social, vale decir que va desde entidades que gestionan este tipo de moneda, algunas asociaciones que pertenecen a la economía social y que prestan sus servicios con fines comerciales, programas de fidelización o como

herramienta de marketing, el sector público (ayuntamientos, gobiernos) ayuda a aprovechar las bondades de las monedas complementarias para fortalecer la economía social y crearle identidad.

Las monedas complementarias conforme a Blanc (2002) cumplen la función de medio de pago y unidad de cuenta, pero estas deben complementar a la moneda nacional y no sustituirlas, Lietaer (2001) apoya el funcionamiento de las monedas complementarias con el dinero convencional, sin embargo menciona que no todas las monedas complementarias son locales, debido a que tienen fines distintos de construcción comunitario o social, es decir, este medio de pago es creado por grupos de personas o empresas que tienen diversos objetivos como pueden ser promover la colaboración con la sociedad, desarrollo de empresas o economías que tengan como objeto colaborar y brindar ayuda a la sociedad.

Para Lietaer (2005) las monedas complementarias no intentan reemplazar a la moneda convencional sino complementar de manera paralela, sin embargo, se destinan para llenar funciones sociales que la moneda nacional no llena, como la desigualdad en la redistribución de la renta, el limitado poder adquisitivo de algunas personas reflejado en el nulo acceso a servicios financieros o dinero provocando que surjan estos medios de intercambio alternativo (Lara y Demmler, 2018). Incluso crea oportunidades en las crisis económicas porque es un proceso efectivo en la práctica, no crea inflación y se utiliza en grupos pequeños, también puede llegar a ser el fin para los círculos viciosos del desempleo y la pobreza (Lietaer, 2005).

Últimamente se ha decidido combinar el término de las monedas sociales y complementarias, definiéndose ahora como “monedas sociales y complementarias” con las siglas MSC, las cuales se han vuelto una herramienta para realizar transacciones sin utilizar la moneda nacional (Hirota, 2016).

Por ejemplo, en los temas financieros, los intelectuales alternativos recomendaron la creación de una moneda complementaria al euro llamada *euro drachma* para dinamizar la economía griega y salir de la crisis que experimentaban, como lo que sucedió en Argentina entre 1998 al 2003, es decir la creación de las monedas sociales para incrementar el nivel de transacciones en algunos sectores. Es decir, a través de la historia han emanado un sinnúmero de monedas complementarias que han permitido a la sociedad organizarse y combatir las crisis económicas que han acontecido, sin embargo, después de las crisis la mayoría de estas alternativas son suprimidas por los Bancos centrales, provocando una vez más el monopolio de la emisión de las monedas. A pesar de ello algunas han sobrevivido, incluso en el auge que presentan los países, sosteniendo el desarrollo de la sociedad en una región o localidad (Orzi, 2017).

**2.3.1. Tipologías de monedas complementarias.** Seyfang y Longhurst (2013) realizaron un estudio sobre las monedas complementarias y encontraron un total de 39 tipos de divisas o monedas de base nacional, en solo veintitrés países de los seis continentes existentes que en el 2013 representaban 3418 proyectos sociales; categorizando a las monedas complementarias en cuatro tipos: créditos de servicios, esquemas de intercambio mutuo, monedas locales y para finalizar mercados de trueque (Tabla 4).

Tabla 4.

*Las distintas tipologías de monedas complementarias.*

<i>Tipo de moneda complementaria</i>	Número de proyectos	Número de países	Número de continentes
Créditos de servicios	1,725	11	4
Intercambios mutuos	1,412	14	5
Monedas locales	243	6	4
Mercado de trueque	48	4	2

Fuente: Con base en Corrons (2017), Corrons (2015), adaptado de Seyfang y Lonhurst (2013).

El crédito de servicios para Seyfang y Longhursts (2013) señala que es el más común con el 50.2% de proyectos, en 11 países de 4 continentes; estos sistemas de crédito generan capital social, así como la inclusión y cohesión, apoyo y atención social, actividades comunitarias; el funcionamiento de este tipo de moneda ocurre cuando los miembros se inscriben en servicios que ofrecerán o necesitarán y el agente de bolsa organiza la coincidencia de las personas, generando así un intercambio, con ese intercambio los participantes ganan un crédito de tiempo por la cantidad de horas que ayuden a alguien más y esos créditos se pueden guardar para usarlos en el futuro, se pueden donar a otros o comprar servicios de algún otro miembro, sin embargo la unidad monetaria asentada en el tiempo es fundamental, como en la mayoría de las monedas.

Edgar Cahn en 1986 desarrolló los bancos de tiempo en Estados Unidos. Para utilizar las habilidades de los socios, sin explotar a los pobres, buscan reconstruir comunidades e incorporar a las personas excluidas socialmente después se extendió en 1997 a Reino Unido con David Boyle y la New Economics Foundation (Corrons,2017).

El intercambio mutuo según Seyfang y Longhursts (2013) y observando la Tabla 4 realizada por Corrons (2017) representa el 41.3% de 14 países en 5 continentes, estos son

creados en el acto de compra o gasto, es decir cuando una persona solicita un crédito ( sin intereses) va ser igual al débito de otra, obteniendo suma cero en las cuentas; el valor de esta unidad se conserva en la confianza de los usuarios pero se opera dentro de un área geográfica determinada y se gasta en comercios que están inscritos en algún tipo de programa que maneje dicha moneda. Los proyectos se pueden basar en el sistema de tiempo o en el valor de la moneda nacional, estas tienen mayor impacto a través de redes sociales como los LETS.

Las monedas locales de acuerdo con Seyfang y Longhurts (2013) comprenden el 7.1% total utilizado en 6 países distintos de cuatro continentes se limitan geográficamente debido a dos cosas: la primera , se refiere a que estas se encuentran respaldadas en algunos casos por dinero oficial a nivel local y la segunda es que circula dentro de una región acotada, utilizando vales canjeables en determinadas áreas o empresas que participan, estos circulan en esa sociedad hasta que se convierta en una moneda nacional, complementándola. Este tipo de monedas se generó en Nueva York, llamada Ithaca en 1991.

El trueque para Rodas y Rodas (2011) “es el cambio directo de un producto o prestación contra otro producto o prestación” (p. 100). Los mercados de trueque equivalen al 1.4% en dos continentes con 4 países, su fin es intercambiar bienes y servicios en un evento específico o sitio limitado, anulando el uso de la moneda tradicional, este tipo de trueques funcionaban cuando los socios se reúnen en un club local y consumen en ese mercado (Seyfang y Longhurts, 2013).

El trueque libre o comercio mudo es cuando los integrantes de un pueblo depositan sus productos en determinado sitio y después se retiran, los pueblos vecinos analizan la mercancía dejadas, si les convienen algunas las toman y dejan otras a cambio, regresan

los del pueblo primero y toman los artículos dejados, a diferencia del trueque forzado o de pillaje sucede cuando entre tribus vecinas roban las cosechas de otra y deja a cambio parte de su caza o pesca para evitar represalias (Rodas y Rodas, 2011), sin embargo, este tipo de intercambios tienen diferentes inconvenientes como se puede observar en la Tabla 5.

Tabla 5.

*Inconvenientes del trueque*

Inconveniente	Descripción.
Dificultad de coincidencia en los deseos respectivos de quienes realizan el trueque	No están de acuerdo con los productos de intercambio.
Dificultad de concordancia en el valor de los bienes sujetos al intercambio	Creer que el valor de sus productos es mayor.
Dificultad de transportación	Dificultad al cargar y transportar grandes volúmenes de mercancías.
Dificultad de establecer relaciones de intercambio en diversidad de mercancías	El trueque es un valor entre mercancías de dos en dos, carece de poder en forma global del valor de un bien específico.
Dificultad de divisibilidad	Algunos productos no eran divisibles para efectuar el intercambio por el producto deseado, es decir no se podían establecer medidas exactas.
Dificultad de durabilidad	Descomposición de algunos productos, se debe efectuar en tiempo específico.

Fuente: Con base en Rodas y Rodas (2011).

Otro tipo de clasificación de las monedas complementarias se basa en los créditos de servicio, esquemas de intercambio mutuo, monedas locales y mercados de trueque los cuales tienen diferente funcionamiento, características y unidades monetarias (Ver Tabla 6).

Tabla 6.

*Clasificación de las monedas complementarias.*

Clasificación	Funcionamiento	Características	Unidad Monetaria
Créditos de servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscripción de miembros a los servicios que necesitan u ofrecen.</li> <li>2. Organización de la coincidencia de personas</li> <li>3. Generación de intercambios entre participantes a través de créditos de tiempo.</li> </ol>	El tiempo se puede guardar para el futuro, donar a otros o comprar servicios de algún miembro.	Tiempo.
Esquemas de intercambio mutuo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza una transacción o se solicita un crédito.</li> <li>2. Los socios registran sus saldos.</li> <li>3. Se registra saldo negativo al comprador y positivo al vendedor.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se crean al efectuar transacciones o solicitar créditos.</li> <li>2. No hay dinero físico ni intereses.</li> <li>3. Las cuentas tienen suma cero.</li> </ol>	Registro de saldos.
Monedas locales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunidad o empresas generan una moneda complementaria localmente aceptada.</li> <li>2. Los usuarios pueden adquirir productos o servicios en empresas o áreas participantes con esa moneda creada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se limitan geográficamente.</li> <li>2. Se pueden respaldar con dinero local.</li> <li>3. Funciona en una región acotada.</li> <li>4. El fin es promocionar proyectos económicos y sociales de carácter local.</li> </ol>	Moneda local.
Mercados de trueque	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las personas realizan un intercambio directo de producto contra otro producto o servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizan en eventos específico o sitio limitado.</li> <li>2. No se usa dinero fiduciario.</li> </ol>	Productos o prestaciones.

Fuente: Elaboración propia con base en Seyfang y Longhurst (2013), Longhurst (2013), Rodas y Rodas (2011).

La clasificación de las monedas complementarias que se presenta en la Tabla 6, se constituye en primera instancia por la codificación de los créditos de servicio, los cuales se refieren aquellos que tienen una unidad monetaria de tiempo con la posibilidad de ser

utilizado en el presente o futuro ya sea para comprar o donar, el funcionamiento de estos se basa en pertenecer a una esfera de miembros que requieren y ofrecen servicios, para después ser organizados dependiendo la coincidencia de las personas, para posteriormente efectuar el intercambio entre los participantes a través de créditos estimados en tiempo (Seyfang y Longhurst, 2013; Longhurst, 2013; Rodas y Rodas, 2011).

Los esquemas de intercambio mutuo funcionan a través del registro de saldos realizado por los socios cuando realizan transacciones o se solicita un crédito, es decir, se registra un saldo negativo cuando la persona efectúa una compra y positivo cuando se concreta una venta, sin embargo, en el esquema de intercambio mutuo no existe dinero físico, ni intereses, simplemente se registran saldos de manera virtual donde las cuentas tienen suma cero. En cambio, las monedas locales son monedas físicas que pueden ser respaldadas por el dinero fiduciario, sin embargo, funciona en una región limitada geográficamente debido a que su objetivo es promocionar y apoyar proyectos económicos y sociales de carácter local, debido a que es una moneda localmente aceptada por una comunidad o empresas, donde los usuarios tienen la libertad de adquirir productos o servicios en empresas o áreas participantes. Finalmente, el trueque es una clasificación basada en una unidad monetaria de bienes o servicios, en cual se realizan intercambios directos de productos o prestaciones en eventos específicos o sitios determinados, con la prohibición de utilizar dinero fiduciario como medio de intercambio (Seyfang y Longhurst, 2013; Longhurst, 2013; Rodas y Rodas, 2011).

Hirota (2017) menciona que las monedas complementarias se pueden clasificar a partir de los cuatro tipos de respaldos (Ver Figura 7): la primera se refiere a la clasificación por bienes y/o servicios, se refiere a que las monedas complementarias se pueden respaldar con dinero oficial, es decir que son reembolsables como el Chiemgauer o banco de palmas.



La segunda subcategoría se refiere a cuando los usuarios dejan un producto (del repertorio de productos o servicios aceptados) como respaldo para obtener lo que necesitan, por ejemplo: Las monedas complementarias sociales como el Terra y el Banco de horas comunitarias; por último se refiere a las monedas que emiten las entidades públicas para el pago de impuestos de los actores económicos, por ejemplo la moneda nacional oxidable descrita por Silvio Gesell en 1916 o la moneda por el comité de creación monetario (Jackson y Dyson citado por Hirota, 2017).

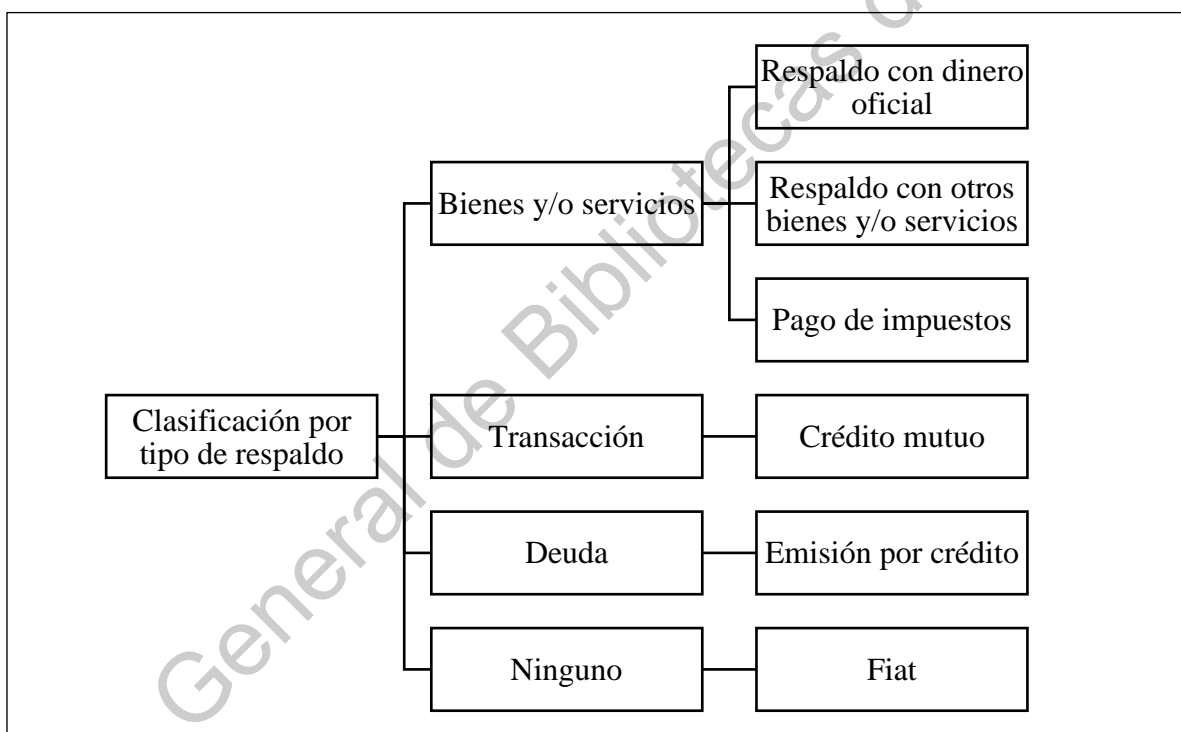


Figura 7. Clasificación de las monedas complementarias por tipo de respaldo. Fuente: Con base en Hirota (2017).

El grupo de la transacción referente al crédito mutuo según menciona Hirota (2017) funciona cuando los socios ofrecen sus servicios o productos para liquidar una deuda, reflejados en saldos negativos para el que debe y positivo para el socio que recibe los productos o servicios, la diferencia con las monedas complementarias anteriores es que los productos y/o servicios no necesitan estar ya depositados sino ofrecer estos anteriores

para el futuro, por eso se registran como saldos negativos y positivos para cuando estos los necesiten.

El tercer tipo respaldado por la deuda como menciona Hirota (2017) es trascendental porque hay muy pocos proyectos respaldados por la deuda, este sistema de pago puede funcionar siempre y cuando la creación de este medio de pago esté gestionada por entidades diferentes a las capitalistas, es decir, diferentes a las bancas comerciales para que sean sostenibles.

Las monedas Fiat son el último tipo, estas no tienen respaldo real en la economía que conocemos, porque son creadas por los administradores de una comunidad sin contar con algún respaldo económico o físico, pero se basan en la confianza de los usuarios y se ponen a circular en la misma comunidad junto con los actores económicos que las aceptan como medio de intercambio (Hirota, 2017).

Las monedas que se crean localmente de acuerdo con Blanc (2002) son aquellas que se utilizan en un espacio específico, complementan al sistema monetario existente y cuentan con tres ventajas: en primer lugar, son proveedoras de un medio de intercambio que se crea en contraste con las necesidades económicas de la comunidad, la segunda ventaja se refiere a que estas no tienen tasas de interés y por último estas estimulan y promueven a la economía local.

Corrons (2017) señala que las monedas complementarias en todas sus tipologías son herramientas que fomentan la sostenibilidad y desarrollo de la humanidad, porque aportan valores como la cooperación, sostenibilidad y confianza que el dinero convencional no aporta, además que fomenta la economía, pero de una manera sana y crea sociedades justas y equitativas. Conjuntamente Orzi (2017) señala que dichas alternativas privilegian el uso local de los ingresos, debido a la dinamización de los intercambios locales, evitando de

esta manera la concentración, acumulación y conservación de la riqueza, transformando en ese sentido la revalorización de las capacidades productivas, la relación de intercambio a través de la confianza, promoviendo la amistad y la confianza.

**2.3.2. Monedas privadas.** La moneda privada de acuerdo con Equity Wave Lending (s. f) y Lietaer (2005) se refiere al dinero que se emite por una entidad privada en lugar de una entidad pública, las cuales emiten dinero para sus clientes que se encuentran dentro del sistema económico de la organización, con la finalidad de ofrecer un nuevo tipo de crédito y obtener la fidelidad del consumidor. Al igual que cualquier otra moneda, la moneda privada debe tener algún respaldo o no tendrá ningún valor. Un problema con esta moneda es que tiene que ser adoptado por otras personas y depende de un emisor para existir, provocando una debilidad en la temporalidad de las monedas privadas; las cuales se ven afectadas debido a que diversos países y regiones desean prohibir la creación y el uso de la moneda privada o restringirlas de manera legal. Algunas de las características que se encuentran en las monedas privadas con las monedas fiduciarias son (Tabla 7):

Tabla 7.

*Características de las monedas privadas y las monedas fiduciarias.*

Moneda privada	Moneda fiduciaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es emitida por una entidad privada.</li> <li>• Son acumulables y oxidables.</li> <li>• Depende de un emisor para existir.</li> <li>• Tienen la facilidad de ser eliminada por los bancos centrales para proteger el monopolio.</li> <li>• Se considera una estrategia de mercadotecnia para el consumidor.</li> <li>• Es un instrumento de intercambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es emitida por los bancos centrales de cada país.</li> <li>• Es acumulable.</li> <li>• Depende de la política monetaria, legislaciones gubernamentales y la confianza de la sociedad para existir.</li> <li>• Su finalidad es la transacción comercial y es el principal instrumento de intercambio en los países.</li> <li>• Es un símbolo de endeudamiento de una comunidad o nación.</li> <li>• Es una unidad contable de valor que aumenta y disminuye con el tiempo.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en Lara y Demmler (2018), Equity Wave Lending y Lietaer (2005) y Hirota (2017).

Las monedas privadas señalan Lietaer (2005) tienen la facilidad de ser eliminadas por los bancos centrales con el fin de proteger el monopolio de la emisión de dinero, sin embargo, su existencia persevera debido a que “Las monedas privadas van en aumento no solo porque las empresas las impulsan, sino porque son lo que quieren los clientes...” (p.253), porque si bien las empresas consideran estas una estrategia de marketing, el consumidor en su mente la toma como una moneda que les crea un valor adicional y lealtad a la marca.

Las estrategias de marketing se utilizan para impulsar las ventas, dar a conocer los productos de manera personal y ofrecer valor o incentivos adicionales a los consumidores. Sin embargo, no es tan constante como la publicidad (Fischer y Espejo, 2017). Por un

lado, la publicidad ofrece razones para comprar un bien o servicio, mientras que la promoción de ventas es una estrategia de marketing que sirve como incentivo para realizar la compra (Kotler y Lane, 2006).

Lamb, Hair y McDaniel (2013) mencionan que los objetivos de las empresas para elegir qué tipo de promoción de ventas de consumo van a utilizar dependen del tipo de comprador y resultados deseados. En el caso de las personas que consumen un producto la mayor parte del tiempo son llamados clientes leales. Por ello, las empresas desean aumentar el consumo por parte de estos o incluso modificar los tiempos de compras, entonces las empresas generan programas de marketing de lealtad, programas de fidelidad o programas de clientes frecuentes.

Los programas de marketing de lealtad, de acuerdo con diversos autores son estrategias para consumidores, es decir son aquellos que recompensan a los clientes por realizar con determinada frecuencia e intensidad compras de productos y servicios en una empresa (Lamb, Hair y McDaniel, 2013 y Kotler y Lane, 2006). Por otro lado, los programas de fidelidad de acuerdo con Fisher y Espejo (2017) fomenta la creación de relaciones a largo plazo de la empresa con el cliente y vínculos emocionales que incrementan la confianza en la marca o empresa, aumentan el valor percibido, mantiene la participación del consumidor durante más tiempo a través de la exigencia de acumular puntos para alcanzar un premio y finalmente las empresas lidian con los competidores nuevos.

El marketing de lealtad permite a las empresas invertir de manera estratégica en promociones que les ayuden a incrementar sus utilidades y además que generen relaciones benéficas para la empresa y clientes clave (Lamb, Hair y McDaniel, 2013).

Uno de esos programas de lealtad son los Monederos electrónicos que de acuerdo con Valencia (2015) son los registros virtuales asociados a la cuenta del dinero electrónico

con el cual se realizan las transacciones. Escamilla (2009) añade que un monedero electrónico se puede definir como una memoria dedicada a almacenar la información de transacciones que se realizan a través de un sistema, el cual está disponible para pagar en negocios de venta del mismo sistema, ese sistema valida el dinero que ingresa y lo aumenta en el monedero para utilizarlo en cualquier operación de compra o venta.

Existen los monederos electrónicos comunes (CEPS) los cuales se desarrollaron para las tarjetas inteligentes, permitiendo las transacciones sin la necesidad de utilizar efectivo en los puntos de venta, permitiendo la protección contra fraude, esas tarjetas tienen un chip que permite la ejecución segura de operaciones, a través de una estructura expuesta en la Figura 8.

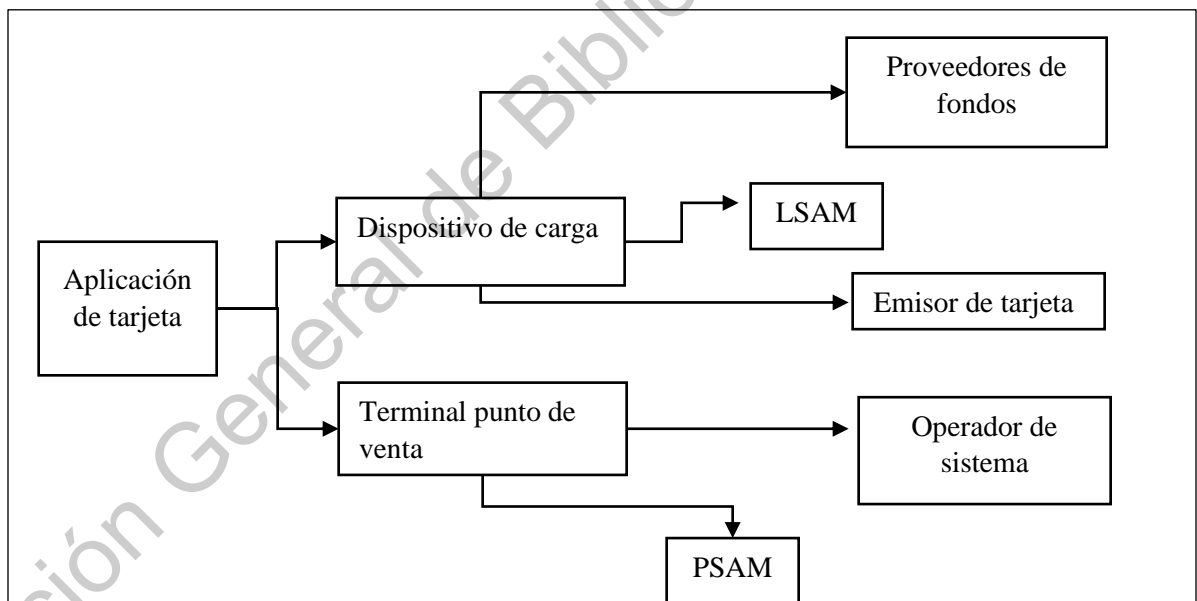


Figura 8. Estructura de los monederos electrónicos comunes. Fuente: Escamilla (2009).

Como menciona Escamilla (2009) en la estructura anterior participan los emisores de tarjetas, los cuales pueden ser bancos o empresas privadas, el proveedor de fondos, operadores de las terminales y los operadores del sistema; para realizar un ciclo en el cual primero una persona acreedora del monedero electrónico carga dinero o beneficios al

realizar una compra con su tarjeta, en la cual se pueden realizar compra, cancelación de compra por parte del vendedor o tarjeta habiente, carga o descarga.

La estructura de los monederos electrónicos comunes se basa en un círculo de repetición de acciones, en primer lugar, a un consumidor se le aplica una tarjeta la cual generalmente carga su monedero electrónico con dinero y el proveedor envía el dinero correspondiente, el beneficiario de los monederos realiza su compra en un negocio utilizando su tarjeta y finalmente la empresa recibe el dinero por la venta realizada, todo este movimiento tiene dos módulos de seguridad. En la Figura 1 los llama PSAM y LSAM, el primero realiza las operaciones criptográficas a través de la compra y se carga en el LSAM, en pocas palabras estos módulos seguridad se dividen en carga y compra (Escamilla, 2009).

Soto (2018) menciona que los monederos electrónicos son tarjetas o plásticos utilizadas por la sociedad para obtener productos en tiendas departamentales o establecimientos autorizados que emitan monederos electrónicos o cuenta con terminal bancaria, existen diferentes tipos, como se puede ver en la Tabla 8.

Tabla 8.

*Tipos de monederos electrónicos en México.*

Tipo de monedero.	Descripción.
Tarjeta de Despensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizado por el Servicio de Administración Tributaria.</li> <li>• Es una manera de otorgar una prestación social a los trabajadores.</li> <li>• Se realizan compras en comercios a nivel nacional.</li> <li>• Es deducible de impuestos de acuerdo con el artículo 27 de la Ley del ISR.</li> </ul>
Tarjeta de Viáticos y Gastos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita la administración y control de gastos empresariales y viáticos.</li> <li>• Se emite a nombre de la empresa.</li> </ul>
Tarjeta de Gasolina o Combustible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla el consumo de combustible de estaciones afiliadas a nivel nacional.</li> <li>• Es deducible al 100% de acuerdo con la Ley del ISR.</li> </ul>
Multicomercio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema de ventas de comercios o empresas vinculados.</li> <li>• Generalmente no tiene cobro de intereses.</li> <li>• El usuario recibe descuentos y promociones.</li> </ul>
Tarjeta de Regalo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de prepago transferible entre personas.</li> <li>• Recargable.</li> </ul>
Ventas Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la venta entre comercios o compradores mayoristas.</li> <li>• Ofrece descuentos y promociones especiales.</li> </ul>
Tarjeta de Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizadas en comercio con terminal bancaria.</li> <li>• Ofrecen premios, promociones e incentivos a los clientes y vendedores.</li> </ul>
Tarjeta de Nómina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizada por empresas y empleados para otorgar la nómina.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en TOKA Internacional (2018) y OCSI Soluciones (2019).

Los monederos electrónicos de acuerdo con CARDMX (2019) son tarjetas que tienen incorporada una banda magnética con la cual los usuarios pueden realizar transacciones, siempre y cuando el establecimiento cuente con el software para controlar los saldos y



transacciones realizadas por los clientes; a diferencia de las tarjetas de crédito, estos no necesitan verificación de fondos con un banco, debido a la comunicación que se establece directamente a través de la banda magnética con el servidor o aplicación, confirmando la transacción y el balance de las operaciones efectuadas en el establecimiento.

Las empresas implementan un sistema de lealtad que se enfoca a mejorar el servicio al cliente; logrando establecer vínculos con los consumidores, ya que estos pueden acumular puntos y adquirir descuentos en sus compras, además de proporcionar mayor seguridad a los clientes al evitar llevar dinero en efectivo provocando comodidad y confianza (CARDMX 2019).

Otro tipo de estrategia de promoción de ventas dirigidas a los consumidores son los premios, los cuales tiene como objetivo convencer al cliente a comprar un artículo en especial, en este caso los premios mediante puntos son aquellos que se acumulan para obtener un descuento o pagar otros productos en un establecimiento; lo cual permite a la empresa poseer un cliente frecuente que no se marche con la competencia. Las tarjetas de puntos se utilizan generalmente en establecimientos como restaurantes, tiendas de autoservicio, zapaterías, entre otros, pero también son otorgados por las tarjetas bancarias por cada compra como Banamex, Liverpool y otros; las tarjetas o sistemas de puntos se otorgan generalmente por empresas que son altamente competitiva y la base de su negocio es la venta por volumen (Fisher y Espejo, 2017).

Los sistemas de puntos de acuerdo con la Alvear (2011) se emiten por más de 24 millones de tarjetas de crédito que existen en nuestro país, en el cual los bancos compiten por crear lazos con sus clientes ofreciendo programas de lealtad o fidelidad por la preferencia hacia esta entidad, los cuales funcionan otorgando un porcentaje de la compra realizada en millas o puntos, por lo que se acumulan y después se pueden obtener

diferentes productos o servicios mientras que estos tengan vigencia o estén dentro del plazo acordado, porque pierden validez y no son recuperables. No todos los bancos dan de alta a los usuarios automáticamente y los clientes necesitan inscribirse o darse de alta por internet o vía telefónica.

Sin embargo, es importante que se conozcan los distintos tipos de tarjetas existentes, con las cuales se pueden emitir pagos y tienen distintas funciones (Figura 9).

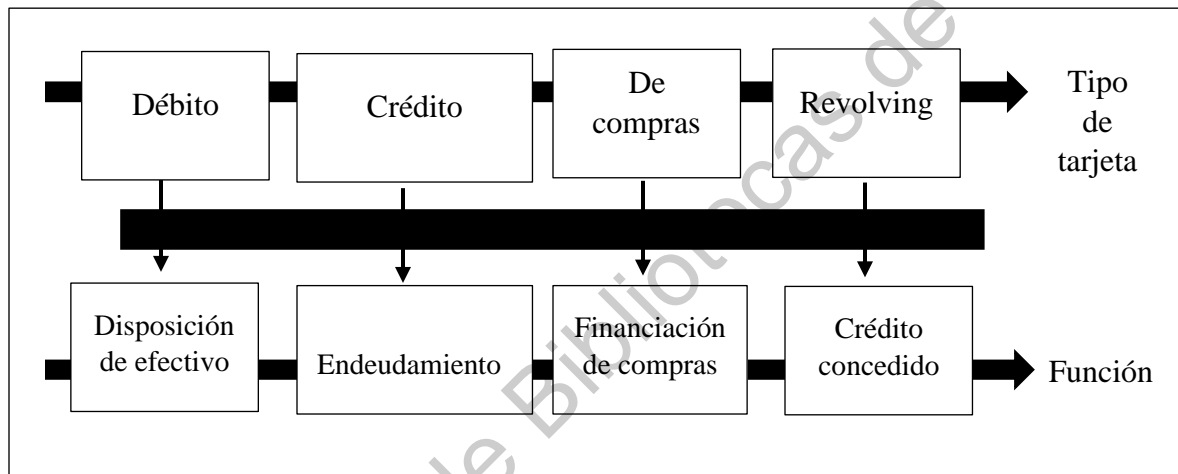


Figura 9. Tipos de tarjetas. Fuente: Elaboración propia con base en FUCI (2012).

Las tarjetas las define la Federación de Usuarios Consumidores Independientes como los medios de pago que permiten efectuar las compras sin dinero en efectivo, de igual manera disponer de dinero, aunque la cuenta no tenga fondos ya sea en cajeros automáticos, oficinas bancarias o en algunos establecimientos, sin embargo; cuando la gente no cuenta con un presupuesto adecuado para sus gastos, estos productos financieros conllevan al exceso de endeudamiento por el uso irreflexivo de las personas. Como se puede ver en la Figura 9 existen diferentes tipos de tarjetas, las cuales se dividen en tarjetas de débito, de crédito, de compras y revolving. FUCI (2012) explica que las tarjetas de débito se utilizan para realizar pagos o disponer de efectivo en cajeros o en establecimientos directamente desde nuestra cuenta bancaria permitiendo disponer o

utilizar el efectivo; mientras que las de crédito tienen un límite de crédito y sirven para realizar las operaciones adeudando en la cuenta bancario del titular en un periodo de tiempo determinado, en estas se pueden realizar pagos de una sola exhibición o a plazos. Las tarjetas de compras son emitidas por empresas comerciales con las cuales se puede adeudar en una cuenta que se liquida generalmente mensualmente, incluso también se pueden utilizar para financiar compras o diferir pagos y finalmente las tarjetas revolving son un producto financiero reciente que permiten realizar pagos atrasados mediante un porcentaje de crédito concedido o cuotas fijas, sin embargo, a diferencia de las tarjetas de crédito que cobran mes con mes, dichas tarjetas se pagan aplazadamente mediante un porcentaje, pero con intereses muy elevados que pueden ocasionar crisis económica, personales o familiares.

Por otro lado, Friedman (1982) señala que no debe existir ningún problema en que se comiencen a utilizar las monedas privadas competitivas, sin embargo, estas tienen dificultades para soportar los costos de desarrollo, la imitación por otras empresas y ciertos impedimentos para cosechar beneficios de su innovación.

A medida que prospera la tecnología de la información, las monedas privadas tienen un campo de capacidad de crecimiento y la facilidad de ser administradas por las personas como la moneda NetMarket (Cendant), lo que lleva a los bancos centrales a considerarlas como una amenaza con crecimiento continuo y poseen el poder de abatir las monedas complementarias con respaldo legal, pero considera que es momento de crear una nueva teoría acerca de los negocios, porque en la era actual los negocios se manejan virtualmente, la información es más asequible para el consumidor; también es momento de evaluar los problemas de los sistemas monetarios y considerar las monedas

complementarias, sistemas de doble moneda y la interacción de estas con el mercado, porque estamos más cerca de los caminos de la abundancia sostenible (Lietaer,2005).

**2.3.3. Monedas virtuales.** Las monedas virtuales según Financial Action Task Force (FATF, 2014) son unidades o representaciones digitales utilizadas como medio de valor o pago para intercambiar por bienes y servicios, unidad de cuenta y depósito de valores no emitida por una jurisdicción y por lo tanto tampoco garantizada, sin embargo, cumple las funciones por el acuerdo de la sociedad que utiliza la moneda virtual. He, et al. (2015) señala que tales representaciones digitales de valor son emitidas por agentes privados con su propia unidad de cuenta a las cuales se puede acceder, almacenar, tramitar electrónicamente y utilizarse, siempre y cuando las partes del acuerdo acepten utilizarlos.

Existe una amplia gama de monedas virtuales, desde cupones de internet y millas aéreas, monedas usadas en juegos digitales, las soportadas por un activo real como el oro y criptomonedas, de las cuales la más reputada es el Bitcoin. (He et al, 2015) por otro lado es de suma importancia mencionar que el dinero electrónico sirve para realizar transferencias digitales del dinero fiduciario, el cual tiene el valor de la moneda del país FATAF (2014) y la moneda virtual de acuerdo el Banco Central Europeo (Citado en CONDUSEF, 2017) se crea y almacena electrónicamente, además de no ser regulada por ningún tipo de gobierno o entidad financiera.

Las criptomonedas de acuerdo con CAPITARIA (2018) son descentralizadas y por tanto la posibilidad de shocks de oferta no existe y esto implica obtener beneficios como la eliminación de la posibilidad de congelar o cerrar las cuentas, comisiones bajas por el hecho de no ser necesarios los intermediarios, transferir el dinero entre personas, eliminando los cobros de transacción. A su vez Lara y Demmler (2015) establecen que las

criptomonedas son monedas digitales, descentralizadas y anónimas que se basan en redes y que no cuentan con el respaldo de ningún gobierno u entidad legal alguna.

La característica que comparten la moneda virtual y la moneda tradicional es que ambas son un símbolo de valor (Dibrova, 2016; Valdés y Hernández, 2014), pero la moneda virtual no necesita la aprobación de una institución Maftai (Citado en Dibrova, 2016), sin embargo este tipo de monedas no controlan el suministro de dinero, por otro lado, el equilibrio entre bienes y dinero está determinado por decisiones colectivas de los jugadores, no hay tasas de interés, el valor de las monedas virtuales no fluctúa con el de las monedas fiduciarias, sino por la reputación de esta y el valor que le dan los usuarios; destacando la aceptación de una moneda virtual depende de las siguientes características: bajo costo, seguridad, privacidad y anonimato (Valdés y Hernández, 2014). En contraste Lietaer (2005) señala que las monedas por internet tienen otras características importantes: la primera es que es un pago electrónico eficiente y seguro, la segunda no tiene nacionalidad, es decir lo puede ocupar cualquier persona de cualquier país, en tercer lugar, tiene su propia regulación por internet y por último tiene soporte de la comunidad.

Lietaer (2005) añade que las comunidades virtuales que utilizan dinero por internet contrarrestan el monopolio de las monedas nacionales y el éxito de muchas de estas se debe a los regalos que ofrecen en la red y el intercambio abierto de información. Sin embargo, estas comunidades deben estar precavidas para hacer frente a la competencia construida e incluso por los sistemas de pago desarrollados para la web, porque el internet alberga cada día a un número creciente de nuevas empresas, aplicaciones, formas de pago, clientes, etc. Pero también es una creciente oportunidad para que prosperen estas monedas ya que trascienden las fronteras culturales, sociales, económicas y el mercado electrónico; debido a que ya no necesita limitarse en un único sistema de pago. De igual manera existen

los sistemas de dinero electrónico, que según Valencia (2015) son el conjunto de operaciones, mecanismos y normativas que permiten la transferencia de dinero en tiempo real entre los agentes económicos que utilizan estos sistemas de pago a través de la incorporación de tecnologías móviles en todo el mundo, considerando que el uso de dinero electrónico es una innovación en los pagos, convirtiéndose en una alternativa para los medios de pago tradicionales (dinero físico) permitiendo la reducción de costos de transacción, así mismo se mejora la eficiencia del sistema monetario, recordando que el dinero electrónico se expresa en el valor de la moneda legal de los países.

El dinero electrónico tiene cinco características: la primera se refiere a que es un medio de pago similar a las monedas fraccionarias, tarjetas de débito, cheques o transferencias electrónicas con menor costo; la segunda se refiere a la facilidad de realizar pagos, en tercer lugar encontramos que no se necesita una cuenta en entidades financieras, tiene trazabilidad para observar de dónde viene y a dónde van los recursos utilizados y finalmente este puede ser transformado en dinero real en cualquier momento (Pozo, 2014).

Además, los créditos obtenidos deben de ser intercambiables por bienes y servicios por internet globalmente y localmente, en la actualidad las monedas electrónicas se utilizan constantemente y no sirven para reemplazar a la moneda nacional sino para complementar las necesidades de ciertas sociedades, al ser monedas electrónicas no solo se habla de una sola nación sino de un mundo global y es importante que se vea el poder de la moneda para satisfacer las necesidades de las personas, siendo incluyentes para alcanzar los objetivos, enriqueciendo a la sociedad con estas herramientas para la solución de los problemas que cambian a través del tiempo (Lietaer, 2005).

#### 2.4. Comparación de las monedas complementarias y el dinero fiduciario

El propósito de comparar estos dos conceptos de sistemas, descritos con anterioridad, es en primer lugar es destacar las similitudes de los dos sistemas de pago y después identificar las principales diferencias, como se observa en la Tabla 9.

Tabla 9

*Comparación de las monedas complementarias y el dinero fiduciario.*

Similitudes.	Diferencias.
Es un instrumento económico.	Se emite por una entidad privada o una sociedad.
Se basan en la confianza de los usuarios y se ponen a circular en una sociedad que lo acepta para realizar transacciones.	Su propósito es complementar la moneda nacional no sustituirla.
Facilitan la regeneración económica.	Capacidad de subdividirse en pequeñas partes sin que pierda su valor para adquirir cualquier mercancía.
Los consumidores las identifican como medida de valor.	Incentivan a cooperar a la economía de los usuarios para mejorar sus ingresos o poder de compra.
Es capaz de circular en un estado por un periodo de tiempo.	
Tiene un valor intrínseco.	
Se basan en confianza de la sociedad.	

Fuente: Elaboración propia con base en Petri, Rana y Cosmir (2010), Litaer (2013), Graue (2009), Corrons (2017) y Hirota (2013).

Es importante destacar dichas similitudes primeramente de los dos sistemas enseguida de las diferencias de las monedas complementarias y el dinero fiduciario. De esta manera se encuentran una similitud en la que ambos sistemas tienen relación sobre la sociedad ya que se basa en la confianza de todos los usuarios y que además tiene un valor intrínseco, es decir que tienen un nivel de valor en diferentes tiempos, por último podemos mencionar otra similitud de estos sistemas, que es apto para circular en un periodo de tiempo en un

estado; en cuanto también existen diversas diferencias de ambos sistemas como lo son que las monedas complementarias se emiten por una entidad privada a comparación del dinero fiduciario este es realizado por la banca central de diferentes países. Además, que dicho sistema tiene como propósito complementar la moneda nacional y no sustituirla (Lietaer, 2001).

El conocer los distintos tipos de monedas complementarias, nos subraya la pluralidad o diversidad monetaria existente en un territorio determinado, teniendo distintas funciones: establecimiento de valor, intermediación de los intercambios, pago de deudas o créditos y reserva de la riqueza; inclusive es posible que una moneda sirva para comprar un producto A y la otra un producto B, comprar un mismo producto con diferentes vendedores o combinar monedas para ejecutar un pago. Facilitando las relaciones estables entre el comercio y el dinero, pero a su vez mejorando la economía de los agentes a través de la minimización de los costos adicionales de intercambio (Gómez, 2019), por otro lado, Kuroda (2008) citado por Gómez (2019) señala que “una variedad de dinero podría hacer lo que otra variedad de dinero no podría y así suministrar lo que el mercado requería” (p. 7), es decir generando el transacciones y ahorro.

En cambio, cuando el dinero se utiliza para satisfacer las necesidades diarias, los individuos utilizan la moneda que puedan obtener con mayor facilidad y a su vez que suministre sus necesidades de consumo diario cómodamente, es decir aquella moneda con la cual puedan obtener la mayor diversidad de bienes y servicios, por ende, las personas combinan monedas con bienes y espacios de intercambio, para eventualmente forjar circuitos monetarios en su vida económica (Gómez, 2019). Completan Huttunen y Joutsenvirta (2019) que el diseño colaborativo de las monedas complementarias ofrece oportunidades para apoyar una economía que sea compartida, justa y sostenible, la cual



requiere acciones y atenciones a las particularidades sociales por las cuales emergen dichas monedas alternativas, las cuales pueden aumentar su beneficio social a través de la tecnología, e incluso las monedas con estas herramientas o en sí solas sirven para la innovación económica la cual va orientada a una mentalidad empática que genere beneficios económicos a los individuos.

## 2. 5. Economía de los individuos.

La actividad económica de acuerdo con Graue (2009) se traduce como la producción y consumo de bienes y servicios que tienen como fin satisfacer las necesidades humanas, los agentes económicos responsables de dicha actividad económica son las familias, la empresa y el gobierno (Figura 10).

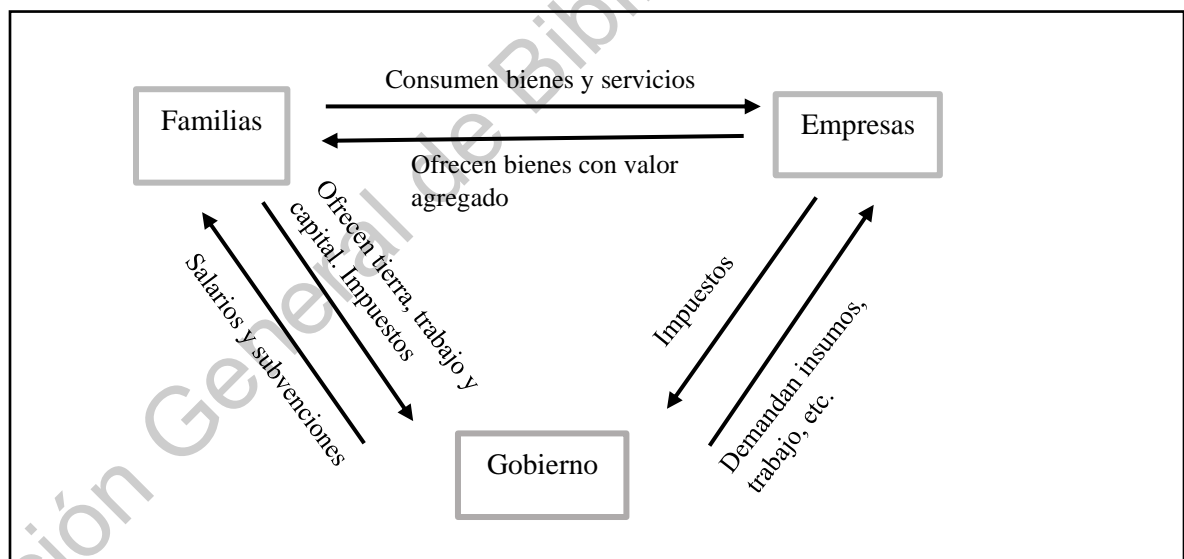


Figura 10. Agentes económicos. Fuente: Graue (2009).

Las familias se refieren a la economía doméstica, en donde se consumen los bienes y servicios, y estos a su vez ofrecen sus recursos con trabajo, capital y tierra a las empresas y gobierno; las empresas son las unidades de producción las cuales ofrecen sus bienes con un valor agregado a la sociedad, las cuales necesitan de insumos, maquinaria y trabajo para ofertar sus productos, por otro lado el gobierno se refiere al agente económico al

cual no le interesa elaborar productos pero los consume y los administra, ya que los considera necesarios para la sociedad (Graue, 2009).

La Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI, 2012) mencionan que dentro de la economía doméstica existen presupuestos pueden ser familiares o personales. El presupuesto está constituido principalmente por ingresos provenientes del salario, prestaciones de ley, pensiones o cualquier otra entrada de dinero, los cuales se utilizan para cubrir las necesidades de la familia o del individuo, las cuales se dividen en tres tipos de gastos: fijos, corrientes u ocasionales (Ver Figura 11).

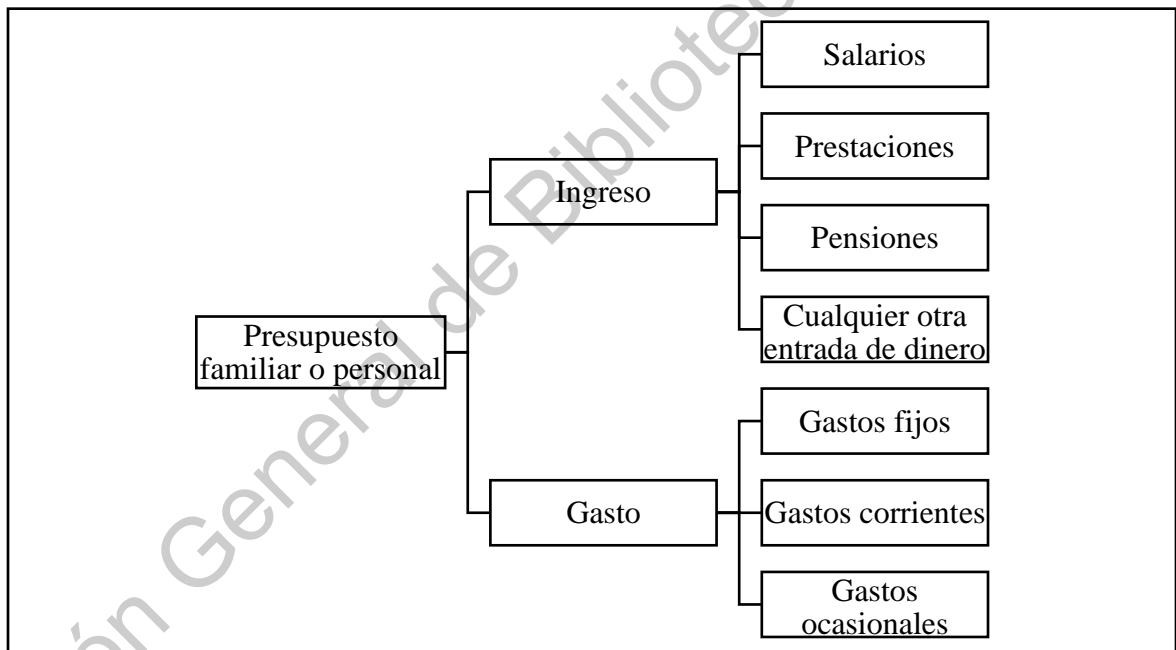


Figura 11. Presupuesto familiar o individual. Fuente: Con base en FUCI (2012).

El presupuesto de la familia o el individuo está conformado, en primera posición por los ingresos, los cuales según Gómez (1935) el ingreso es todo el efectivo ya sea en valor o en crédito que modifican el patrimonio de la familia o el individuo sin la necesidad de regresar el importe debido a que puede disponer de él. Graue (2009) menciona que el ingreso del hogar o de las personas es un flujo de activos que las personas perciben en un

periodo de tiempo establecido, dichos activos van desde los efectivos, los bonos, las propiedades, el salario, entre otras. Todos esos ingresos cuando se acumulan forman la riqueza económica del hogar o de las personas en un periodo determinado. Además, la Norma Internacional de Contabilidad 18 (1995) añade que este es la entrada bruta de beneficios económicos, pero se refleja cuando este tiene un aumento en el patrimonio neto, es decir solamente percibe los beneficios económicos que se reciben y que se están por recibir en un periodo, este concepto a su vez comprende los ingresos ordinarios como el salario, con el cual pueden consumir bienes y servicios, sin financiar sus gastos con créditos.

El ingreso a su vez está compuesto en primer lugar por el salario que de acuerdo con Smith (1994) se refiere a la recompensa por el producto del trabajo que tiene una persona, dicho producto del trabajo pertenece al trabajador, existen tres dimensiones del salario de acuerdo con Pasco (s.f.) en lo social, se refiere a que el salario es la base del trabajador para subsistir él y su familia; en lo económico se refiere al valor del trabajo en costo y finalmente en lo jurídico, refiriéndose al régimen jurídico del salario abarcando las prestaciones de ley, la protección y garantía del salario . La ley federal del trabajo en su última actualización 2019, menciona a partir del artículo 90 que un trabajador debe recibir un pago en efectivo por los servicios prestados en su jornada laboral, en México se establece un nivel de salarios mínimos, el cual se supone debe satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia.

En segundo lugar las prestaciones de acuerdo a Porto (2012) son aquellos beneficios que obtienen las personas cuando trabajan en una empresa y tienen un contrato firmado, es decir, es lo que al patrón le corresponde dar al trabajador en dinero, especie, servicios,

u otros que fueron establecidos en el reglamento interno del trabajo, sin embargo, las prestaciones legales son, prima de servicio, vacaciones, auxilio de cesantía, subsidio familiar, de transporte, seguridad social, pensiones, entre otras. El tercer factor que integra el ingreso son las pensiones que de acuerdo a la Subsecretaría de Prevención Social (2016) las pensiones se refieren a la protección de los ingresos en caso de vejez, invalidez y muerte, el Sistema Mexicano de acuerdo a la OCDE (2016) las pensiones se componen de pensiones sociales, no contributivas, sistema de ahorro para el retiro, esquemas de pensiones especiales, estatal y de universidades públicas y finalmente las pensiones voluntarias; por último algunas otras formas de entrada de dinero o ingresos para la familia o para una persona es mediante ayuda de los familiares o rentas (FUCI, 2012).

Como se muestra en la Figura 11, existen diferentes tipos de gastos: gastos fijos, gastos corrientes y gastos ocasionales que de acuerdo con la Federación de Usuarios Consumidores Independientes (2012) los gastos fijos son los gastos obligatorios a los que nos hemos comprometido con o sin un contrato a pagarlos a terceros, negarse a realizar el pago sería exponerse a problemas legales, algunos ejemplos son: impuestos, alquiler de una vivienda, hipoteca, servicios públicos, colegio, guardería, etc., mientras que los gastos corrientes no son obligatorios debido a que no existe alguna obligación legal, pero son necesarios para la vida de la familia o individuos, estos se refieren a los gastos de alimentación, transporte, vestimenta, etc.; finalmente los gastos ocasionales se refieren a los gastos irregulares que se pueden o no predecir de acuerdo con la necesidad o gustos de las personas, como es el caso del ocio, viajes, telefonía entre otros.

Cuando se maneja de manera adecuada el presupuesto se controla en nivel de gastos porque el nivel de ingresos suele ser constante y no variar sin embargo los gastos de mes a mes no son iguales porque se puede sobrepasar el importe para los gastos corrientes o

los gastos ocasionales, cuando no se dispone de un ingreso o ahorro se acude a financiación ajena para realizar compras, que si no se maneja de manera adecuado puede existir un sobre endeudamiento por ende se debe de tener una capacidad y un límite de endeudamiento; dicha financiación se puede adquirir a través de tarjetas de crédito.

El último factor que afecta la economía del hogar o del individuo es el ahorro, definido por Keynes (2003) se refiere a “excedente del ingreso sobre lo que se gasta en consumo” (p. 97). En forma más general Keynes (2003) explica que el ingreso como mencionaba anteriormente es el excedente después que se realizaron los gastos de consumo, es decir es la resta del ingreso menos el consumo. Y si la gente ahorra pueden por tanto realizar inversiones más grandes para productos o servicios. Saving Trust S.A. (2006) define al ahorro como un porcentaje del ingreso el cual no se gasta, pero si se reserva para necesidades futuras, este recomienda que las personas ahorran un 10% de su salario. Huidobro (1995) agrega que el ahorro se convierte en una previsión para la jubilación, la cual depende del nivel de ingreso y de riqueza de las personas y de los países en el que radican, el crecimiento económico de un país. Sin embargo, como menciona Vázquez, Montalvo, Amézquita y Arredondo (2017) el ahorro es uno de los factores más promovidos en países en vías de desarrollo para utilizarse en el retiro y la vejez, así como para impulsar la producción, además, no solo se puede ahorrar dinero sino también en especie, refiriéndose a terreno, viviendas y equipo, sin embargo, en los hogares con ingresos bajos se ven limitados a ahorrar debido a que no tienen suficiente ingreso.

Finalmente, Graue (2009) señala que el ingreso de un consumidor y los precios que se establecen en algunos productos provocan restricciones presupuestales, estas se refieren a los productos situados fuera del presupuesto que se convierte en inaccesibles debido a que no se cuenta con el dinero para adquirirlas, dicha restricción del bien varía dependiendo

del cambio del precio y del ingreso, el hecho de poder acceder o no a la cantidad de bienes modifica el ingreso disponible, dependiendo la unidad de bienes que tiene un consumidor, además es importante recalcar que las personas y familias se enfrentan a la escasez constantemente porque las necesidades de las personas son ilimitadas y en algunos casos insaciables pero con recursos económicos limitados. De acuerdo con Pindyck y Rubinfeld (2013) menciona que los consumidores asignan su renta o ingresos a diferentes bienes y servicios dependiendo de tres tipos de conductas: preferencia de los consumidores, restricciones presupuestarias y elección de los consumidores.

La conducta de los consumidores, como muestra la figura 12 describe de qué manera asignan los consumidores su renta en diferentes bienes y servicios buscando maximizar su bienestar a través de tres pasos, el primero se refiere a la preferencia de los consumidores, el cual consiste en hallar el por qué los consumidores prefieren un producto a otro, el segundo se basa en las restricciones presupuestarias considerando los precios y la renta limitada de los consumidores y finalmente la elección de los consumidores para maximizar su satisfacción depende de la cantidad comprada de productos combinados, dependiendo su preferencia, precios de los bienes y las rentas limitadas de las personas (Pindyck y Rubinfeld, 2013).

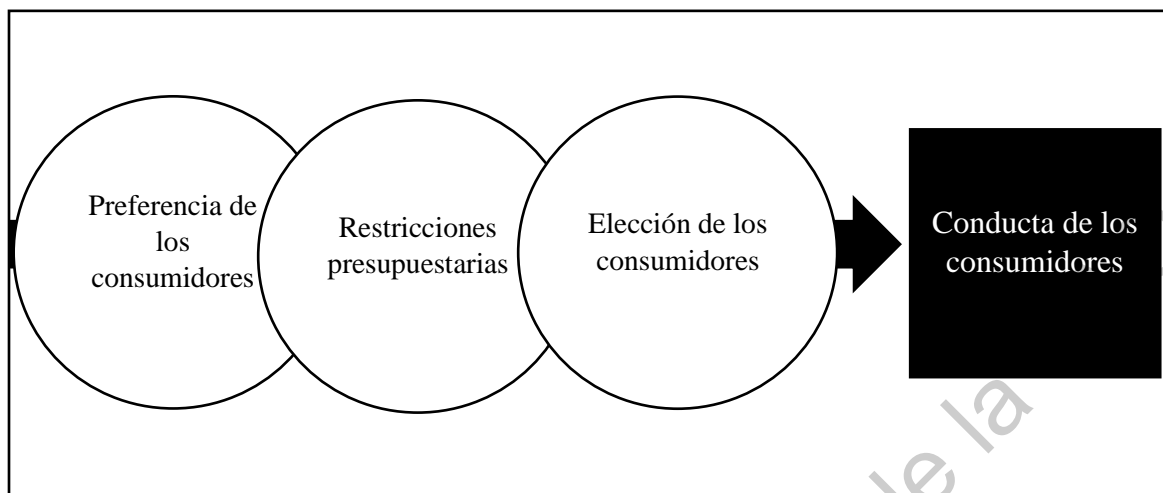


Figura 12. La conducta de los consumidores. Fuente: Elaboración propia con base en Pindyck y Rubinfeld (2013).

La conducta de los consumidores se basa en el supuesto de que los individuos se comportan racionalmente, como menciona Pindyck y Rubinfeld (2013), buscan maximizar la satisfacción al adquirir una combinación de bienes y servicios; dicha elección se relaciona directamente entre sus preferencias y las restricciones presupuestarias que influyen en las opciones del consumidor, dado que eligen un conjunto de mercancías también llamadas cestas de mercado donde alcancen el mayor nivel de satisfacción, dependiendo de los precios y la renta del consumidor, presentándose tres posibles situaciones:

- a) Renunciar a una cantidad máxima de un producto para obtener más de otro.
- b) Consumir algo de cada uno de los bienes.
- c) No consumir alguno de los bienes, debido a la preferencia a uno de estos.

Sin embargo, desde el punto de vista de la mercadotecnia, la conducta del consumidor puede influenciarse a través de estrategias comerciales, previendo cómo reaccionan los consumidores a los mensajes promocionales y a través de la comprensión del motivo por

el cual toman las decisiones de compra (Rivera, Arellano y Molero, 2013). Para ello es trascendental comprender que el comportamiento del consumidor es un conjunto de actividades que se realizan desde la selección, evaluación, compra y utilización de bienes o servicios tangibles, durables y disponibles para satisfacer deseos o necesidades, en que se implica un proceso mental y emocional, desde el punto de vista económico el consumidor va a buscar su máxima satisfacción de manera racional, desde el enfoque psicológico y sociológico el comportamiento depende de los procesos de decisión y las influencias sociales derivadas de la interacción con grupos de referencia como la familia, cultura y clase social, finalmente el enfoque mercadológico pretende satisfacer las necesidades de mercados concretos, en el que los consumidores no solo consideran características técnicas y físicas de los productos, sino que se ven incentivados por las experiencias gratificantes como beneficios, ventajas o servicios que deriven del uso del producto debido a que cada bien tiene un conjunto de atributos en el cual un producto puede responder a necesidades distintas y productos diferentes pueden responder a una sola necesidad (Rivera, Arellano y Molero, 2013; Mollá, Berenguer, Gómez y Quintanilla, 2014).

Del mismo modo que las estrategias de marketing están influenciadas por la información y actitudes del consumidor y su entorno, la empresa también influye en el comportamiento de los consumidores a través de estrategias en el que los consumidores entran en contacto con los productos, los comprenden, utilizan o consumen. Las estrategias derivan desde el establecimiento de precios debido a que influyen en el volumen de compras, percepción del producto, comparación de productos, las estrategias de canal o establecimientos de venta físicos o virtuales, estrategias de comunicación o publicidad, hasta las estrategias de lealtad donde se establece un vínculo entre el consumidor y la



marca, en el cual los consumidores en sus siguientes compras eligen productos de una misma marca o incluso una misma tienda, procedente de la motivación a través de regalos, cheques, vales, cupones, tarjetas de fidelización o millas ( Rivera, Arellano y Molero, 2013; Mollá, Berenguer, Gómez y Quintanilla, 2014).

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

### 3. Metodología

#### 3.1. Selección del método

La naturaleza de la metodología de investigación es de carácter mixto o multimodal, dado que el objetivo reside en realizar un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos analíticos tanto cuantitativos y cualitativos para tener una perspectiva amplia y profunda de un fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), en este caso las monedas complementarias, refiriéndose a los monederos electrónicos y sistemas de puntos utilizados en la ciudad de Santiago de Querétaro, debido a que se realizó un estudio que cumple las condiciones necesarias de una investigación aplicada, la cual auxilia para efectos de indagación y exposición, para efectuar un análisis detallado del comportamiento de las monedas complementarias en la economía de los individuos, es decir las incidencias del conducta de las personas frente a esta alternativa y la posición de las empresas desarrollando un estudio a su vez explicativo y descriptivo.

Lo anterior, significa que las técnicas de investigación empleadas, además de sustentarse en la teoría económica en la materia, se acude a la observación documental y al trabajo de campo, analizando el comportamiento del fenómeno a través de una muestra representativa de los individuos de Santiago de Querétaro que pertenecen a la población económicamente activa ocupada y con el apoyo de la aplicación de encuestas. Lo cual es sustancial para realizar la observación del fenómeno en sus diversas modalidades, el registro de datos y el uso de técnicas estadísticas, de igual manera el análisis de la información para confrontar los resultados respecto a las proposiciones y/o hipótesis.

Se pretende que la investigación sirva para mejorar el uso de las monedas complementarias, analizando el beneficio económico de los individuos a través del ingreso disponible, ahorro y disponibilidad de acceso a mayor cantidad de bienes y servicios por

el uso de estas, además de estar enfocada a las empresas y bancas privadas en Santiago de Querétaro, dado que se ha incrementado el uso y distribución de monederos electrónicos y sistemas de puntos para adquirir bienes y servicios.

En virtud de lo mencionado, se requiere ejecutar una triangulación para lograr una convergencia de los métodos cualitativos y cuantitativos, así como tener una visión holística para abordar de manera completa el fenómeno estudiado.

### **3. 2. Planteamiento del problema**

En la presente investigación el enfoque principal es cómo contribuyen las monedas complementarias (monederos electrónicos y sistemas de puntos) que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos, ubicados en la ciudad de Santiago de Querétaro, se pretende evaluar el beneficio económico que los individuos obtienen del uso de las monedas complementarias, además de estar enfocada a las empresas y bancas privadas, dado que se ha incrementado el uso y distribución de monederos electrónicos así como sistemas de puntos para adquirir bienes y servicios.

En tal sentido, se desea dilucidar cómo el uso de monedas complementarias en este caso las monedas complementarias privadas pueden mejorar la situación de una problemática del crecimiento económico capitalista y del sistema monetario que ha generado el empobrecimiento de la población, del mismo modo, cómo se ven contribuidas las empresas y bancas privadas al implementar dichas estrategias.

### 3.3. Pregunta Central

Derivado del problema de la investigación se formula la siguiente pregunta central de la investigación: *¿Cómo contribuyen las monedas complementarias (monederos electrónicos y sistemas de puntos) que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro?*

### 3.4. Objetivo general y objetivos específicos

Los objetivos establecen lo que se pretende realizar en una investigación, son guías de estudio que permiten llegar a lo que se aspira en un estudio. En la presente investigación el objetivo general es: Evaluar la contribución de las monedas complementarias que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro.

El cual consiste en evaluar si los monederos electrónicos y sistemas de puntos benefician el ingreso disponible de los individuos y si para estos representa una oportunidad tangible y fiable para adquirir bienes y servicios, de tal manera que la economía del individuo se vea beneficiada. Del objetivo general derivan los siguientes objetivos específicos:

1. Contextualizar las características y penetración de las monedas complementarias entre los habitantes de Santiago de Querétaro.
2. Identificar los beneficios económicos que aportan las monedas complementarias a los individuos.
3. Establecer las razones por las que la banca y las empresas privadas introducen las monedas complementarias en la economía.

**3.5. Dimensiones de análisis, proposiciones o hipótesis, variables e indicadores.**

La pregunta central de la investigación cuenta con tres dimensiones de análisis: bancas y empresas privadas, monedas complementarias puntualizando en los monederos electrónicos y sistemas de puntos, y finalmente la economía del individuo, obteniendo para cada dimensión una pregunta específica (Figura 13).

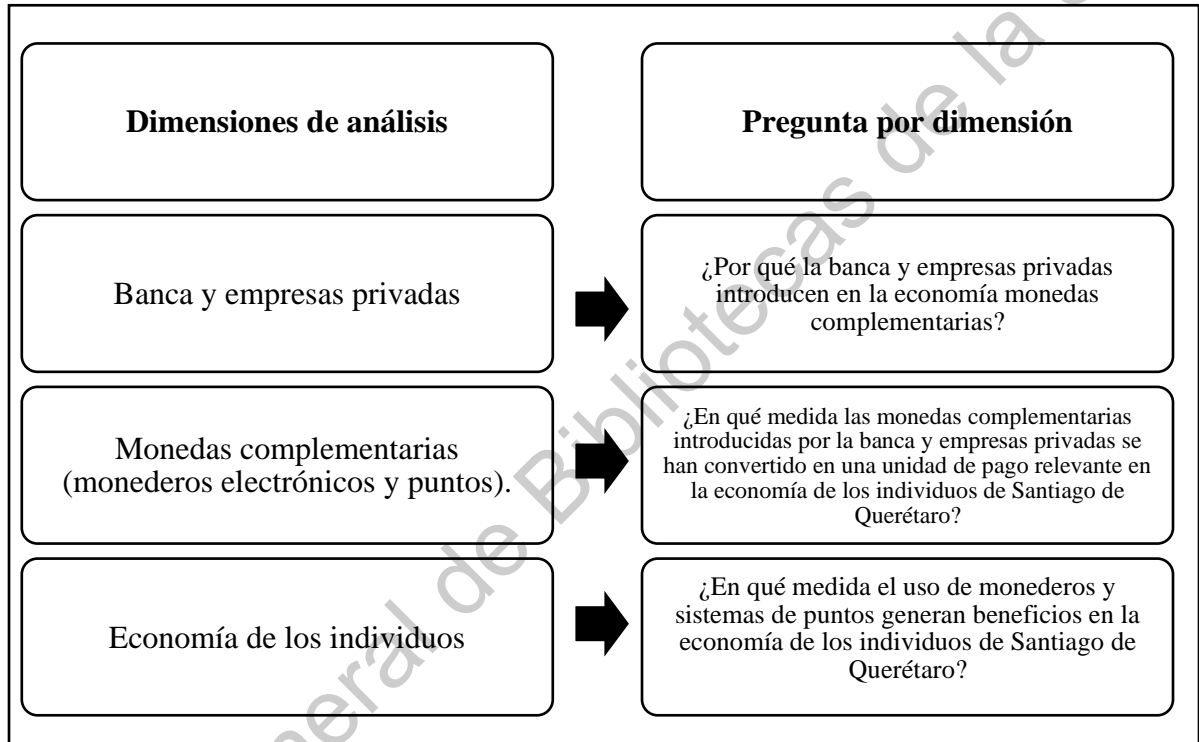


Figura 13. Dimensiones de análisis y preguntas de investigación. Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones de análisis y preguntas de investigación sirvieron de soporte para formular las proposiciones e hipótesis de la investigación, donde se formula la siguiente hipótesis general: el uso de monedas complementarias incrementa el ingreso disponible de los individuos, lo que beneficia a su economía (Tabla 10).

Tabla 10.

*Proposiciones/ hipótesis por dimensión.*

Proposiciones/ hipótesis por dimensión		
Banca y empresas privadas	Monedas complementarias	Economía de los individuos
La banca y empresas privadas generan monedas complementarias en la economía para conseguir la fidelidad de sus clientes.	Las monedas complementarias introducidas por la banca y empresas privadas se han convertido en una unidad de pago relevante en la economía de los individuos de Santiago de Querétaro.	Con el uso de las monedas complementarias, la economía de los individuos de la ciudad de Santiago de Querétaro mejora a partir del ingreso disponible.

Fuente: Elaboración propia.

La conformación de las hipótesis y proposiciones comienza con la banca y empresas privadas que otorgan sistemas de puntos y/ o monederos electrónicos, en la cual se propone que dichas organizaciones generen monedas complementarias con la finalidad de obtener la fidelidad de sus clientes.

En relación con las monedas complementarias se establece la primera hipótesis, la cual indica que las monedas complementarias introducidas por la banca y empresas privadas se han convertido en una unidad de pago relevante en la economía de los individuos de Santiago de Querétaro.

Finalmente, se supone que con el uso de las monedas complementarias, la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro mejora a partir de su ingreso disponible.

Derivado de la conformación de las proposiciones e hipótesis, se determinan las variables independientes y dependientes, las primeras son aquellas variables principales que representan a un experimento, mientras que las segundas, sufren un efecto respecto a las variables independientes. En la conformación del diseño metodológico de

investigación se consiguen en la primera dimensión la variable independiente, refiriéndose a la banca y empresas privadas que generan monedas complementarias, de las cuales depende el incremento de la fidelidad de los clientes; con relación a las monedas complementarias se tiene como variable independiente los monederos electrónicos y sistemas de puntos, de los cuales se subordinan a estos como una unidad de pago. Finalmente, la última hipótesis supone que la economía de los individuos incrementa su ingreso disponible con el uso de monedas complementarias (Ver Tabla 11).

Tabla 11.

*Variables independientes y dependientes por dimensión.*

Variables		
Bancas y empresas privadas	Monedas complementarias	Economía de los individuos
<i>Variable independiente</i>	<i>Variable independiente</i>	<i>Variable independiente</i>
Bancas y empresas privadas generadoras de monedas complementarias.	Monederos electrónicos y sistemas de puntos.	Incremento en el ingreso disponible de los individuos.
<i>Variable dependiente</i>	<i>Variable dependiente</i>	<i>Variable dependiente</i>
Incremento de la fidelidad de los clientes.	Unidad de pago.	Uso de monedas complementarias.

Fuente: Elaboración propia.

Los elementos que sirvieron de soporte para la sección de empresas y bancas privadas fundamentalmente fueron de carácter documental y del estatus de sus respectivas políticas de fidelidad o lealtad. Para obtener el levantamiento de los datos sobre las monedas complementarias se decidió hacer inferencia en el uso de estas como medio de pago y finalmente la economía de los individuos se obtuvo a partir de su ingreso disponible, hábitos de compra, uso de medios de pago y transacciones realizadas a través de las monedas complementarias (Ver Tabla 12).

Tabla 12.

*Indicadores por dimensión.*

Indicadores		
Empresas y bancas privadas	Monedas complementarias	Economía de los individuos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas y bancas que generan monedas complementarias.</li> <li>Objetivos para crear monederos electrónicos o puntos.</li> <li>Políticas de programas de lealtad.</li> <li>Productos y servicios que se pueden adquirir con un tipo de pago alternativo.</li> <li>Promociones, ofertas, tipos de tarjetas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de tarjetas de crédito o débito, monederos electrónicos que tienen las personas.</li> <li>Número empresas que aceptan puntos como pago.</li> <li>Número de personas que utilizan las monedas complementarias en Santiago de Querétaro.</li> <li>Uso de monederos electrónicos.</li> <li>Usos de tarjetas de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso disponible.</li> <li>Hábitos de compra o consumo de las personas.</li> <li>Uso y formas de pago de las tarjetas de crédito.</li> <li>Adquisición de bienes y servicios con sistemas de puntos o monederos electrónicos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, para poder captar la información, se propuso en dicho esquema considerar la información desde tres áreas diferentes: bancas y empresas privadas, monedas complementarias y economía de los individuos.

A continuación, se explican de manera general las tres categorías, de donde se recolectó información a través de diferentes fuentes:

- Bancas y empresas privadas. Un aspecto sustantivo del estudio es el que comprende la razón de las organizaciones que ofrecen monederos electrónicos o sistemas de puntos. Aunque en el presente estudio solo se abordaran algunas de ellas, dichos elementos objeto de investigación son las que cuentan con información completa acerca de sus instrumentos de fidelidad y que la mayoría tienen acceso a ellos; por ende, se realiza el monitoreo de estas a través de los objetivos de la empresa, políticas de programas de lealtad, productos y servicios que se pueden adquirir a



través de alternativas de pago y finalmente las promociones y ofertas que estas ofrecen.

- Monedas complementarias. Estos elementos se refieren a las alternativas de pago aceptadas dentro de las empresas y bancas privadas o con sus respectivos socios. Se puede captar la información relativa con el número de tarjetas de crédito, débito o monederos electrónicos que tienen las personas, la cantidad de empresas que aceptan puntos como medio de pago, la parte de la población encuesta que utiliza monedas complementarias, los usos que les dan a las monedas complementarias privadas con la finalidad de demostrar si estas monedas se han convertido en un medio de pago relevante en Santiago de Querétaro.
- Economía de los individuos. Los elementos que hacen referencia a las características generales de la situación económica de los individuos son principalmente el ingreso disponible y de manera colateral sus hábitos de compra o consumo de las personas en Santiago de Querétaro, los usos y formas de pago a través de tarjetas de crédito y la adquisición de bienes y servicios con sistemas de puntos o monederos electrónicos. Es decir, que lo anterior obedece a las condiciones de la economía de los individuos encuestados, que de algún modo se puede ver modificada por la introducción de las experiencias de monedas complementarias que se otorgan en las organizaciones.

Cabe hacer hincapié, que parte sustancial del proceso de captación de información se basó en la recolección de datos a través de la encuesta para las dimensiones: monedas complementarias y economía de los individuos. De igual manera se realizó la observación documental para las empresas y bancas privadas, con la finalidad de investigar el contraste

entre las instituciones privadas que otorgan monedas complementarias y los individuos que las utilizan.

### **3.6. Objetos de estudio**

El primer objeto de interés es la población económicamente activa (PEA) ocupada de la ciudad de Santiago de Querétaro, la cual se refiere a las personas con edad adecuada para ingresar al mundo laboral o que se encuentren con un empleo fijo.

En segunda instancia, se pretende analizar a través de la observación documental a las empresas y bancas privadas que ofrecen sistemas de puntos y monederos electrónicos.

### **3.7. Marco muestral**

El estudio se realiza en una ciudad dentro del Estado de Querétaro, dadas las condiciones socioeconómicas, geográficas, además ha demostrado tener un constante desarrollo con índices de competitividad altos. Permitiendo que la entidad se localice entre las cinco principales economías del país, según el indicador trimestral de la actividad económica estatal (ITAEE), teniendo como sectores principales: alimentos y bebidas, automotriz, electrodomésticos y aeroespacial (Secretaría de Economía, 2017).

Aportando el 2.3% al Producto Interno Bruto, teniendo como mayor aportación al PIB estatal, el sector económico terciario con un 57.6 % (INEGI), lo cual indica que tiende a seguir una progresión en su desarrollo económico, llevando al estado no solo a tener una adecuada producción en actividades primarias y desarrollar la industria manufacturera, sino a incrementar el sector de los bienes intangibles, uno de los sectores más competitivos a nivel mundial. Esto último le brinda la oportunidad de acrecentar el número de comercios al por menor y por mayor, de actividades financieras y turismo.

El Estado de Querétaro está compuesto por 18 municipios, del cual el municipio de Querétaro es su capital, ocupando el 5.9% del territorio estatal, dividido en siete delegaciones (Ver Figura 14): Santa Rosa Jáuregui, Felipe Carrillo Puerto, Epigmenio González Flores, Félix Osores Sotomayor, Josefa Vergara y Hernández, Centro Histórico y Villa Cayetano Rubio (Municipio de Querétaro, 2018).

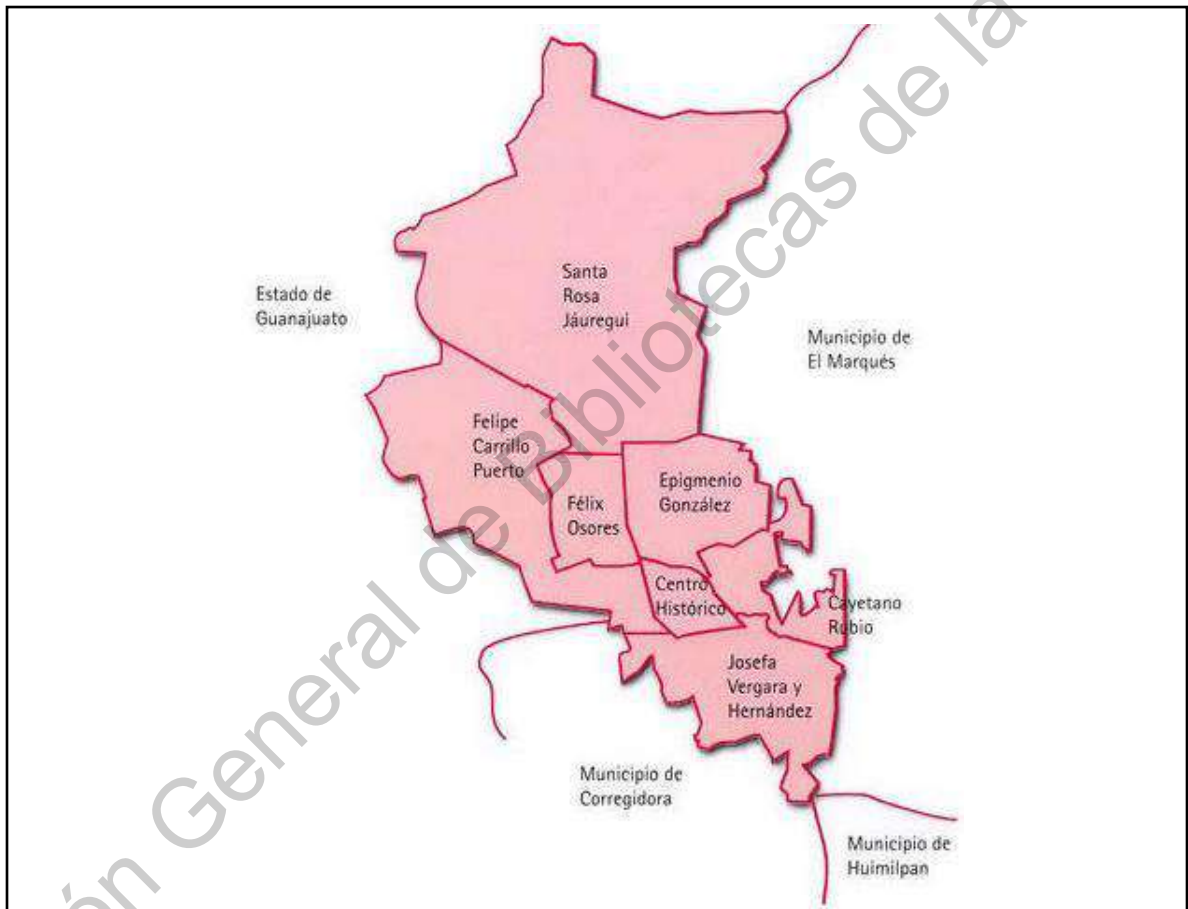


Figura 14. Mapa del municipio de Querétaro. Fuente: Códice Informativo (2014).

Como se observa el municipio de Querétaro esta conurbado con los municipios de Corregidora, Humilpan y el Marques, sin embargo, es el que cuenta con mayor porcentaje de dichas unidades económicas con un 55.9%, con un 61.3% de personal ocupado en 808 empresas.

El municipio de Querétaro aportó al producto interno bruto estatal las dos terceras partes, contando con un 53% en el PIB per cápita, generado por sus actividades económicas: las actividades terciarias un 66.6%, secundarias 33% y primarias 0.4%. Ocupando el segundo nivel de competitividad como “Mejor ciudad latina amigable para hacer negocios” y en el 4° en la clasificación de “Potencial económico de ciudades grandes” (Municipio de Querétaro, 2018).

En el aspecto de la vivienda el 90% de sus residentes viven en zonas urbanas, de acuerdo con el INEGI en el 2015 había 239 mil 11 viviendas de las cuales el 66.4% son propias. Respecto al empleo en el 2017 el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registró 25 mil 359 empleos, representando un 53%. En el municipio de Querétaro la Población Económicamente Activa (PEA) fue de 424 mil 964 personas, de las cuales el 95.6% tenía una ocupación laboral, es decir, 0.5% se dedicaron al sector primario, 27.3% al secundario, 71.9% al terciario, y 0.3% no especificaron su ocupación; siendo la edad promedio del PEA 38.6 años (Municipio de Querétaro, 2018).

El marco muestral de acuerdo con lo anterior es la población económicamente activa de la ciudad de Santiago de Querétaro, la cual se tomó de las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio (CONCANACO) como referencia para conocer el número de personas que tienen acceso a monederos electrónicos y sistemas de puntos, esto debido a que ya perciben un salario. Debido a lo anterior la unidad de análisis es la población económicamente activa que desempeñe las siguientes características:

- Personas económicamente activas, es decir que cuenten con un empleo (ocupadas)
- Residentes de la ciudad de Santiago de Querétaro.

La investigación transversal se llevará a cabo en el municipio de Querétaro, específicamente en la ciudad de Santiago de Querétaro debido a que gracias a su modernización y urbanización disfruta de diversidad de centros comerciales y bancas privadas que es el segundo objeto de estudio de la presente tesis, los cuales sirven para realizar la observación documental de las organizaciones privadas que ofrecen monederos electrónicos y/o sistemas de puntos, ejecutada en el periodo 2018-2019.

### 3.8. Selección de la muestra

La elección de la muestra poblacional en la presente investigación es determinada a partir del muestreo probabilístico, debido a que toda la población económicamente activa ocupada en la ciudad de Santiago de Querétaro con las características señaladas anteriormente tendrá la misma posibilidad de participar en este estudio, con la finalidad de reunir los elementos necesarios que contribuyan a dar respuesta a la pregunta central de investigación.

Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra apropiado para este universo se obtiene utilizando la fórmula de la población conocida o muestras finitas (Ver Tabla 13).

Tabla 13.

*Fórmula para calcular muestras finitas.*

Significado de los datos	Fórmula
N = Tamaño de la población o universo.	$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
Z = Parámetro estadístico que depende de N.	
p = Probabilidad de que ocurra este evento.	
q = Probabilidad de que el evento no ocurra.	
e = Error de estimación aceptado.	

Fuente: Con base en Aguilar (2005).

El tamaño de la muestra finita se calcula a través de cinco datos importantes: la población objetivo (N), el margen de error aceptado (e), el nivel de confianza o probabilidad de que ocurra un evento (p), la probabilidad de que el evento no ocurra (q) y el parámetro estadístico (Z).

Considerando que la población económicamente activa ocupada de la ciudad de Santiago de Querétaro es de 408, 188 (Plan Municipal de Desarrollo, 2018) y estableciendo un nivel de confianza de 95%, equivalente a (1.96), un margen de error del 5% y un valor para la variabilidad negativa (p) y un valor para variabilidad positiva (q) del 50 % respectivamente. Se continúa a aplicar la fórmula, en la Tabla 14.

Tabla 14.

*Cálculo de la muestra cuando se conoce la población.*

Significado de los datos	Fórmula
N = 408, 188	$n = \frac{408,188 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (408,188 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$ $= 383.799733 \approx 384$
Z = 1.96	
p = 0.5	
q = 0.5	
e = 0.05	

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, el tamaño de la muestra para esta investigación, considerando las ecuaciones realizadas anteriormente equivale a 384 elementos correspondientes a la Población Económicamente Activa a los cuales se aplicarán los cuestionarios. El resultado indica la conveniencia para realizar la aplicación de los datos, en base al cálculo de la muestra y lo mencionado dentro del capítulo de metodología, se obtuvo la información relevante de la investigación la cual se muestra en una ficha a manera de resumen de la investigación (Ver Tabla 15).

Tabla 15.

*Ficha resumen de la investigación.*

Tipo de análisis	Mixto, explicativo y descriptivo.
Unidad de análisis	Población económicamente activa y empresas y bancas privadas en la ciudad de Santiago de Querétaro.
Población o universo de estudio	408,188 personas pertenecientes a la población económicamente activan ocupada.
Recolección	Encuestas y observación documental.
Tamaño de muestra poblacional	384 personas, empresas y bancas privadas dependiendo disponibilidad.
Tipo de trabajo	Principalmente aplicativo o de campo.
Periodo de tiempo de la observación	Transversal en el periodo 2018-2019.
Error de muestreo	Nivel de confianza del 95% y error estándar del 5%.

Fuente: Elaboración propia.

En virtud de que en la presente investigación se analiza el fenómeno desde dos puntos de vista para tener una visión general del estudio y para efectos de dilucidar los niveles de información completa, se vincula otro instrumento llamado observación documental, de las empresas y/ o bancos privados que ofrecen monedas complementarias establecidas en el municipio de Querétaro, aunque en un principio se realizó una observación acerca del número de empresas y bancas privadas existentes y utilizadas en el municipio, posteriormente se hizo una depuración hasta llegar a una muestra de 20 organizaciones. Las cuales cuentan con programa de lealtad, como monederos electrónicos o sistemas de puntos.

### 3.9. Técnicas de investigación

Para efectos de la investigación, el instrumento fundamental que se utiliza para recolección de datos es la Encuesta sobre monederos electrónicos y sistemas de puntos,

basada en la técnica de cuestionario empleada para la obtención de la información. Esta fue la vía que posibilitó recolar los datos de los individuos pertenecientes a la población económicamente activa ocupada. Su procesamiento y estudio de variables e indicadores, sirvió para indagar los efectos de las monedas complementarias en la economía de los individuos.

La encuesta citada, es de tipo descriptivo, dado que el perfil de su contenido busca crear un registro sobre las condiciones o actitudes presentes en la población encuestada en el periodo determinado del 2018-2019, en virtud de que para obtener respuestas de provecho, se consideraron preguntas cerradas de carácter relevante para los fines de estudio, para examinar los efectos del fenómeno se emplearon preguntas dicotómicas, politómicas, de elección múltiple, de ranking, de escala numérica y de Likert. La cual estuvo dirigida a un sector de la población en la ciudad de Santiago de Querétaro.

Se trabajó con la Población económicamente activa ocupada de la ciudad, siendo esta una población diversificada, cuyas condiciones son heterogéneas, en vista de que no se optó por un estrato social. En este sentido, se aplicó a 384 individuos que estuvieron en condiciones de responder.

Las encuestas se realizaron en distintos espacios de la ciudad, principalmente:

- a) La Universidad Autónoma de Querétaro
- b) Fuera de los centros comerciales y bancas privadas que permitieron aplicarlas
- c) El centro histórico de la ciudad.

Debido a la diversidad de zonas donde se aplicaron las encuestas, se profeso la diversificación de oportunidades para obtener la información de distintos individuos con condiciones diferentes, evitando la discriminación y obteniendo resultados efectivos.



A partir de una concepción coherente, basada en el esquema general de las dimensiones de análisis, preguntas por dimensión, proposiciones o hipótesis, variables e indicadores, fue posible estructurar la encuesta para la recolección, revisión, análisis e interpretación de la información íntegra que se presenta en la población objeto de estudio.

De esta forma, en la encuesta se configuran las dos dimensiones de estudio, que permiten configurar la situación económica del individuo y el uso de las monedas complementarias. En primera instancia, las preguntas de carácter demográfico, después la economía del individuo, refiriéndose a la situación económica de las personas entrevistadas, en seguida las monedas complementarias que podrían apoyar a la economía del individuo, evidentemente si los encuestados consideran dicha cualidad, es decir:

- La primera sección le solicita al encuestado sus datos personales como el sexo, edad, estado civil y nivel educativo.
- La segunda sección indaga sobre su estado económico a través de la ocupación actual, tipo de vivienda, ingreso mensual, número de personas que dependen de su ingreso, ingresos adicionales, gastos, ahorro y tipos de créditos con los que cuenta el sujeto a encuestar.
- La tercera sección verifica si las personas hacen uso de sistemas de puntos y monederos electrónicos, los motivos para utilizarlas o para no hacer uso de ellas, si cuenta con tarjetas de crédito o débito y lo relacionado con su crédito, tipos de pagos que realiza y sus preferencias de compra, por último la percepción de los encuestados hacia las monedas complementarias como beneficio a su economía mediante el aumento de ingreso disponible, ahorro, acceso a otros artículos; o en caso contrario al incremento de gastos o deudas.

En la encuesta, para efectos de la obtención de la información, era trascendental generar congruencia en el diseño metodológico conformado por las dimensiones de análisis. De tal forma que al interior de cada una de las áreas de investigación se establecieron diferentes preguntas para obtener una visión general del fenómeno a estudiar, por consiguiente, el cuestionario se conformó de 45 preguntas cerradas como se podrá observar en el formato de la Encuesta sobre monederos electrónicos y sistemas de puntos (Apéndice D).

Con el objeto de ahondar en la dimensión sobre las empresas y bancas privadas, fue necesario llevar a cabo una técnica de investigación adicional, la observación documental. Esta tuvo la finalidad de disponer más información para comprender y confirmar la razón por la cual las bancas privadas ofrecen monedas complementarias; ídem se realiza la recuperación de datos en archivos como documentos oficiales, artículos, prensa, documentos electrónicos, documentos académicos, entre otros en los cuales se buscó que contribuyeran a enriquecer la argumentación de la proposición de esta sección para finalmente obtener resultados y conclusiones.

### **3. 10. Prueba piloto**

Antes de aplicar el cuestionario se realizó una prueba piloto para corroborar que las preguntas se hubieran diseñado adecuadamente y comprendidas por los encuestados. Dicha prueba piloto se realizó a principios del mes de abril del 2019, con la participación de 20 personas encuestadas, los cuales expresaron la clara comprensión a través de la observación e interacción con dicho cuestionario, brindando al investigador la oportunidad de observar si la encuesta causaba posibles confusiones o falta de claridad en cada una de las preguntas, así como las observaciones para perfeccionar o aumentar

variables a elegir como respuesta en cada una de las preguntas, debido a la redacción e interpretación del instrumento.

Una vez que se realizaron las correcciones, se configuró el cuestionario con sus debidas consideraciones éticas y consentimiento informado (ver Apéndice B, C y D) para aplicarlo posteriormente a la muestra real equivalente a 384 personas.

### 3. 11. Validez y confiabilidad

Para que la investigación se considere como viable, se limitó el universo a la población económicamente activa en la ciudad de Santiago de Querétaro. Cabe señalar que la investigación es viable, dado que se cuenta con los recursos materiales, económicos y humanos para el desarrollo de esta.

Al instrumento (encuesta) se le realizó una primera validación con los expertos, miembros del núcleo académico del programa y profesores investigadores de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, posteriormente se efectuó la primera prueba piloto con 20 personas para llevar a cabo las correcciones necesarias al cuestionario dependiendo las opiniones de los encuestados, logrando así la correcta interpretación y entendimiento del cuestionario.

Al mismo tiempo se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de la encuesta, obteniendo una correlación aceptable o buena, analizando 384 casos (Ver Tabla 16).

Tabla 16.

*Estadística de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
.782	.782	2

Fuente: Elaboración propia.

### **3.12. Codificación de los datos**

El desarrollo de esta etapa consistió primeramente en el vaciado de la información en las hojas de cálculo del Microsoft Excel, con lo que se pudo contener el panorama de los datos en conjunto, además se operó el procesamiento de las preguntas que tenían opción de respuesta en escala Likert para realizar la confiabilidad y validez por vía del programa SPSS, como se pudo observar anteriormente.

En la segunda fase, se efectuó la codificación de la información con valores de escala numérica, expresada en tablas y gráficas susceptibles al análisis de los datos, para después efectuar el estudio de a través de herramientas cuantitativas.

En resumen, en este capítulo de la metodología se manifestó la orientación de análisis mixto que tiene el presente estudio y los recursos que lo sostienen para alcanzarlo. Enfocando la atención primera mente a los aspectos fundamentales de la tesis, refiriéndose al método a utilizar, el problema de investigación, la pregunta central, los objetivos conformado por el objetivo general y los específicos a alcanzar y las proposiciones e hipótesis a evidenciar. Por último, pero no menos importante se desarrolló lo referente a las técnicas de investigación a utilizar y los mecanismos o programas para realizar la captura de la información. En consecuencia, esto robusteció las bases para asistir el análisis y evaluación de la información.

### **3.13. Análisis y evaluación de la información.**

Con la metodología de la investigación mencionada, se comprendió con claridad el problema de investigación o planteamiento del problema, así como la pregunta central, los objetivos, las proposiciones e hipótesis a demostrar y la estrategia de la presente tesis mostrada a través de los objetos de estudio, marco muestral, selección de la muestra, técnicas de investigación, entre otros elementos esenciales. Teniendo en cuenta la

codificación de los datos procedentes de la citada Encuesta sobre monederos electrónicos y sistemas de puntos, con el apoyo del programa Excel, como instrumento para efectuar el análisis, descripción y evaluación de la información, primeramente, se aborda el panorama general de las condiciones de la información y finalmente se describe el procedimiento metodológico a utilizar enfocado a cada una de las hipótesis a demostrar para conducir a los resultados de la investigación.

**3.13.1. Panorama general de la información.** Dadas las características de la población económicamente activa ocupada y su espacio geográfico al que pertenece, la ciudad de Santiago de Querétaro, se exploran aspectos de la información considerados relevantes para efectos de análisis, descripción y evaluación desde algunos puntos de vista específicos.

La información obtenida del levantamiento realizado a través de las encuestas fue al adecuada, para forjar los productos de la investigación, los cuales brindan un panorama sobre el uso de las monedas complementarias y los beneficios económicos que perciben los individuos al manejarlas. Además, se considera adecuada porque está enfocada hacia la pregunta de cómo contribuyen las monedas complementarias en este caso los monederos electrónicos y sistemas de puntos que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro.

En esta etapa se contrasta en primera instancia la teoría y la realidad que viven los individuos de dicha ciudad, es decir se corroboran a partir de la información recuperada de las encuestas, sin embargo, ha sido crucial conocer el problema central de investigación, la concordancia con los objetivos establecidos y las hipótesis dispuestas a demostrar como aspectos fundamentales del estudio, así como la aplicación correcta de las técnicas de investigación.

En el desarrollo de las encuestas, en el vaciado y en el procesamiento de la información, la abundancia del estudio reside de los distintos tipos de análisis de la información, como se menciona con anterioridad se realizó una encuesta de la cual se obtuvieron inicialmente información demográfica como base del análisis de las características generales de los individuos como edad, sexo y características sociales como el estado civil, el nivel educativo, ocupación, entre otros. Además, se consiguió información descriptiva para explicar las dimensiones de análisis sobre el uso de las monedas complementarias.

Finalmente, ante la variedad de información recopilada a través de 45 variables, de las cuales para efectos de la metodología mixta se clasificaron en 8 nominales, 6 ordinales, 12 dicotómicas, 14 de elección múltiple, 2 de escala de Likert, 1 de ranking y 2 pertenecientes a la matriz de lado a lado. A través de la clasificación anterior y del instrumento en sí mismo, se pretende reforzar la investigación y para ello un segmento de las preguntas, conforme a las hipótesis pretendidas inicialmente, para fines de evaluación sobre la mejora de la economía de los individuos a partir del uso de las monedas complementarias, se seleccionó para realizar un análisis cuantitativo.

**3.13.2. Procedimiento.** Un aspecto esencial para la evaluación de la contribución de las monedas complementarias que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro consistió en la realización de un ejercicio de identificación, ordenamiento y clasificación de la información para realizar el análisis de la información con el objetivo de comprobar las dos hipótesis planteadas.

En el procedimiento, se realizó como primera fase el procesamiento de los datos para analizarlos de manera general. La segunda fase consistió en analizar los datos por

dimensión de análisis, para determinar si la información arrojaría resultados novedosos, esperados o contradictorios al enfoque general del estudio. La cuarta fase, consistió en seleccionar las variables para un análisis cuantitativo, con la finalidad de obtener los comportamientos de los datos, capaces de aportar información relevante a la investigación.

El procesamiento de la información proveniente de los 384 individuos encuestados permitió determinar la existencia de 45 variables, 205 casos válidos que utilizan monedas complementarias, para la depuración de los 179 casos que no utilizan monedas complementarias, sin embargo, son rescatables las razones para el mejoramiento de los programas de fidelidad o lealtad que ofrecen las empresas o bancas privadas.

A partir de esa fase se pudo evocar las variables cualitativas y cuantitativas para ofrecer una solución a la hipótesis general planteada la cual establece que:

*El uso de las monedas complementarias incrementa el ingreso disponible (salarios, honorarios) de los individuos, lo que beneficia su economía.*

Para responder a la validez de la hipótesis general se trabajó con las hipótesis específicas de las dimensiones de: monedas complementarias y economía de los individuos, y la proposición de las empresas y bancas privadas a través de los análisis cualitativos y cuantitativos correspondientes. Con lo anterior se procedió con los resultados para posteriormente llegar a la conclusión que sirviera a la evaluación de las monedas complementarias.

**3.13.3. Análisis y evaluación de las hipótesis específicas.** Para realizar el análisis se retoman las hipótesis específicas de las dimensiones de monedas complementarias y economía de los individuos:

- Las monedas complementarias introducidas por la banca y empresas privadas se han convertido en una unidad de pago relevante en la economía de los individuos de Santiago de Querétaro.
- Con el uso de las monedas complementarias, la economía de los individuos de la ciudad de Santiago de Querétaro mejora a partir del ingreso disponible.

El protocolo para analizar las hipótesis consistió en los siguientes pasos:

- 1) En esta sección se puede apreciar, que se utilizaran dos dimensiones implícitas en ambas hipótesis por un lado las monedas complementarias y por otra parte la economía de los individuos. El procesamiento de los datos está asociado por lo cual se vaciaron los datos en una hoja de cálculo del programa Excel, donde en las filas se encuentre el objeto entrevistado y en las columnas las preguntas realizadas en la encuesta con su debida respuesta.
- 2) El tamaño de la muestra consistió en un total de 384 casos, de los cuales solo 205 fueron útiles para dar solución a las hipótesis planteadas. La muestra anterior es suficientemente amplia, lo cual contribuye a generar un acercamiento real al fenómeno, aunque estas consideran un margen de error debido a que la inseguridad en México infiere en que las personas sean reservadas con las preguntas de carácter personal como el ingreso, tipo de vivienda, dependientes del hogar, entre otros, por desconfianza y precaución; por ende, no se preguntó el nombre ni la dirección del encuestado con la finalidad de obtener datos más fidedignos.
- 3) La naturaleza de las preguntas tiene un enfoque cualitativo, por lo que en primera instancia se realizó un análisis demográfico y descriptivo de los datos.



4) No obstante, al ser una investigación de metodología mixta, con la finalidad de tener una concepción completa del fenómeno, se efectuó el análisis cuantitativo de la investigación, comenzando por la selección de los datos a contrastar. En conjunto de las 45 variables, 6 de ellas tienen un perfil para poder realizar el análisis cuantitativo, dado que corresponden a las preguntas necesarias para probar la segunda hipótesis, las cuales son:

- Edad
- ¿En cuál categoría se encuentra aproximadamente su ingreso mensual de su actividad principal?
- ¿Cuántas personas dependen de su ingreso?
- ¿Aproximadamente cuantos monederos electrónicos tiene?
- ¿Qué tanto considera que los monederos electrónicos o sistemas de puntos benefician a su economía?
- ¿En qué medida las monedas complementarias mencionadas con anterioridad le permiten tener un ahorro familiar o individual?

5) Las opciones de respuesta a las preguntas seleccionadas para el análisis cuantitativo son en su mayoría de carácter cualitativo, por lo que se optó por establecer valores numéricos según la cantidad de opciones para poder estudiar la información en conjunto a pesar de la diferencia existente entre las variables de elección múltiple, ordinales, nominales y de escala de Likert.

6) Con el objetivo de determinar el estadístico conveniente a utilizar para analizar la hipótesis de la dimensión economía del individuo, se apoyó en el estadístico de correlación de Pearson. El cual opera en un rango de -1 a 1, el cual indica que si el

valor es igual al número absoluto de 1 existirá una correlación positiva perfecta, indicando dependencia total entre las variables. Pero si el valor es mayor a 0 y menor a 1, existirá una correlación positiva, esto es que cuando el valor de uno aumenta el otro también, sin embargo, si el valor es igual a cero, únicamente refleja la nula existencia de relación entre las variables. En cambio, si la dirección del coeficiente tiene un signo negativo indicará relación negativa, es decir mientras que una variable aumenta, la otra disminuye.

7) El coeficiente de Pearson tiene su propia fórmula de cálculo, la cual consiste en:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y}$$

Donde:

- $\sigma_{XY}$  es la covarianza de (X, Y)
- $\sigma_X$  es la desviación típica de la variable X
- $\sigma_Y$  es la desviación típica de la variable Y

Cabe mencionar que para aplicar este tipo de relación en el programa de Excel, es necesario que ambas variables sean cuantitativas, por lo que fue necesario establecer valores cuantitativos del 1 hasta el número de opciones de respuesta para poder aplicar el coeficiente y así determinar la correlación entre variables contrastadas, las cuales en su mayoría fueron las opciones anteriores como edad, nivel educativo, ingresos, entre otras contra el beneficio a la economía y la posibilidad de ahorro por el uso de monedas complementarias, además del número de monederos electrónicos.

Para efectos de la verificación y análisis cuantitativo, la segunda hipótesis se examinó bajo los siguientes enunciados, divididos en Hipótesis nulas contrastadas con las Hipótesis alternativas:

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

Tabla 17.

*Enunciados de la Hipótesis de la dimensión economía de los individuos.*

Hipótesis nulas	Hipótesis alternativas
<b>H2<sub>0,1</sub></b> El nivel de ingresos de los individuos no influye en la percepción de beneficios económicos por el uso de monedas complementarias.	<b>H2<sub>1,1</sub></b> . El nivel de ingresos de los individuos influye en la percepción de beneficios económicos por el uso de monedas complementarias
<b>H2<sub>0,2</sub></b> Los ingresos de los individuos no influyen en la percepción de ahorro por el uso de las monedas complementarias.	<b>H2<sub>1,2</sub></b> Los ingresos de los individuos influyen en la percepción de ahorro por el uso de las monedas complementarias.
<b>H2<sub>0,3</sub></b> La edad no influye en el número de monederos electrónicos que tienen las personas.	<b>H2<sub>1,3</sub></b> La edad influye en el número de monederos electrónicos que tienen las personas.
<b>H2<sub>0,4</sub></b> El número de personas dependientes económicamente del individuo no influye en la percepción de beneficio económico por el uso de monedas complementarias.	<b>H2<sub>1,4</sub></b> El número de personas dependientes económicamente del individuo influye en la percepción de beneficio económico por el uso de monedas complementarias.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior muestra por renglón un conjunto de variables de análisis, en el primer nivel se establecerá de la correlación existente entre el nivel de ingresos y la percepción del beneficio económico por el uso de monedas complementarias, al cual le corresponden su Hipótesis nula **H2<sub>0,1</sub>** y la alternativa **H2<sub>1,1</sub>**, en segundo lugar se desea observar si el nivel de ingresos influye en la percepción del ahorro a través del uso de monedas complementarias con sus respectivas hipótesis **H2<sub>0,2</sub>** y **H2<sub>1,2</sub>**, en tercer lugar se desea conocer si la edad incide en el número de monederos electrónicos que utilizan las personas y por último si el número de dependientes del ingreso de la persona influye en la apreciación de las monedas complementarias como herramienta de ayuda a su economía.

**3.13.4. Análisis de la proposición.** En este apartado se emprende para efectos de obtener un análisis completo sobre las monedas complementarias, el desarrollo de la proposición desde la dimensión de las empresas y bancas privadas. Al respecto, como se afrontó en las técnicas de investigación, estas se estudian a partir de las empresas que utilizan a las monedas complementarias como programas de fidelidad. En tal sentido, se establece la proposición planteada:

- La banca y empresas privadas generan monedas complementarias en la economía para conseguir la fidelidad de sus clientes.

A fin de reforzar la suposición previa, se recurre a la metodología cualitativa nombrada observación documental, para poder evidenciar dicha correlación existente, debido a que se basó en la obtención de información a través de documentos como las políticas de lealtad de las empresa e información directa en las páginas web autorizadas de las organizaciones a investigar, para lo cual se elaboró una tabla selectiva de la información denominada Formato de observación documental de las empresas o bancos privados que ofrecen monedas complementarias ( Apéndice E).

El ejercicio de vaciado de la información se basó en una serie de pasos que consistió en forma general en valorar las empresas que ofrecen monederos electrónicos y/ o sistemas de puntos en la ciudad de Santiago de Querétaro, estudiar sus políticas de fidelidad o lealtad para conocer la razón por la cual crean estos programas para finalmente contrastarlo con la teoría, los pasos específicos se encuentran en la Guía de observación (Apéndice F).

Mediante este apartado de Análisis y Evaluación de la información se ha logrado contrastar el método con la práctica, debido a que se ha logrado explicar con detenimiento la forma en qué se analizó la información, derivada de la recolección de datos de las

encuestas y la observación documental para dar pie a la organización y estudio de la información, así como el establecimiento de las inferencias cuantitativas a través de la definición del estadístico que permite realizar las pruebas para demostrar las hipótesis planteadas y el análisis descriptivo, en este caso con el apoyo del programa Excel, en el capítulo siguiente es posible generar resultados aptos de discutir de modo que se proceda a las conclusiones de la presente tesis.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

#### **4. Resultados y discusión**

Derivado del capítulo anterior se estableció que el propósito fundamental de esta investigación consistió en evaluar la contribución de las monedas complementarias proporcionadas por la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro, para dar respuesta a dicho objetivo en el apartado del análisis y evaluación de la información se consideró el estudio de los datos captados a través de la encuesta aplicada a la población económicamente activa ocupada de la ciudad de Santiago de Querétaro, donde se abordaron los resultados obtenidos, buscando mantener una concordancia, en el siguiente orden: en primera instancia los aspectos de carácter demográfico, al mismo tiempo que se analizaron los descriptivos como la economía del individuo, analizando principalmente sus ingresos, capacidad de ahorro y preferencia de gastos, y las monedas complementarias. Posteriormente se contrastaron las hipótesis con la teoría previa y seguidamente se analizó la proposición en la cual se empleó la observación documental de las empresas y bancas privadas. De manera simultánea se realizó la discusión de los argumentos fundamentales.

##### **4.1. Resultados demográficos**

De acuerdo con las encuestas realizadas y al análisis de información recabado, se obtuvo que, de los 384 individuos analizados, el 56% pertenecieron al sexo femenino y el 44% al masculino, de estos, el segmento de edad entre los 21 a 30 años representó el factor predominante con el 36% del total, en tanto otros de los rangos de edad significativos fueron los que se encuentran de 31 a 40 y de 41 a 50 años. El estado civil que preponderó fue el casado con 13 lugares más que el soltero respecto a la población total; 51% para el estado civil casado y 47% soltero (ver Tabla 18).

Tabla 18.

*Clasificación de sexo y estado civil por rango de edad.*

Edad	Total	Sexo				Estado civil		
		Masculino	%	Femenino	%	Soltero/a	Casado/a	Otro
Menos de 18	7	3	42.86	4	57.14	7	0	0
18-20	15	5	33.33	10	66.67	14	1	0
21-30	138	71	51.45	67	48.55	116	20	2
31-40	101	37	36.63	64	63.37	30	70	1
41-50	85	46	54.12	39	45.88	11	72	2
51 o más	38	10	26.32	28	73.68	4	32	2
<b>Total</b>						<b>182</b>	<b>195</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia.

La educación básica está constituida por tres niveles: preescolar, primaria y secundaria, sin embargo, para fines de este estudio se añadieron estudios de educación media superior, superior y posgrados. Dadas las características anteriores, el nivel educativo promedio de los encuestados fue la licenciatura, sobresaliendo las personas entre los 21 hasta los 40 años y en segundo lugar se encontró el bachillerato debido a que a partir del 2013 la Secretaría de Educación Pública dio a conocer a través de las reformas de la ley general que los mexicanos disponen de la obligación de cursar hasta la educación media superior, donde el 36% perteneció a las personas con una edad entre los 21 a los 30 años, el 18% de 41 a 50 años y con un punto porcentual menor de 31 a 40 años ( Ver Figura 15 ).

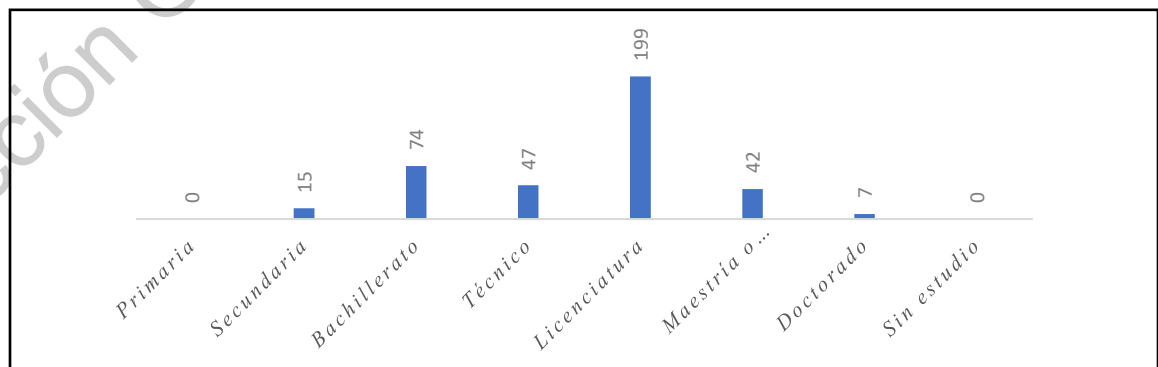


Figura 15. Nivel educativo concluido. Fuente: Elaboración propia.



## 4.2. Resultados descriptivos

Esta sección, arrojó las características descriptivas del fenómeno examinado desde las perspectivas de la economía del individuo y las monedas complementarias, la cual proporcionó un carácter general para conocer como manejaban y percibían los sistemas de puntos y monederos electrónicos los individuos.

**4.2.1. Dimensión economía de los individuos.** Uno de los agentes económicos responsables de la actividad económica se estudió en esta dimensión, las familias, compuestas por individuos que consumen bienes y servicios, dependiendo de la economía doméstica que comprendan, para ello las familias e incluso el individuo simpatiza con un presupuesto que le ayuda a conocer sus ingresos y anticipar los gastos. Partiendo de lo anterior se procedió a analizar la situación de la muestra compuesta por 384 sujetos.

El presupuesto del individuo está conformado primeramente por los flujos de activos percibidos en un periodo de tiempo, en el caso del instrumento de investigación se obtuvo que los encuestados percibieron un ingreso desigual dependiendo de su ocupación, el 24% de la población encuestada estaba trabajando en el sector privado, el 19% laboraba en el sector público, el 14% era independiente, el 12% era emprendedor o empresario, el 8% ama/o de casa y solo el 1% en otra categoría (profesor/ investigador), como se muestra en la Tabla 19.

Tabla 19.

*Nivel de ingresos por ocupación.*

Ocupación	Ingreso en pesos mexicanos		
	Menos de \$10,000	\$10,001 a \$30,000	\$31,001 a \$50,000
Ama/o de casa	23	6	2
Estudiante	61	21	0
Independiente	36	15	4
Emprendedor o empresario	16	22	6
Empleado del sector público	21	41	10
Empleado del sector privado	23	53	16
Otro	3	0	1

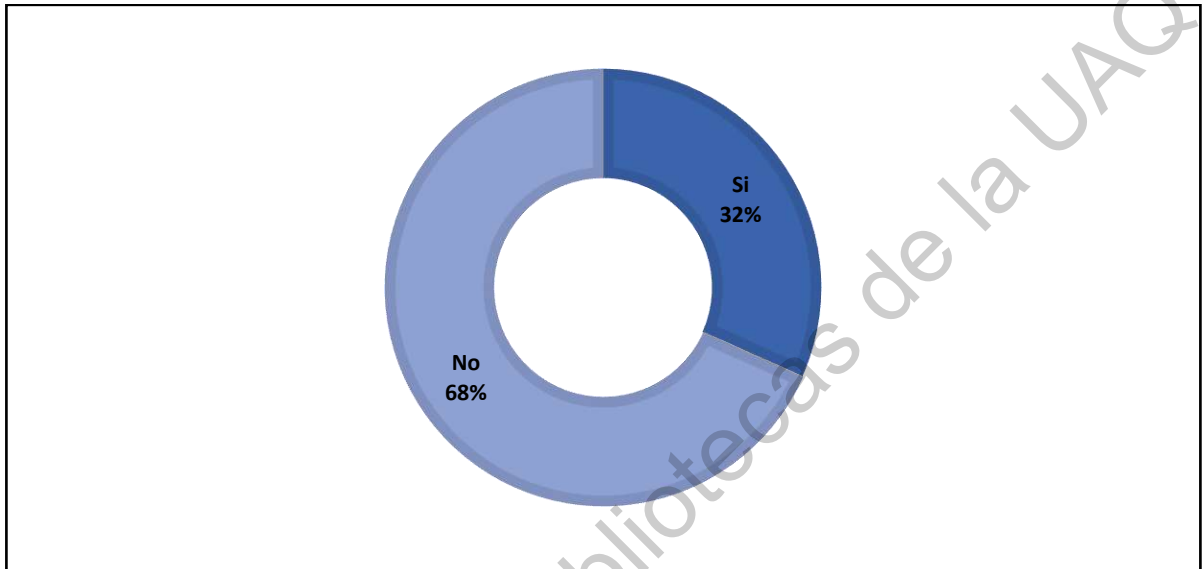
Fuente: Elaboración propia.

En cambio, el nivel de ingresos percibidos por ocupación demostró que el 47% equivalente a 180 personas obtuvieron un ingreso mensual aproximadamente de \$10,000 pesos, el 42% de estos contaban con un ingreso de entre \$10,001 a \$30,000 pesos, el 10% de los individuos adquirió entre \$30,001 y \$50,000 pesos mensuales y finalmente el 1% mayor a \$50,000 pesos. A pesar de ello, el 60% de las personas contaban con una casa o departamento propio, en tanto el 39 % rentaban.

De la población solo 121 tenía la ventaja de obtener ingresos adicionales a su salario, aumentando la riqueza del hogar, de los cuales el ochenta por ciento percibió un valor adicional mensual menor a cinco mil pesos, mientras que el resto percibió de \$ 5,001 a \$10,000 pesos (16 %) y solo 4 personas de \$10,001 a \$20,000 pesos.

Al aumentar el ingreso salarial con los ingresos adicionales, la riqueza del individuo aumenta de tal manera que dicho monto máximo se utiliza para gastar a través de la satisfacción de las necesidades de consumo de bienes o servicios, sin embargo de dicho salario, de acuerdo con lo obtenido en la base de datos, 168 individuos lograron sostener a 1 o 2 personas aproximadamente, otros de 3 o 4 personas (16%), de 5 a 6 personas (5%), 7 o más (3%), no obstante, solo el 33% no mantenía a otra persona.

Con base en lo anterior, los ingresos mensuales permitieron que el 32% de la población pudo generar un ahorro, el cual significó un beneficio a su economía y a la de sus familias (Ver Figura 16).



*Figura 16.* Población con la posibilidad de generar un ahorro con sus ingresos. Fuente: Elaboración propia.

No obstante, el nivel de ingresos del consumidor y el nivel de precios que se establecen en algunos productos o servicios causan que los individuos en sí mismos y sus familias tengan restricciones presupuestales en el nivel y tipo de consumo por ende los individuos asignan su renta para satisfacer sus necesidades, por lo que los sujetos a través de los cuestionarios respondieron que gastaban parte de su ingreso mensual en servicios públicos, viviendas, productos alimenticios, educación, sector salud, ropa y calzado, entretenimiento, apoyo familiar, entre otros. De estos, el 17% de las personas consideró que es importante gastar parte de sus ingresos mensuales en servicios públicos, el 18% pensó que es menos importante realizar gastos en aspectos relacionados a la vivienda, de igual manera suponen que el gasto que realizaron con mayor frecuencia fue el de productos alimenticios con un 32 %, considerándolo mayormente importante, otro 15%

de la población encuestada creyó poco importante pagar servicios educativos, mientras que el 17% de los individuos calificaron el sector salud como poco imprescindible, por otra parte el 18% les fue indiferente realizar gastos en compras de vestimenta y calzado, el 22% no consideró fundamental gastar parte de sus ingresos mensuales en algún tipo de entretenimiento, en relación con apoyos familiares un 29% de los encuestados afirmaron que no era indispensable gastar sus ingresos en aspectos relacionados a esto, y finalmente un 1% consideró innecesario pagar otro tipo de servicios como lo son: gasolina, gimnasio, belleza, obsequios, automóvil, ahorros y mascotas.

Cuando los gastos son mayores a la renta mensual, las personas recurren a algún tipo de crédito para satisfacer su necesidad o pagar sus deudas. De lo obtenido en las encuestas, se percibió que 171 individuos cuentan con algún tipo de crédito (no tarjetas de crédito), mientras que a 211 de ellos les pareció innecesario.

**4.2.2. Dimensión monedas complementarias.** En esta dimensión, se integraron ambas hipótesis, debido a la unificación del estudio, la primera hipótesis prevé que las monedas complementarias introducidas por la banca y empresas privadas son una unidad de pago relevante en la economía, de la información obtenida se reclutó la relevante para atender la variable, unidad de pago, puntualizando en lo siguiente:

- Sistemas de puntos
- Monederos electrónicos

Los sistemas de puntos de acuerdo con la teoría son a aquellos programas que ofrecen principalmente los bancos privados, los cuales son emitidos por distintas tarjetas de crédito existentes en México, estos funcionan cuando la empresa otorga un porcentaje de la compra realizada, por lo tanto, son acumulables y después se pueden canjear por

diferentes productos y servicios por un periodo de tiempo. Con base en lo anterior se indagó a los individuos acerca de la poseer tarjetas de crédito bancarias o comerciales, en caso de ser la respuesta negativa, se cuestionó el motivo, en caso de ser positiva, la utilidad.

De la población encuestada, el 61% afirmó tener contratada una tarjeta de crédito o comercial, mientras que el otro 39% negó tener dichas tarjetas, esto por motivos de falta de información, otros las consideraron innecesarias, así mismo por el motivo de no tener acceso a estas. Entre las entidades con las que contrataban dichas tarjetas eran financieras y comerciales, la mayoría, con 65% las contrataban con ambas entidades, el 27% con entidades financieras y finalmente un 8% solo con establecimientos comerciales.

De igual manera, dicha población efectuó algunas compras constantes, que con mayor frecuencia pagaban en efectivo (42%), así mismo les parecía más cómodo pagar con tarjetas de crédito (22%) o débito (36%), como lo fueron pagos de: viajes o vacaciones, electrodomésticos, regalos, vestimenta, calzado, despensa, artículos de belleza, restaurantes, entretenimiento y otros como colegiaturas o promociones (Ver Figura 17).

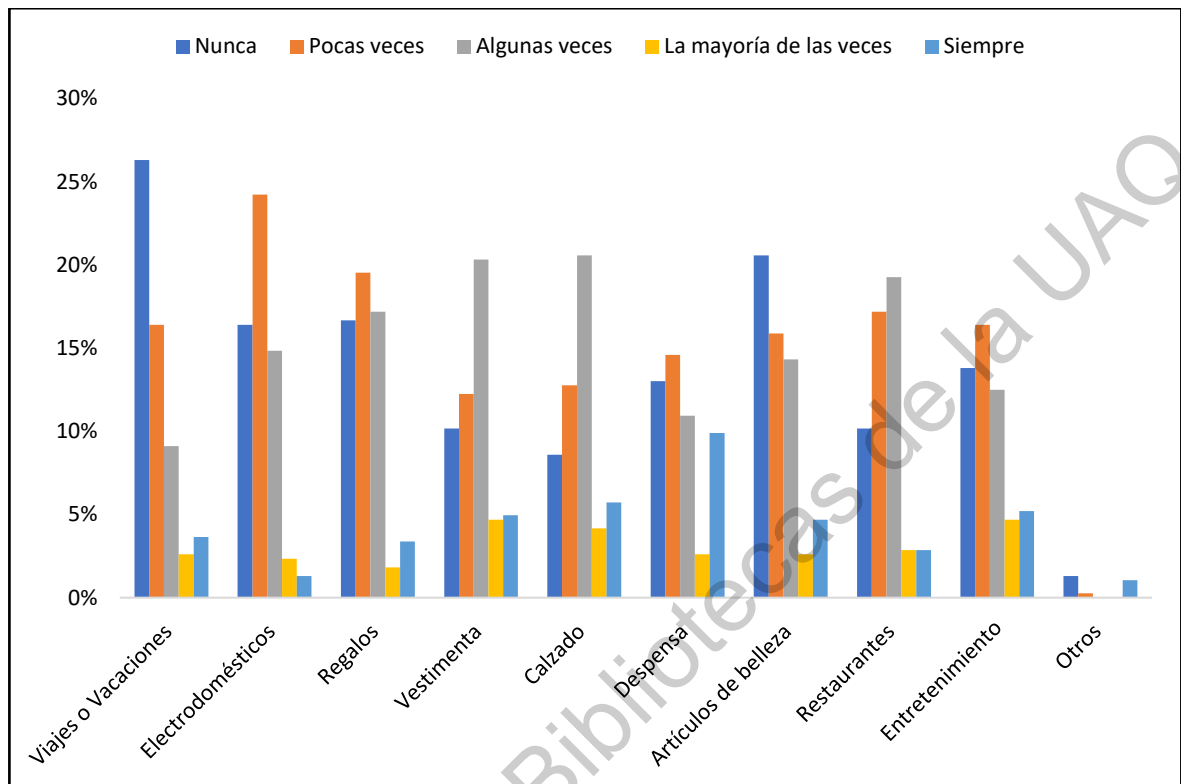


Figura 17. Uso de las tarjetas de crédito y débito. Fuente: Elaboración propia.

En la figura anterior se contrastó el nivel de resultados de las compras que se realizaron con tarjetas de crédito o débito por apartado, donde un 26% de las personas afirmó que nunca pagaría con algún tipo de tarjeta viajes o vacaciones, un 16% pocas veces, el 9% algunas veces, el 3% pocas veces y solo el 4% siempre; mientras que en otros productos no necesarios como los regalos solo el 20% sustentó estos gastos pocas veces con tarjetas de crédito o débito, mientras que el 17% algunas veces y solo pocas personas la mayoría de las veces (2%) y siempre (3%), de igual manera, solo el 3% respectivamente pagó con dichas tarjetas la mayoría de las veces y siempre servicios restauraneros, en tanto el 19% algunas veces, los pagos a través de estos plásticos demostraron un incremento en los gastos de entretenimiento, debido a que el 5% de la población respondió que siempre y el otro 5% la mayoría de las veces, un 13% algunas veces, el 16% pocas veces y el 14%

respondió que nunca utilizó ni utilizara las tarjetas de crédito para subvencionar la diversión.

Por otra parte, los gastos de consumo familiar, como la despensa, es la que mostró un porcentaje preferente de pagos realizados persistentemente a través de tarjetas de crédito y débito con un 10%, algunas veces el 11% y pocas veces el 15%, en tanto, solo el 2% realizó compras la mayoría de las veces de electrodomésticos, sin embargo estos productos se costearon pocas veces ( 24%) con dichas tarjetas, un 21% de las personas algunas veces las utilizó en calzado y de manera similar un 20% de las personas en vestimenta, finalmente un 21% de las personas afirmó que tampoco las utilizó para adquirir algún artículo de belleza, en tanto que el 14% algunas veces las utilizó para conseguir dichos productos y solo el 1% las aprovechó en cualquier otro producto no mencionado anteriormente .

La población encuestada respondió que estaba afiliada a diversas entidades financieras, en donde había contratado sus tarjetas de crédito por decisión propia. El banco que las personas prefirieron utilizar con un 29% fue Banamex, mientras que un 28% de estas contrató su tarjeta de crédito mediante BBVA Bancomer, de la misma manera un 26% se afiliaron al banco Santander, un 8% han contratado en Banorte y finalmente un 9% a otros bancos o entidades comerciales (Ver Figura 18).

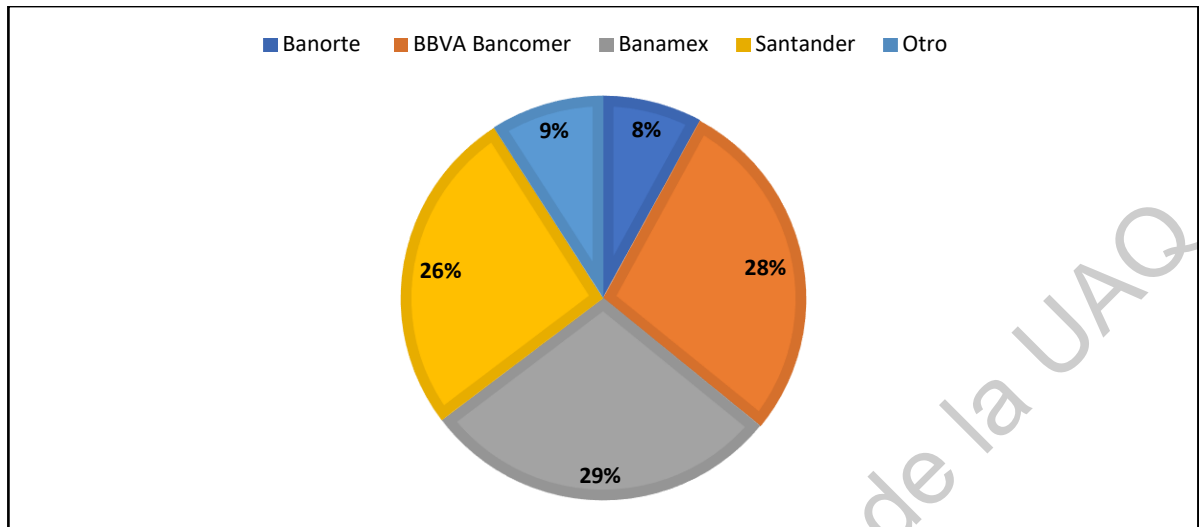


Figura 18. Frecuencia de contratación de tarjetas de crédito en entidades bancarias.

Fuente: Elaboración propia.

Los pagos comúnmente realizados por la población mensualmente en bancas privadas fueron con un 45% los pagos totales, le precedieron los pagos mínimos con un 38% y finalmente las anualidades con un 17%, no obstante, solo el 69% estaba al corriente de los pagos y el 51% excedió en su límite de crédito. Por otra parte, los encuestados afirmaron utilizar sus tarjetas por los siguientes motivos: con un 32% para realizar pagos, con un 23% por los pagos sin intereses, promociones (15%) y obtener puntos (16%), como respaldo en caso de emergencia teniendo un 9%, por último, el 6% como medio de pago para gastos mensuales (Ver Figura 19).



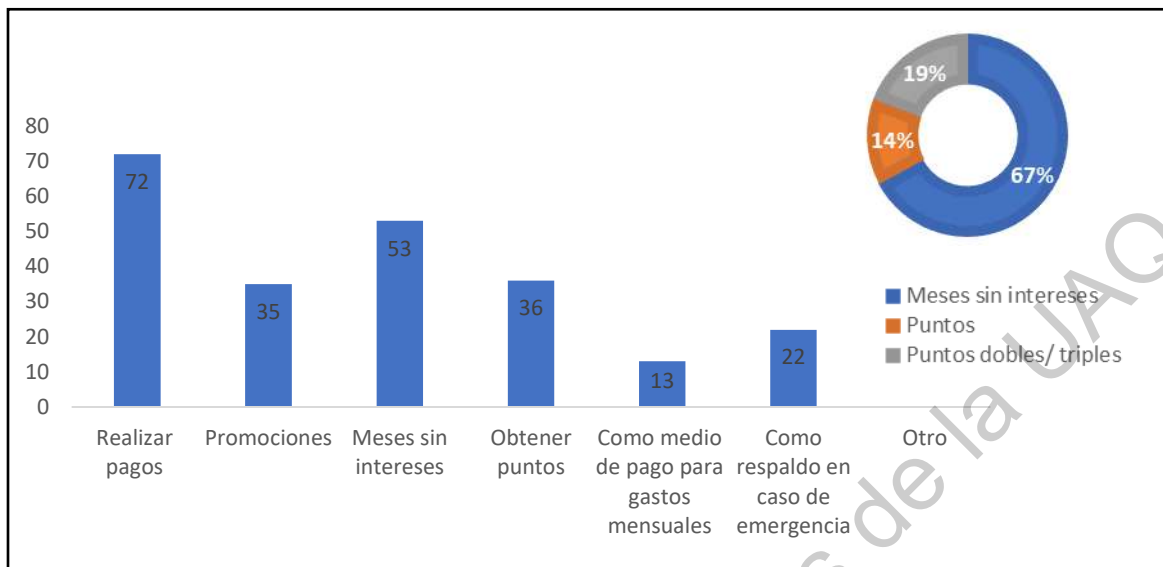


Figura 19. Usos y beneficios de las tarjetas de crédito. Fuente: Elaboración propia.

Las personas que han contratado tarjetas bancarias comentaron que lo más atractivo de utilizar estos plásticos fue que las entidades financieras otorgan meses sin intereses, puntos dobles/triples y puntos. Aunque al obtener beneficios y recompensas, el 43% de las personas los aprovechó, al 27% no les ofrecieron beneficios, el 25% no los utilizó y solo al 5% no les interesaban los beneficios ni recompensas. Así mismo la población dio a conocer que las tarjetas de crédito beneficiaban principalmente a su economía, gracias a los financiamientos, puntos y pagos mínimos (Ver Tabla 20).

Tabla 20.

*Las tarjetas de crédito como apoyo a la economía del individuo.*

Tipo de apoyo a la economía de los clientes	Porcentaje
Financiamiento	53 %
Pagos mínimos	30%
Puntos	17%

Fuente: Elaboración propia.

Además, preferían utilizar sus tarjetas para realizar transacciones en línea (18%) y en tienda departamental (37%) o en ambos con un 45%.

El segundo programa analizado se refiere a las tarjetas físicas o digitales que tienen como nombre monederos electrónicos, los cuales se utilizan para obtener productos en tiendas departamentales o establecimientos asociados, donde el saldo aumenta cada vez que se realiza un pago directamente en la sucursal y no es necesario tener una tarjeta de crédito, por lo que se obtuvo que el 62% de la muestra integrada por 384 habitantes en la ciudad de Santiago de Querétaro contaban con monederos electrónicos en distintas entidades comerciales, entre los más populares se encontraron aquellos que pertenecían a Liverpool, Soriana, Wal-Mart, Chedraui, Cinépolis, Palacio de Hierro, entre otras (Ver Figura 20).

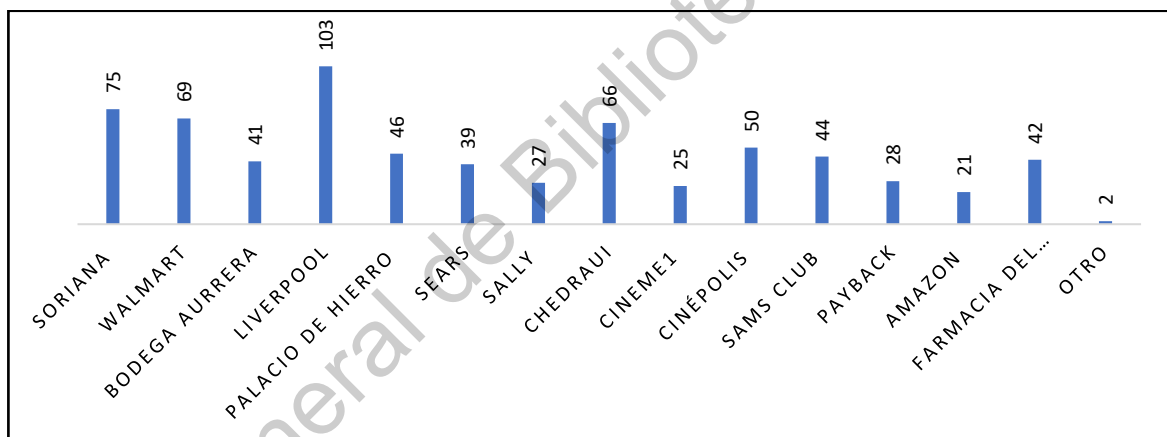


Figura 20. Empresas con las que tienen contratadas los monederos electrónicos. Fuente: Elaboración propia.

En tanto que 147 personas no contaban con ellos, sin embargo, de las 235 personas que adquirieron monederos electrónicos el 32% no los utilizó por diversos motivos como falta de información, desconocimiento de uso, miedo y seguridad, mientras que 198 individuos equivalentes al 68% los aprovechó debido a que les ofrecieron la oportunidad de generar un ahorro, obtener beneficios, adquirir productos con los puntos y beneficiar su ingreso, (ver Tabla 21).

Tabla 21.

*Razones que impiden contra las razones que motivan a utilizar monederos electrónicos.*

Razones que les impiden utilizar monederos electrónicos	%	Razones que les motivan a utilizar los monederos electrónicos	%
Falta de información	48%	Ahorro	27%
No saben cómo se utilizan	30%	Brinda beneficios	32%
Miedo	9%	Adquiere productos con puntos	30%
Seguridad	13%	Beneficio a su ingreso	11%
Total, de personas que no los utilizan	93	Total, de personas que si los utilizan	198

Fuente: Elaboración propia.

De los datos mencionados anteriormente, 75 personas mencionaron que tenían entre 1 o 2 monederos electrónicos, de igual manera otros 74 individuos poseían de 3 a 4, por último, solo 48 personas contaban con 5 o más.

La población encuestada con frecuencia solía canjear sus monederos electrónicos para consumir diversos productos o servicios, las personas respondieron que sus hábitos de compra se dirigían siempre (20 %) o la mayoría de las veces (3%) a comprar despensa, en tanto que algunas veces adquirirían artículos de vestimenta (13%) y calzado (13%), mientras que el 11% de los individuos preferían cambiar sus puntos por productos alimenticios; así mismo un 14% solo pocas veces canjeaba sus monederos electrónicos por artículos de belleza, de igual manera otro 14% en regalos. Por otra parte, el 20% de las personas nunca gastaron sus puntos en electrodomésticos y un 18% de estos tampoco los utilizó para obtener algunas promociones (Figura 21).

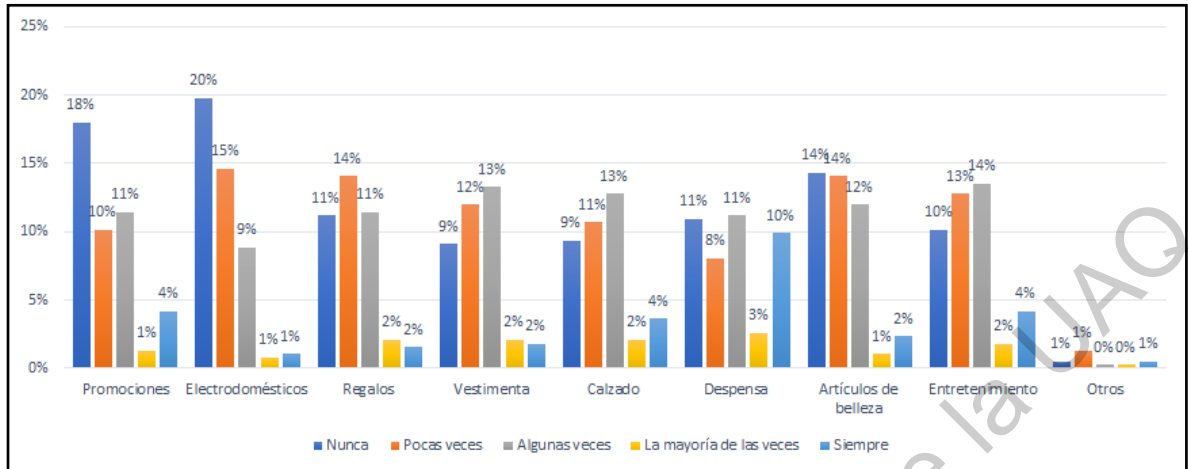


Figura 21. Productos o servicios pagados con los monederos electrónicos. Fuente: Elaboración propia.

### 4.3. Resultados cuantitativos

A continuación, se exponen los elementos fundamentales que arrojaron los resultados del análisis cuantitativo, que más adelante explicarán la validez de los enunciados planteados de las hipótesis, los cuales manifiestan lo siguiente:

- **H2<sub>0.1</sub>** El nivel de ingresos de los individuos no influye en la percepción de beneficios económicos por el uso de monedas complementarias.
- **H2<sub>1.1</sub>** El nivel de ingresos de los individuos influye en la percepción de beneficios económicos por el uso de monedas complementarias
- **H2<sub>0.2</sub>** Los ingresos de los individuos no influyen en la percepción de ahorro por el uso de las monedas complementarias.
- **H2<sub>1.2</sub>** Los ingresos de los individuos influyen en la percepción de ahorro por el uso de las monedas complementarias.
- **H2<sub>0.3</sub>** La edad no influye en el número de monederos electrónicos que tienen las personas.

- **H2<sub>1.3</sub>** La edad influye en el número de monederos electrónicos que tienen las personas.
- **H2<sub>0.4</sub>** El número de personas dependientes económicamente del individuo no influye en la percepción de beneficio económico por el uso de monedas complementarias.
- **H2<sub>1.4</sub>** El número de personas dependientes económicamente del individuo influye en la percepción de beneficio económico por el uso de monedas complementarias.

Con el objeto de demostrar la relevancia del uso de las monedas complementarias en la ciudad de Santiago de Querétaro y el beneficio por uso de las monedas a la economía de los individuos, se realizó un ejercicio basado en la codificación de los datos, debido a que los datos eran de carácter cualitativo y al realizar la categorización numérica, se procedió a obtener la correlación de variables donde se corroboraron los planteamientos a través de la metodología de Pearson.

De un total de 384 casos, solo 205 casos fueron válidos debido a que se analizó a la población que utilizaba monedas complementarias, los cuales a través del uso de fórmulas en el programa Excel, obtuvieron los siguientes resultados (Tabla 22).

Tabla 22.

*Resultados estadísticos sobre los enunciados planteados de las hipótesis.*

Variables fundamentales	Correlación	
	Análisis de Pearson	Significancia
1. Ingreso- percepción del beneficio economía por el uso de monedas complementarias	0.0956	0.1726
2. Ingreso- ahorro por el uso de monedas complementarias	0.1390	0.0470
3. Edad- número de monederos electrónicos	0.1865	0.0522
4. Número de personas dependientes del ingreso -beneficio economía	0.1782	0.0638

Fuente: Elaboración propia.

Las variables de agrupación se conformaron en cuatro enunciados fundamentales. Donde destacaron el nivel de ingresos, beneficio económico y ahorro por el uso de monedas complementarias, edad, número de monederos electrónicos y número de personas que dependen de la riqueza del sujeto, los cuales se utilizaron para acortar la información. Los cuales se midieron a través de los valores estadísticos presentados como coeficiente de Pearson y significancia. Dichos resultados arrojaron la validez de los enunciados, presentando predominantemente elementos con valores inferiores, los cuales si tienen un valor crítico menor a la significancia del error (0.05), conducirán a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, lo cual se resume a continuación (Ver Tabla 23).

Tabla 23.

*Resultados de aceptación y rechazo de los enunciados planteados a partir de las hipótesis generales.*

Variables	Hipótesis	Resultado
1	<b>H2<sub>0,1</sub></b> El nivel de ingresos de los individuos no influye en la percepción de beneficios económicos por el uso de monedas complementarias.	Se acepta
	<b>H2<sub>1,1</sub></b> . El nivel de ingresos de los individuos influye en la percepción de beneficios económicos por el uso de monedas complementarias	Se rechaza
2	<b>H2<sub>0,2</sub></b> Los ingresos de los individuos no influyen en la percepción de ahorro por el uso de las monedas complementarias	Se rechaza
	<b>H2<sub>1,2</sub></b> Los ingresos de los individuos influyen en la percepción de ahorro por el uso de las monedas complementarias.	Se acepta
3	<b>H2<sub>0,3</sub></b> La edad no influye en el número de monederos electrónicos que tienen las personas.	Se acepta
	<b>H2<sub>1,3</sub></b> La edad influye en el número de monederos electrónicos que tienen las personas.	Se rechaza
4	<b>H2<sub>0,4</sub></b> El número de personas dependientes económicamente del individuo no influye en la percepción de beneficio económico por el uso de monedas complementarias.	Se acepta
	<b>H2<sub>1,4</sub></b> El número de personas dependientes económicamente del individuo influye en la percepción de beneficio económico por el uso de monedas complementarias.	Se rechaza

Fuente: Elaboración propia.

De las 4 variables fundamentales se aceptaron 3 hipótesis nulas y 1 alternativa, en las primeras se demostró que el nivel de ingresos de los individuos no influía en la percepción de las monedas complementarias como beneficio a su economía, tampoco la edad incurría en el número de monederos electrónicos a los que accedían los individuos, ni la cantidad de personas que mantenía el sujeto a través de su ingreso infería en la concepción de los

monederos electrónicos como herramientas provechosas a su economía. No obstante, los ingresos de los individuos evidentemente influyeron en el uso de las monedas complementarias otorgadas por las empresas y bancas privadas como herramienta de ahorro.

#### **4.4. Resultados de las hipótesis**

En vista de los elementos obtenidos anteriormente en los subapartados 4.1 y 4.2 se pudo establecer que las monedas complementarias son un medio de pago común entre la población de la ciudad de Santiago de Querétaro, de 384 personas pertenecientes a la muestra general más de la mitad de los encuestados los utilizaban para realizar transacciones.

Sin embargo, con el uso de las monedas complementarias, la economía de los individuos no mejoraba a partir del ingreso disponible, si bien las tarjetas de crédito dan la posibilidad de adquirir bienes y servicios a través de la deuda, los sistemas de puntos no son considerados como elementos que aumenten el ingreso de las personas, debido a la necesidad de realizar múltiples transacciones para poder acumular puntos e intercambiarlos generalmente por algún producto innecesario como regalos, promociones, entre otros, considerando a estos como beneficios mínimos que no incluyen a toda la sociedad debido a la disconformidad de ingresos. Por otro lado, los monederos electrónicos son herramientas incluyentes ya que toda la población puede tener acceso a estas sin la necesidad de ingresos mínimos, pero la falta de información ha provocado que no se utilicen por completo estos programas.

Las monedas complementarias no se percibieron como herramientas auxiliares a través del ingreso disponible, en cambio su uso permitió tener un ahorro a las familias e individuos en Santiago de Querétaro.



#### 4.5. Resultados de la proposición

La proposición prevé que la banca y empresas privadas generan monedas complementarias en la economía para conseguir la fidelidad de sus clientes. Con la información que se recaudó a través de las encuestas, fue posible conocer la impresión de los individuos acerca de la orientación u objetivo de las empresas comerciales o bancos privados para establecer monedas complementarias como los sistemas de puntos y los monederos electrónicos (Figura 22) y por tanto expresaron el rol que tienen estos programas de lealtad en los usuarios.

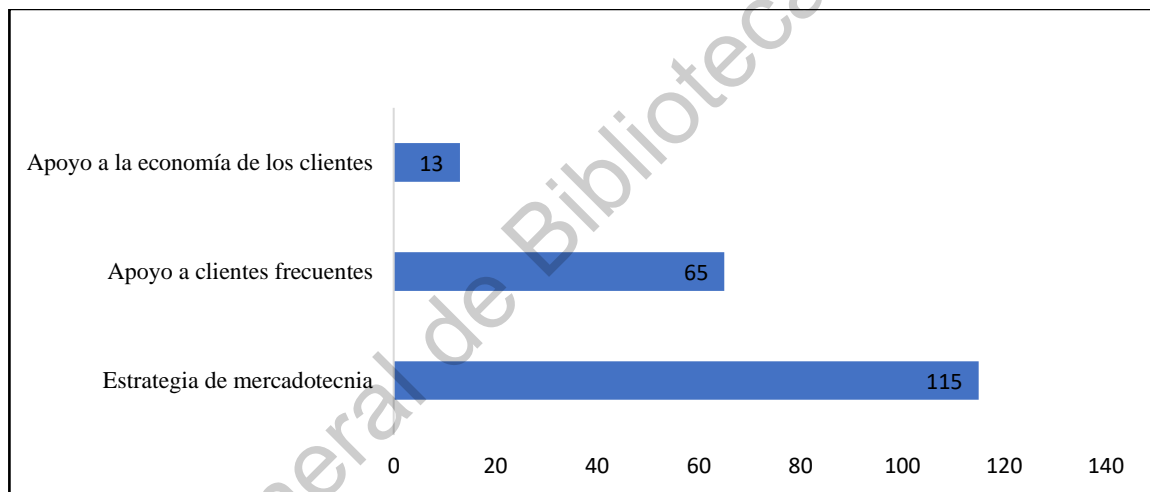


Figura 22. Objetivos principales por los que las personas consideran que son creados los sistemas de puntos y monederos electrónicos. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, las personas que emplearon sistemas de puntos y/o monederos electrónicos encuestadas, pronunciaron en cuanto a objetivo o propósito que las monedas complementarias se establecieron en las compañías como estrategia de mercadotecnia (59%). En segundo lugar, con el 34% se inclinaron por el motivo de apoyo a clientes que realizan compras de manera frecuente. En tercer y como última opción para apoyar a la economía de los clientes, acorde con la teoría los programas de fidelidad o lealtad se crean

como estrategia de mercadotecnia, sin embargo, en las empresas las promocionan como tarjetas o puntos de ahorro para tener acceso a un mayor número de productos como apoyo económico, finalmente se pudo apreciar en el Apéndice E que las empresas o bancos privados ofrecían monedas complementarias principalmente como estrategia para incrementar el número de ventas y obtener la fidelidad o preferencia de los individuos.

Actualmente en la ciudad de Santiago Querétaro existen diversas empresas que ofrecen monederos electrónicos y sistemas de puntos a sus clientes, los cuales les ayuda a complementar su compra del día o simplemente a darse algún beneficio extra que no tenían contemplado; algunos de estos monederos electrónicos tienen puntos o algún regalo para los usuarios, en relación con esto se obtuvieron algunas tiendas departamentales y bancos que ofrecían monedas complementarias (Ver Tabla 24):

Tabla 24.

*Clasificación de empresas que ofrecen monedas complementarias.*

Moneda complementaria	Empresa o banca privada	
Monederos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suburbia</li> <li>• Wal-Mart</li> <li>• Liverpool</li> <li>• Cinemex</li> <li>• Palacio de hierro</li> <li>• Cinépolis</li> <li>• Soriana o Mega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sally</li> <li>• Chedraui</li> <li>• Sears</li> <li>• Farmacia del ahorro</li> <li>• Sam's club</li> <li>• Farmacias Benavides</li> </ul>
Sistema de Puntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• American express</li> <li>• CitiBanamex</li> <li>• Banorte</li> <li>• Payback</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santander</li> <li>• Scotiabank</li> <li>• HSBC, Amazon</li> <li>• BBVA Bancomer</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia basada en las tiendas departamentales, supermercados y bancas privadas.

En general, las empresas ofrecen diversos tipos de monedas complementarias (monederos electrónicos o sistema de puntos) a sus consumidores, a estas se les da a

conocer programas de lealtad o de fidelización por parte de las empresas, en los cuales se observó que tenían como objetivo reembolsar en puntos parte de la compra a sus clientes, establecer un vínculo emocional con sus clientes hacia la marca, obtener fidelidad de los clientes, mejorar la economía de los usuarios a través del ahorro o acceso a promociones y productos especiales, mejorar el servicio, agradecer y premiar la preferencia de los clientes, reconocer la visita del consumidor, ofrecer oportunidades y beneficios a los clientes para que adquieran mercancías, retener y premiar a cada uno de los clientes; por otra parte las bancas privadas ofrecen un sistema de puntos que permiten realizar compras en los establecimientos asociados con el objetivo de ofrecer beneficios a través de sus tarjetas y establecimientos participantes, generar confianza y solidez financiera, ofrecer programas de recompensas, en los cuales el cliente decide como premiarse al acumular puntos, generar lealtad y premiar la fidelidad de los clientes e incentivar el uso de tarjeta de crédito.

En promedio, se obtuvo que las empresas tienen diez años ofreciendo este tipo de programas mencionados con anterioridad, sin embargo, algunas de ellas utilizan sistemas de medios electrónicos de pago externos que brindan administración y emisión de tarjetas o puntos a empresas privadas y gubernamentales, algunos de ellos son: TOKA, Payback, Falabella, Intec medios de pago, Serventek, Sodexo, particular, entre otros.

El funcionamiento de los programas de lealtad por lo regular se basa en realizar compras, presentar las tarjetas o en dispositivo móvil de las monedas complementarias, acumular puntos y canjearlos por productos, ofertas o promociones, descuentos, cupones, entre otros (Ver Apéndice E) no obstante, algunos tienen sus propias especificaciones (Ver Tabla 25).

Tabla 25.

*Especificaciones de los programas que otorgan las empresas o bancas privadas.*

Empresa o banca privada.	Especificación del programa
Suburbia	Se otorga el 10% de bonificación al realizar una compra.
Soriana y Mega	Por cada 8 pesos de compra se otorga un punto.
Liverpool y Palacio de Hierro	Cada punto equivale a \$0.10 pesos en productos seleccionados.
Sears	Por cada \$ 1,000 pesos de compra se otorgan \$100 pesos al monedero electrónico.
Cinépolis	Brindan el 10% en puntos en todas las compras.
Cinemex	Ofrecen el 5% de la compra en puntos Payback.
Payback	\$10 pesos equivalen a 1 punto.
BBVA Bancomer	Cada punto equivale a 10 centavos o lo que es lo mismo: 10 puntos son un peso, 100 puntos equivalen a 10 pesos o si usas 1,000 puntos puedes pagar 100 pesos.
Banorte	Acumula el 1% de cada compra (sólo mayores a \$4,000 al mes).

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de las empresas comerciales de acuerdo con sus objetivos y el nivel de ventas que manejan establecen sus reglas del manejo de monederos electrónicos a través de sus políticas de calidad, dado que son de uso interno en sus sucursales o empresas asociadas, donde por cada cantidad de compra otorgan un valor o cantidad equivalente en dinero o puntos, donde el usuario podrá ir acumulando beneficios para después cambiarlo por bienes y servicios.

#### 4.6. Discusión

Se llevó a cabo un estudio para determinar cómo contribuyen las monedas complementarias (monederos electrónicos y sistemas de puntos) que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro. Dado que es un tema de investigación con alta relevancia en el ámbito de la economía, en especial en el estudio de las monedas complementarias, debido a que representan un tipo de pago alternativo y complementario utilizado por la sociedad, los cuales emergen en la economía actual, debido a la necesidad de optimizar el poder adquisitivo de las familias, esto provoca que cada vez aumente el uso de estos medios de intercambio, ocasionando una revolución incipiente para incentivar la economía y paliar las crisis económicas que cada vez son más recurrentes en el mundo y en forma particular en México.

Las monedas complementarias se están convirtiendo en un tema de actualidad que, hasta el momento, se han desarrollado pocos estudios que aborden estos programas emergentes de fidelidad y lealtad como monedas alternativas, examinados desde el punto de vista del beneficio a la economía del individuo.

En la investigación se recogió y procesó la teoría referente a las monedas complementarias que en primera instancia se conocen como alternativas de pago que no tienen como objetivo fines de lucro, de manera que al abordarlo desde la perspectiva de las empresas y bancas privadas, los resultados obtenidos permitieron conocer la fase de los programas o estrategias de fidelidad o lealtad desde la perspectiva de la economía de los individuos, y una dimensión referente a las organizaciones, permitiendo establecer la relación de la contribución de las monedas complementarias en específico los monederos electrónicos y sistema de puntos a la economía de los individuos y empresas ubicadas en

la ciudad de Querétaro, que en gran medida se pueden extra interpolar a otras ciudades de América y del mundo en general.

Con el estudio se encontró de manera general que la población encuestada no percibe un beneficio económico por el uso de monedas complementarias directamente reflejado en su ingreso disponible sino en su ahorro, de manera que el 29% de las personas consideran que las monedas complementarias refiriéndose a los sistemas de puntos o monederos electrónicos benefician sustancialmente a su economía, mientras el 47% de la población estima que se favorecen de manera regular, el 21% poco y solo el 3% menciona que no les ayudan en nada a su economía personal, ya que son renuentes a manejar las monedas complementarias.

El estudio realizado a la muestra estadística arrojó, que las monedas complementarias mencionadas, les dan una impresión de ahorro: importante al 21%, regular al 50%, poco al 23% y el 5% restante mencionó que los monederos electrónicos y sistemas de puntos no les permiten economizar su ingreso familiar o individual. Aunado a los resultados obtenidos, el 37% menciona que no se ve beneficiado por estos programas de estímulos mercantiles en sus transacciones diarias en la ciudad de Querétaro, a pesar de ello el 63% si incrementan su capacidad de compra adquiriendo productos necesarios en un 45%, artículos innecesarios 35% y otros productos (20%).

A través de la investigación, se obtuvieron resultados relevantes que dan luz del uso de las monedas complementarias, pero derivado de la información debe reconocerse que algunas hipótesis no pudieron comprobarse, debido a que en México aún están en proceso de maduración el uso de monedas complementarias ofertadas en el mercado por las empresas y bancas privadas, por eso la hipótesis no fue la esperada.

No obstante, hay una gran penetración y aceptación en nuestra sociedad, de estas herramientas económicas, destacándose que los monederos electrónicos ocupan el tercer lugar después de la tarjeta de débito y crédito como pago electrónico, esto se debe a que su trámite es simple y práctico, que a diferencia de las tarjetas de crédito piden ingresos mínimos y comisiones, restándole a los puntos devengados su utilidad económica.

Por su parte las empresas y bancas privadas ofrecen efectivamente estos programas de lealtad como estrategias para aumentar la fidelidad de sus clientes, sin embargo, tienen más razones como:

1. Estrategia para establecer vínculos entre empresas y mercados.
2. Estrategia de mercadotecnia y políticas en general.
3. Mejorar la economía de los usuarios a través del ahorro o acceso a promociones y productos especiales.
4. Mejorar el servicio, agradecer y premiar la preferencia de los clientes.
5. Reconocer la visita del consumidor.
6. Ofrecer oportunidades y beneficios a los clientes para que adquieran mercancías.
7. Retener y premiar a cada uno de los clientes.
8. Incrementar sus ventas.
9. Otros.

Aunque la investigación no abarca el uso de los monederos electrónicos y despensas, que ofrecen algunas empresas a sus trabajadores como complemento a su salario, es interesante como futuro tema de investigación para observar cómo se benefician las empresas en sus esquemas fiscales y de impuestos cuando los trabajadores y el público en general no intercambian sus puntos electrónicos y vales en bienes, la gran pregunta es

dónde van a parar los puntos, puntos electrónicos y vales convertidos en dinero, debido a que no se conoce si son fiscalizados.

En México, particularmente en el municipio estudiado, es muy común que un gran porcentaje de la población pierda los beneficios de las monedas complementarias mencionadas, debido a que no los utilizan en tiempo y forma dentro de la vigencia, para ello se ha comenzado a utilizar con mayor frecuencia los programas electrónicos o digitales y tecnologías para administrar sus ingresos, en específico las aplicaciones móviles de las tarjetas bancarias y monedero de tarjetas de fidelización, un caso específico es Chedraui. Siguiendo la tendencia global de la desaparición del dinero físico y sustituyéndolo por dinero electrónico, siendo los monederos electrónicos y tarjetas bancarias los pioneros en esta transformación.

En la actualidad las monedas complementarias y aplicaciones móviles son de gran relevancia para la sociedad ya que ayudan a llevar un mejor control sobre puntos o gastos que se realizan en el día a día, de igual manera estos programas son importantes para las empresas ya que dicho ente logra tener control sobre sus usuarios y también de sus ventas.

Correlacionando de manera personal el desarrollo de los monederos electrónicos y sistemas de puntos en Estados Unidos, puedo prever que México llegue a similar la potencialidad de uso de las monedas complementarias en 20 años, siempre y cuando se continúen adaptando a los nuevos avances tecnológicos y generacionales.

Estas nuevas tecnologías efectivamente pueden llegar a facilitar la vida cotidiana de los individuos, ya que son un mecanismo que a futuro pueden prosperar y que actualmente de acuerdo con Lietaer (2001) el consumidor considera a estos programas de lealtad como una moneda que les crea valor adicional y por tanto estas herramientas son provechosas



para toda la sociedad. Debido a que las empresas los perciben como una herramienta para incrementar la preferencia por parte de los consumidores y las personas cada vez se ven forzadas a buscar alternativas para complementar su ingreso individual o familiar. Dicho de otra manera, existe una penetración insistente de estas herramientas, en primer lugar, las empresas para reactivar sus ventas y los individuos las aceptan por la facilidad de uso y los beneficios mínimos utilizados a través de la acumulación de puntos con vencimiento, que si bien como se ve en los resultados no les permite aumentar sus ingresos, si les provee un valor adicional para adquirir productos de necesidades básicas o innecesarios.

A través de este capítulo de Resultados y Discusión, se logra concretar el objetivo general de la tesis, consistiendo en evaluar la contribución de las monedas complementarias en la economía de los individuos en Santiago de Querétaro, así como las hipótesis y la proposición y con ello se logra generar las conclusiones adecuadas al uso y otorgamiento de las monedas complementarias de organizaciones privadas.

### Conclusiones

La presente investigación consistió en realizar un estudio sobre la contribución de las monedas complementarias, en específico las que ofrecen la banca y empresas privadas, a la economía del individuo, ya que se presume que el uso de dichas monedas complementarias reduce el gasto en la moneda oficial para ser ahorrada o gastada con otros fines, beneficiando a la economía de los individuos.

Para responder a la pregunta central, se desarrolló una encuesta, la cual fue aplicada a la población económicamente activa ocupada de Santiago de Querétaro consiguiendo una muestra de 384 personas, en donde se buscó evaluar cómo contribuyen los monederos y sistemas de puntos a la economía de los queretanos, considerando la limitante de la inseguridad en México, debido a que pueden causar incidencias en las respuestas de los individuos, respecto a sus ingresos.

Una vez aplicada la encuesta, los resultados obtenidos confirmaron en general que las monedas complementarias contribuyen a la economía de los individuos que las utiliza, pero no directamente en el ingreso disponible de las personas como se esperaba, sino que se perciben en el ahorro derivado de su uso, en condiciones de información relevante, en la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Frente a la evidencia de los resultados tabulados se reflejó que la mayor parte de la población encuestada cuenta con un ingreso aproximadamente de \$10,000 mensuales, el cual no permite a la mayoría de los individuos generar un ahorro que beneficie a su economía individual y familiar. Cabe destacar que de esta forma aumenta consecutivamente el uso de los monederos electrónicos y sistemas de

puntos, los resultados reflejan que más de la mitad de la muestra entre los 21 a los 50 años cuenta con estos.

2. De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que la población que utiliza monedas complementarias con regularidad son aquellas que tienen ingresos de \$10,001 a \$30,000 pesos mexicanos (50%) y en segundo lugar los que tienen ingresos menores a \$10,000 pesos mexicanos (39%), la población restante se encuentra con ingresos aproximado de \$30,000 a \$50,000; indicando que la población del estrato social medio son los que más hacen uso de las monedas complementarias, mientras los que cuentan con ingresos bajos se ven afectados debido a que en su mayoría no tienen acceso a los sistemas de puntos que se otorgan a través de las tarjetas de crédito, las cuales requieren ingresos mínimos comprobables.
3. Las personas con ingresos menores a \$10,000 pesos perciben por el uso de monederos electrónicos y sistemas de puntos es un beneficio económico mayoritariamente alto (43%) y medio (34%), de igual manera las personas con ingresos entre \$10,001 a \$30,000 opinan que estas monedas apoyan a su economía en su mayoría de manera regular (53%), mucho (26%) y poco (21%), mientras que las personas con mayores ingresos consiguen un beneficio a la economía a través de estas herramientas de manera regular y escasamente con un 35% respectivamente. Indicando que los beneficios económicos que aportan los monederos electrónicos y sistemas de puntos se perciben en su mayoría en los estratos sociales bajos y medios.
4. Las monedas complementarias permiten a los individuos alcanzar un ahorro regular, sin importar el nivel de ingresos, a pesar de ello este tipo de herramientas

tiene mayor importancia para la población de clase media. De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que efectivamente los artículos que más adquiere la sociedad son los productos alimenticios, calzado y aprovechamiento de promociones.

5. Actualmente la mayoría de la población cuenta con tarjetas de crédito bancarias o comerciales, esto demuestra que la población prefiere realizar pagos con dinero electrónico, debido a que garantizan la seguridad al realizar transacciones. Con base en lo anterior la población utiliza dichas tarjetas principalmente para realizar pagos, adquirir bienes o servicios a meses sin intereses, en tercer lugar, para adquirir puntos y promociones.
6. Por otro lado, gran parte de las personas consideran que los monederos electrónicos benefician a su economía, debido a que aumentan su capacidad de compra y generan un ahorro, por lo que cuentan aproximadamente con uno o dos de estos, los cuales suelen utilizar para complementar algunos de sus gastos cotidianos, mientras que las personas que no los utilizan, no son beneficiados por ellos, debido a que no saben utilizarlos. Además, existe carencia de información por parte de las empresas para que les permitan a los usuarios contratar el servicio.
7. A través del estudio cuantitativo se obtuvo que el nivel de ingresos de los individuos no influye en la percepción de las monedas complementaras como beneficio a su economía, tampoco la edad incurre en el número de monederos electrónicos a los que acceden los individuos, ni la cantidad de personas que mantiene el sujeto a través de su ingreso infiere en la concepción de los monederos electrónicos como herramientas provechosas a su economía. No obstante, los ingresos de los individuos evidentemente influyen en la usanza de las monedas

complementarias otorgadas por las empresas y bancas privadas como herramienta de ahorro.

8. Una vez que se realizó el estudio sobre las empresas y bancas privadas, sobresale que la razón principal para que estas las introduzcan en sus organizaciones es conseguir la fidelidad de sus clientes, mejorar el servicio y generar el ahorro beneficiando la economía de los usuarios, debido a esto las personas cuentan con un incentivo para comprar en dichas entidades.
9. Las monedas complementarias son herramientas que ayudan a la creación de nuevas redes económicas, que favorecen a las empresas incrementando las ventas y las transacciones realizadas por parte de las personas que tienen ingresos bajos o medios, por lo que estas alternativas de pago se convierten en incentivos que contribuyen a la economía de ambos sujetos. Dichos sistemas de pago generalmente son tarjetas de plástico que almacenan un valor monetario en dinero, puntos, promociones o premios, esto gracias a los avances tecnológicos que se están convirtiendo en medios de pago cada vez más presentes en la economía, complementando el pago con dinero en efectivo, permitiendo el acceso a mayor cantidad de productos. Sin embargo, la limitación de estos se basa en que solo pueden emplearse como forma de pago en lugares autorizados como los establecimientos departamentales que son socios o forman parte de los establecimientos que expidieron dichas monedas complementarias.

Estos avances tecnológicos permiten la inclusión financiera de los individuos o familias, ya que estas formas de pago se cargan directamente, no necesitan la verificación de fondos y se lleva un control de dinero o puntos disponibles para realizar transacciones, evitando de esta forma excederse en las compras, adquirir mayor cantidad de productos,

participar en promociones ejecutadas por las tiendas, ganar descuentos e incentivar el consumo en diferentes establecimientos.

Las crisis económicas, el crecimiento económico capitalista y el sistema monetario con el que se cuenta en la actualidad ha generado afectaciones en la capacidad de compra en la mayoría de la población debido a la elevación de precios de bienes y servicios, por ende se han buscado alternativas por parte de las empresas para fomentar el consumo, creando así estrategias de marketing que los consumidores consideran una oportunidad que les genera un valor adicional al realizar transacciones, observando que su uso va en aumento.

Sin embargo, también se dice que cuando una economía va en desarrollo se utilizan mayor cantidad de tarjetas según el informe del Centro del Sector Financiero de PwC eIE Business School (2015), dicho aumento también se ve reflejado en la propagación de los pagos a través de internet y teléfono móvil; observando que los usuarios con mayor frecuencia administran sus sistemas de puntos y monederos de forma electrónica, a través de las aplicaciones móviles que brindan las entidades bancarias o comerciales, facilitando su uso y permitiendo llevar un control de los mismos.

México es un territorio fértil para el uso de las monedas complementarias, por lo que se espera que el uso de estas vaya en aumento paulatinamente si las empresas fomentan su distribución principalmente a través de la información y beneficios alcanzados; siempre y cuando mejoren la operatividad y atractivo del uso de esta herramienta monetaria.

Sin embargo, debido a la idiosincrasia de los mexicanos un gran porcentaje de la población pierde con regularidad los beneficios adquiridos de los monederos electrónicos y sistemas de puntos, ya que desprecian la utilidad real de estas o no los utilizan en tiempo y forma dentro de la vigencia que otorga la empresa, llevando a estos puntos o beneficios a la oxidación, para evitar la acumulación per cápita de los usuarios y así procurar el fomento de las ventas en las empresas mercantiles.

Con esta investigación, se ha comprobado que los monederos electrónicos y sistemas de puntos tienen una potencialidad enorme si se desarrolla el nicho de negocios para lo que fueron creados inicialmente, es un atractivo que se palpa en algunas cadenas comerciales grandes de la ciudad de Santiago de Querétaro, aun cuando en muchas de ellas el beneficio otorgado es mínimo, ya que la relación entre el dinero real y los puntos es muy grande, por ejemplo de 10 a 1, por tal motivo las personas se decepcionan al observar que es raquíutico su aumento en el poder adquisitivo.

Sin embargo, la necesidad de los estratos con poco poder adquisitivo en México, provoca que las personas busquen las ofertas de las cadenas mercantiles que ofrecen este estímulo y se conviertan en productos asiduos a las promociones que constantemente proporcionan estos establecimientos, como: puntos dobles o triples, compra con puntos y dinero en efectivo, compras con puntos electrónicos, descuentos especiales a las personas que cuentan con dichas herramientas y últimamente se han observado tómbolas donde los puntos se multiplican, además dan descuento directo en puntos con algunos productos. Incluso promueven el uso de aplicaciones móviles y tarjetas personalizadas de fidelización, donde son más atractivas las recompensas en puntos electrónicos, mientras que las empresas llevan un control del usuario en la preferencia de compra.

Dado lo anterior, emerge la oportunidad de trabajar en nuevas líneas de investigación que permitan abordar las monedas complementarias desde la perspectiva de las empresas y bancas privadas, ya que si bien para las empresas se consideran programas de lealtad, las personas las toman como beneficios que les conceden la oportunidad de generar ahorros de magnitud regular, mediante el apoyo de metodologías cualitativas como entrevistas realizadas a empresas y bancas privadas para conocer el manejo de estas herramientas y los beneficios conseguidos directamente desde las organizaciones, los factores en las tomas de decisiones y la manera mercadológica en que propician su uso, además del manejo de la metodología cuantitativa para analizar los monederos electrónicos y sistemas de puntos desde otros ángulos y ciudades, susceptibles de arrojar nuevos resultados interesantes que podrían favorecer a estas líneas de investigación.

Finalmente, el desarrollo de esta tesis ha permitido analizar y comprobar los beneficios que las monedas complementarias aportan a la sociedad y a las empresas, acercándonos a una herramienta financiera que apoya al desarrollo local y mejora la situación económica de los individuos o familias debido a que permite el ahorro o acceso a mayor cantidad de productos, así como acrecentar las transacciones que favorecen a las empresas.



### Referencias

- Aguilar, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México. Obtenido desde: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alvear, R. (2011). Puntos por compras. *¿Sabes qué son, cómo funcionan y qué beneficios obtener?* Recuperado desde: <https://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2012/144/puntos.pdf>
- Andjel, E. (1998). *Keynes: teoría de la demanda y el desequilibrio*. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Economía, México. ISBN: 968-837-490-3.
- Banco de México (BANXICO, 2019). *¿Qué es el dinero?* Sitio del Banco de México. Recuperado de <http://educa.banxico.org.mx/economia/dinero-economia.html>
- CAPITARIA (2018). *Guía para entender el mundo de las criptomonedas*. Recuperado desde: <https://www.capitaria.com/recursos/pdf/Guia-Criptomonedas.pdf>.
- Caravaca, I. y González, G. (2019). Una mirada alternativa al desarrollo local. Las monedas sociales en la aglomeración urbana de Sevilla. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, XXIII(621). Barcelona: Universidad de Barcelona.
- CARDMX (2019). *CardMx Tarjetas Plásticas*. Ciudad de México. Recuperado de <http://cardmx.com/TarjetasP1%C3%A1sticas/tabid/37/Default.aspx>

Centro del Sector Financiero de PwC e IE Business School (2015). *Los medios de pago, un paisaje en movimiento*. Madrid, España. Recuperado desde: <http://boletines.prisadigital.com/medios-pago-paisaje-movimiento.pdf>.

Código Informativo (2014). *Delegaciones de Querétaro* [Figura 13]. Recuperado desde: [https://codiceinformativo.com/wpcontent/uploads/2014/08/Delegaciones\\_de\\_Querétaro.jpg](https://codiceinformativo.com/wpcontent/uploads/2014/08/Delegaciones_de_Querétaro.jpg)

CONDUSEF (2017). *Criptomonedas, cinco cosas que debes saber de ellas*. Recuperado de <https://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2017/208/cripto.pdf>.

Corrons, A. (2017). *Monedas complementarias: dinero con valores*. Revista Internacional de Organizaciones, 18, ISSN: 2013-570X; EISSN: 1886-4171. Recuperado de <http://www.revista-rio.org>.

De Gregorio, J. (2012). *Macroeconomía. Teoría y políticas*. Recuperado desde: <http://www.degregorio.cl/pdf/Macroeconomia.pdf>

Dibrova, A. (2016). *Virtual currency: New step in monetary development*. Procedia-Social and Behavioral Sciences 229. 42-49.

Equity Wave Lending (s. f.). *Private Money*. Recuperado de <https://equitywavelending.com>.

Escamilla, G. (2009). *Diseño y desarrollo de un sistema de pago electrónico para equipos expendedores de bebidas, basado en teléfonos móviles*. (Tesis maestría), Tecnológico de Monterrey. Recuperado de

<https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/629058/33068001076506.pdf?sequence=1>.

Estrada, M (2017). Banca Múltiple. Obtenido desde México, leyderecho.org.

Financial Action Task Force (FATF, 2014). *Virtual Currencies: Key Definitions and Potential AML/CFT Risks*. Financial Action Task Force. Recuperado de <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/Virtual-currency-key-definitions-and-potential-aml-cft-risks.pdf>.

Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI, 2012). “*Economía Doméstica: El presupuesto doméstico; conceptos básicos y consejos en esta materia*”. Recuperado de <http://www.fuci.es/wp-content/uploads/2012/11/Economia-domestica-web.pdf>.

Fisher, L. y Espejo, J. (2017). *Mercadotecnia*. México: McGraw Hill.

Friedman Milton (1982). *Un sistema monetario para una sociedad libre*. Dialnet. Estudios públicos, 6 (165-178) ISSN-e 0716-1115.

Graue, A (1° ed.). (2009), *Fundamentos de la Economía*. México: Pearson Educación.

Gómez, G. (2019). ¿Cómo funciona la pluralidad monetaria al nivel de los hogares? La división de tareas entre las divisas en Argentina (1998-2005)’ *International Journal of Community Currency Research* 23 (Winter) 71-82 <[www.ijccr.net](http://www.ijccr.net)> ISSN 1325-9547. <http://dx.doi.org/10.15133/j.ijccr.2019.007>

González, S. y Rodríguez, A. (2018). *Las monedas locales y sociales como complementarias a las monedas sociales: estudios de casos*, 1(125-141) E-ISSN:

2659-335.

Recuperado

desde

[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15763/Las\\_monedas\\_locales\\_y\\_sociales.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15763/Las_monedas_locales_y_sociales.pdf?sequence=2)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hirota, Y. (2013). *Monedas complementarias como herramienta para fortalecer la economía social*, Universidad de Valencia. Valencia, España.

Hirota, Y. (2016). Monedas Sociales y complementarias (MSC), *Oikonomics: revista de economía, empresa y sociedad*, 6, 35-42.

Hirota, Y. (2017). Monedas sociales y complementarias (MSCs) – *Sus valores socioeconómicos para distintos stakeholders*, (Tesis doctoral), University of Valencia.

Huidobro, A. (1995). recuperado de

<http://www.cnsf.gob.mx/Difusion/OtrasPublicaciones/DOCUMENTOS%20DE%20TRABAJO%20DESCRIPTIVOS/DdT62conimag%20BV%20ok.pdf>.

Huttunen, J. y Joutsenvirta (2019). Monies, economies and democracy: cultivating ambivalence in the co- design of digital currencies. *CoDesign*, 15(3), 228-242, DOI: 10.1080/15710882.2019.1631352

Keynes, J. (2003). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. México: Fondo de Cultura Económica. ISBN 978-968-16-6841-9.

Kotler, P. y Lane, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.

Krugman, P., Obstfeld, M. y Melit, M. (2012). *Economía Internacional: Teoría y política*. Madrid, España: Pearson Education.

Krugman, P., Wells, R. Olney, M. (2008). *Fundamentos de economía*. Barcelona, España: Reverté. ISBN 978-84-291-2633-4.

Lamb, C., Hair, J. Y McDaniel, C. (2013). *MKTG. Marketing*. México: Cengage Learning.

Lara, G. y Demmler, M. (2018). Social Currencies and Cryptocurrencies: Characteristics, Risks and Comparative Analysis, CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93, 265-291, DOI: 10.7203/CIRIEC-E.93.10978.

Ley federal del trabajo (2019). Última actualización, 2019. Recuperado desde: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_020719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf)

Lietaer, B. (2001). *The Future of Money – Creating New Wealth, Work and a Wiser World*, Random House, London.

Lietaer, B. (2005). *The future of money*. Cornerstone Digital.

Lietaer, B., Arnsperger, C., Goerner, S., Brunnhuver, S., (2012). *Money and Sustainability- The Missing Link*. Devon, Reino Unido: Triarchy Press.

Marx, C. (2017). *El Capital, tomo I, Crítica de la Economía Política*, Libro primero, El Desarrollo de la Producción Capitalista. Zacatecas, México: Librerías Allende.

Marx, K. (2017). *El Capital, tomo I*, Libro primero. El proceso de producción del capital. Zacatecas, México: Librerías Allende.

McLeay, M., Radia, A. y Thomas, R. (2015). *La Creación de Dinero en la Economía Moderna*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v17n33/v17n33a16.pdf>.

Méndez, J. (2004). *Fundamentos de Economía*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Méndez, F. (s.f). *Setenta años de la teoría general de Keynes*. Una revisión crítica. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/6853/1/0604.pdf>.

Mishkin. (10° ed.) (2014). *Moneda, banca y mercados financieros*. Estado de México, México: Pearson Educación. Interamericana.

Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M., Quintanilla, P. (2014). *Comportamiento del consumidor*. Barcelona, España: UOC.

Municipio de Querétaro (2018). *Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021*. Recuperado de <https://municipiodequeretaro.gob.mx/plan-municipal-de-desarrollo-2018-2021/>

Ochoa, J. (2018). *Dinero y bienestar*. México: Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística, A.C.

OCSI Soluciones (2019). *Medios de pago y plataformas electrónicas*. Nuevo León, México: ONECARD Recuperado de <https://onecard.mx>

Orzi, R. 2017. ¿Otra moneda para otra economía? La necesidad de las monedas complementarias para el desarrollo sustentable de los emprendimientos de la economía social y solidaria. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 04(03), 155-171.

Pasco, M. (s.f.). *El Salario: Su Protección y Garantía* obtenido desde: Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5084831.pdf> .

Parker, D. (2015). *A Brief History of Payments*. Obtenido desde: <https://www.polymathconsulting.com/Cache/Downloads/A-Brief-History-of-Payments-from-Polymath-Consulting.pdf> .

Perusquia, C. (24/ 03/ 2019). Querétaro, de los estados con más contratos y tarjetas de crédito. *AM de Querétaro*. Recuperado de <https://amqueretaro.com/negocios/2019/03/24/queretaro-de-los-estados-con-mas-contratos-y-tarjetas-de-credito/>.

Petri, I., Rana, O., y Cosmin, G. (2010). SLA as a Complementary Currency in Peer-2-Peer Markets. In: Altmann, J., Rana, O.F. (eds.) *GECON 2010. LNCS, vol. 6296*, pp. 141–152. Springer, Heidelberg.

Pindyck, R. y Rubinfeld (2013). *Microeconomía*. Madrid, España: Pearson Educación.

Porto, I (2012). *Las prestaciones sociales*. Obtenido desde:  
<https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/las-prestaciones-sociales-y-su-liquidacion.pdf>.

Pozo, C. (2014). *Dinero Electrónico*. Recuperado de <http://cec.ec/Dineroelectronico.pdf>.

Rampton, J. (2016). *History of the credit card payments industry for businesses*.  
Recuperado de <https://due.com/blog/history-credit-card-payments-industry-businesses/>

Riera, C. y Blasco Y. (2016). *Teoría cuantitativa del dinero*. La demanda de dinero en España 1883-1998. Banco de España. Recuperado de <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/EstudiosHistoriaEconomica/Fic/roja72.pdf>.

Rivera, J., Arellano, R. y Molero, V. (2013). *Conducta del consumidor, estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Rodas, A. y Rodas, C. (2011). *Economía Básica*. México: Limusa.

Rose, P. (Ed.5) (1994). *Money and Capital Markets*. The Financial System in an Increasingly Global Economy. Texas, Estados Unidos de América: Richard D. Irwin, INC. ISBN0-256-12199-0.

Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2010). *Economía con aplicaciones a Latinoamérica*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill interamericana. ISBN 978-607-15-0333-6.



Saving Trust S.A. (2006). *El Dinero y El Ahorro* obtenido desde:  
[http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/libro\\_dinero\\_y\\_ahorro.pdf](http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro_dinero_y_ahorro.pdf).

Schettino, M. (2015). *Economía en un día*. México: Paidós.

Secretaría de Economía (2017). *Información económica y estatal Querétaro*. Recuperado de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/47746/Queretaro.pdf>

Seyfang, G. y N. Longhurst (2013). «Growing green money? Mapping community currencies for sustainable development». *Ecological Economics*, 86.

Smith, A. (1994). *La riqueza de las naciones*. Madrid, España: Alianza editorial. ISBN: 978-84-206-5096-8.

Soto, S. (2018). *Sodexo servicios de calidad*. México: Grupo Sodexo. Recuperado de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/monedero-electrico-contradineroenefectivo>

Subsecretaría de Prevención Social (2016). *Tipos y Modalidades de Pensión* obtenido desde: <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/download/fep/materiales/2016/2-ppt/por-temas/ppt-fep-2016-tipos-y-modalidades-de-pension.pdf>.

TOKA Internacional (2018). *Evolución en medios de pago*. Guadalajara, México: TOKA. Obtenido desde: <https://www.toka.com.mx>

Trustly (2013). *Del trueque al pago online: La historia de los métodos de pago*. Obtenido desde: <https://es.slideshare.net/TrustlyES/del-trueque-al-pago-online-cmo-ha-evolucionado-nuestra-forma-de-hacer-intercambios>.

Valdés y Hernández, P. (2014). Virtual Currencies, micropayments and monetary policy: where are we coming from and where does the industry stand. *Jornal of virtual worlds research*, 7 (3). ISSN: 1941-8477.

Valencia, F. (2015). *Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos*. CEMLA. Recuperado de [http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LX04-02.pdf](http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf).

Vázquez Parra, J., & Montalvo Corzo, R., & Amézquita Zamora, J., & Arredondo Trapero, F. (2017). *El ahorro en la carencia*. Una reflexión sobre los hábitos de ahorro de familias de una zona vulnerable de México.

# Apéndices

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## Apéndice A

### Abreviaturas y siglas

BANSEFI	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.
BANXICO	Banco de México.
BBVA	Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.
BIM	Banco Inmobiliario Mexicano.
CAPITARIA	Empresa de servicio de bróker multinacional.
CARDMX	Fabricante de tarjetas plásticas de PVC en México
CEPS	Monederos electrónicos comunes.
CONCANACO	Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
FATAF	Financial Action Task Force.
FUCI	Federación de Usuarios Consumidores Independientes.
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
ITAE	Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal
INVEX	Banco Invex S.A., Institución de Banca Múltiple.
LSAM	Módulo de Seguridad de Aplicación para Carga
MONEX	Grupo Holding Monex.
NAFIN	Nacional Financiera.
PEA	Población Económicamente Activa.

PIB	Producto Interno Bruto
PSAM	Módulo de Seguridad para Aplicación de Compra.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OCSI	One Card Soluciones
TOKA	Toka Internacional, S.A.P.I. de C.V.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## Apéndice B

### Consideraciones éticas

De conformidad con la ley vigente en México, la información oficial que se utilice está exenta del consentimiento informado de acuerdo con el Artículo 10 de la LFPDPPP que afirma que no se requiere cuando: I. Esté previsto en una Ley; II. Los datos figuren en fuentes de acceso público; III. Los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación; IV. Tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable; V. Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes; VI. Sean indispensables para la atención médica... mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud, o VII. Se dicte resolución de autoridad competente.

En relación con las encuestas y el análisis documental que se realizaron, la información se utilizó para ser analizada desde la perspectiva mixta; se anexa la entrada a la encuesta con el consentimiento informado.

La investigación parte de considerar los principios de la investigación social:

1. Respeto a la integridad de los participantes, para no poner en riesgo la salud física o mental innecesariamente. La investigación no propone realizar ningún tipo de experimento ni alterar la salud mental o física de los habitantes de la región.
2. Protección a la dignidad de los participantes, a través de un proceso de consentimiento informado. El consentimiento informado se buscará en las encuestas que se realizarán, así como en el conocimiento que los líderes de la comunidad tendrán sobre esta investigación.
3. Salvaguarda de la privacidad de los participantes y no divulgar información confidencial. Se explicará que la investigación se realiza por parte de miembros de la Universidad Autónoma de Querétaro (estudiante de la maestría en Ciencias Económico-Administrativas) con el fin de analizar el beneficio de las monedas complementarias a la economía de los individuos (ver cartas anexas a este documento).

4. Respeto al bienestar social para no hacer daño a la sociedad en general ni a sus participantes. La investigación no plantea alterar a las personas ni trabajadores de las empresas o bancas privadas, no está ligada a un proyecto gubernamental de intervención, en este momento no es una investigación financiada ni por la Universidad Autónoma de Querétaro ni por la Facultad de Contaduría y Administración, tampoco se propone cambiar a las empresas o bancas privadas ni se pretenden realizar cambios accionados.

## Apéndice C

### Consentimiento informado

La entrada a la encuesta incluye el **Consentimiento Informado**, la cual en caso de ser necesario se entregará a los encuestados.

Sobre el nombre de la investigación: La contribución de las monedas complementarias a la economía de los individuos en Santiago de Querétaro.

Sobre la acreditación: Mi nombre es Karla Anel Andrews Serrano. He pedido una encuesta con Usted porque estoy realizando una investigación en la Universidad Autónoma de Querétaro en la Facultad de Contaduría y Administración, en el programa de la Maestría en Ciencias Económico-Administrativas.

Sobre el objetivo: El propósito de la investigación es evaluar la contribución de las monedas complementarias que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro. El participar en este estudio no tiene costos para Usted y no recibirá ningún pago por estar en este estudio. Si lo desea, se le entregará un informe con los resultados obtenidos una vez finalizada la investigación.

Sobre el criterio de selección del participante: Se desea analizar el uso de las monedas complementarias, por lo cual todos tienen la misma oportunidad de participar en esta encuesta, siempre y cuando estén dentro de la población económicamente activa o sean mayores de edad, sin discriminar por el nivel socioeconómico y sin ser necesario que haga uso de los sistemas de puntos y monederos electrónicos; sin embargo, debe de residir en la ciudad de Santiago de Querétaro.

Explicación del procedimiento: Su participación en esta investigación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental y es voluntaria. Lo que se desea hacer es realizar una encuesta o en su caso si es un sujeto por analizar que trabaja en empresas o bancas privadas, realizar una encuesta corta que se espera no dure más de 30 minutos. Cualquier duda que se tenga sobre la investigación me lo puedes indicar. En su caso ¿te parece bien si grabo lo importante que tienes que decirme?



Confidencialidad y manejo de los datos: La información que se recabe en esta encuesta no se va a comentar con nadie de la sociedad. Se va a utilizar para conocer cuál es la situación de las monedas complementarias en la economía del individuo, es decir si benefician o no la economía de las personas y después se va a analizar la información. Al finalizar de esta investigación se evaluará si las monedas complementarias benefician o no a la economía del individuo.

Aclaraciones y dudas: Estamos a su disposición en la Facultad de Contaduría y Administración. El teléfono es 1921200 extensión 5273. Cualquier duda que tenga, en cualquier momento, puede preguntar. Mi correo electrónico es [anelandrews@gmail.com](mailto:anelandrews@gmail.com). Si quieres abandonar la encuesta en cualquier momento, recuerda que puedes hacerlo. ¡Muchas Gracias!

**Quedando claro los objetivos del estudio, las garantías de confidencialidad y la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar en la investigación, firmó la autorización.**

## Apéndice D

### Encuesta sobre monederos electrónicos y sistemas de puntos.

Reciba un cordial saludo, soy estudiante de la Maestría en Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad Autónoma de Querétaro. La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la contribución de las monedas complementarias que proporcionan la banca y empresas privadas a la economía de los individuos en la ciudad de Santiago de Querétaro.

*Esta encuesta es totalmente anónima y confidencial.*

#### Datos generales

1. Sexo

- a) Masculino      b) Femenino

2. Edad

- a) Menos de 18      c) 21-30      e) 41-50  
b) 18-20      d) 31-40      f) 51 o más  
g)

3. Estado civil

- a) Soltero      b) Casado      c) Otro

4. Nivel educativo concluido

- a) Primaria      d) Técnico      g) Doctorado  
b) Secundaria      e) Licenciatura      h) Sin estudio  
c) Bachillerato      f) Maestría o especialidad

#### Dimensión: Economía del individuo.

5. ¿Cuál es su ocupación actual? (puede seleccionar diversas opciones)

- a) Ama/o de casa      e) Empleado en el sector público  
b) Estudiante      f) Empleado en el sector privado  
c) Independiente      g) Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_  
d) Emprendedor o empresario

6. ¿Cuál es su tipo de vivienda?

- a) Casa/ departamento propio.      b) Casa/ departamento rentado.      c) Otra (especifique): \_\_\_\_\_

7. ¿En cuál categoría se encuentra aproximadamente su ingreso mensual de su actividad principal?

- a) Menos de \$10,000 pesos                      d) \$51,001 a \$70,000 pesos  
b) \$10,001 a \$ 30,000 pesos                      e) \$71,001 a \$90,000 pesos  
c) \$31,001 a \$50,000 pesos                      f) Más de \$91,000 pesos
8. ¿Cuántas personas dependen de su ingreso?
- a) Solo yo    c) 2-3 personas                                      e) 5-6 personas  
b) 1-2 personas                                      d) 3-4 personas                                      f) 7 o más
9. ¿Cuenta con ingresos adicionales?
- a) Si (especifique)\_\_\_\_\_.                      b) No (pase a la pregunta 11).
10. ¿Cuál es el valor aproximado de esos ingresos adicionales mensuales?
- a) Menos de \$5,000 pesos                      d) De 20,001 a \$30,000 pesos  
b) De \$ 5,001 a \$ 10,000 pesos                      e) Más de \$30,001 pesos  
c) De \$10,001 a \$20,000 pesos
11. ¿En qué gasta su ingreso mensual? Enumere del 1 al 8 donde 1 es en el que más y 8 en el que menos gasta.
- |                      |              |                               |
|----------------------|--------------|-------------------------------|
| – Servicios públicos | – Educación  | – Entretenimiento y diversión |
| – Vivienda           | – Salud      | – Apoyo familiar              |
| – Alimentos          | – Vestimenta | – Otro:( especifique)         |
|                      |              | _____                         |
12. ¿Sus ingresos totales le permite generar un ahorro?
- a) Si, ¿Qué porcentaje de su ingreso? \_\_\_\_                      b) No
13. ¿Tiene créditos (no tarjeta de crédito)?
- a) Si                      b) No

**Dimensión: Monedas complementarias**

**Sistema de puntos**

14. ¿Usted cuenta con tarjeta de crédito bancaria o comercial?
- a) Si (pase a la pregunta 16)                      b) No (pase a la pregunta 15)
15. ¿Cuál es el motivo? (Puede seleccionar más de una respuesta)
- a) Miedo    d) Seguridad    g) No las necesito  
e) No sé cómo utilizarla

- b) No me dan acceso a las tarjetas  
 c) Falta de ingresos  
 f) Endeudamiento  
 h) Otro: (especifique) \_\_\_\_\_

Pase a la pregunta 28

16. ¿Con quién tiene contratadas estas tarjetas?}

- a) Solo con entidades Financieras  
 b) Solo con establecimientos comerciales  
 c) Ambos

17. ¿Qué tipos de pagos realiza a sus tarjetas mensualmente?

- a) Pagos mínimos  
 b) Pagos totales  
 c) Anualidades  
 d) Otro: (especifique) \_\_\_\_\_.

18. ¿Está al corriente de los pagos?

- a) Si, ¿Cuánto destina al pago? \_\_\_\_\_ b) No

19. ¿Alguna vez se ha excedido en su límite de crédito?

- a) Si b) No

20. Si usted tiene dinero, ¿con qué prefiere pagar?

- a) Efectivo b) Tarjeta de débito c) Tarjeta de crédito

21. ¿Para qué utiliza sus tarjetas? (puede seleccionar varias opciones)

- a) Realizar pagos  
 b) Promociones  
 c) Meses sin intereses  
 d) Obtener puntos para gastos mensuales  
 e) Como medio de pago  
 f) Como respaldo en caso de emergencia  
 g) Otro: (especifique) \_\_\_\_\_

22. ¿Qué es más atractivo de utilizar tarjetas de crédito?

- a) Meses sin intereses b) Puntos c) Puntos dobles/ triples

23. ¿Qué tan frecuente compra los siguientes artículos con tarjetas de crédito o débito?

(marque con una x)

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre

Viajes o vacaciones					
Electrodomésticos					
Regalos					
Vestimenta					
Calzado					
Despensa					
Artículos de belleza o arreglo personal					
Restaurantes					
Entretenimiento					
Otros: (especifique) _____					

24. ¿Con qué bancos o entidades comerciales tienes contratadas tus tarjetas de crédito?

(marca con una x)

- Banorte
- BBVA Bancomer
- Banamex
- Santander
- Otro(s): (especifique) \_\_\_\_\_

25. ¿Su tarjeta le ofrece beneficios o recompensas?, ¿los aprovecha?

- a) No ofrece recompensas.
- b) No me interesan los beneficios ni recompensas.
- c) Ofrece beneficios y recompensas, y los aprovecho.
- d) Ofrece beneficios y recompensas, pero no los utilizo.

26. ¿Cómo las tarjetas de crédito apoyan a su economía?

- a) Financiamiento
- b) Pagos mínimos
- c) Puntos

27. ¿Usted prefiere comprar en línea o tienda departamental?

- a) En línea
- b) Tienda departamental
- c) Ambos

**Monederos electrónicos**

28. ¿Usted tiene monederos electrónicos?

- a) Si (pase a la pregunta 29)                      b) No (pase a la pregunta 30)

29. ¿Utiliza los monederos electrónicos?

- a) Si (pase a la pregunta 31)                      b) No (pase a la pregunta 30)

30. ¿Cuál de las siguientes razones le impide utilizar los monederos electrónicos? (puede seleccionar varias opciones).

- |                           |              |
|---------------------------|--------------|
| a) Falta de información   | a) Miedo     |
| b) No sé cómo se utilizan | b) Seguridad |

Pase a la pregunta 43

31. ¿Por qué utiliza los monederos electrónicos? (puede seleccionar varias opciones)

- |                                     |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| a) Ahorro                           | d) Beneficia mi ingreso |
| b) Me da beneficios                 | e) Otro: ¿Cuál? _____   |
| c) Obtengo productos con los puntos |                         |

32. ¿Con cuál de las siguientes empresas tienes el monedero electrónico? (marcar con una

x) (puede seleccionar varias opciones)

- |                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| - Soriana           | - Cinemex              |
| - Wal-Mart          | - Cinépolis            |
| - Bodega Aurrera    | - PayBack              |
| - Liverpool         | - Amazon               |
| - Palacio de Hierro | - Chedraui             |
| - Sears             | - Farmacias del ahorro |
| - Sally             | - Otro: ¿Cuál? _____   |
| - Sam's club        |                        |

33. ¿Qué es lo que compra con los monederos electrónicos?

	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
Viajes y vacaciones					
Electrodomésticos					
Regalos					
Vestimenta					
Calzado					
Despensa					
Artículos de belleza o arreglo personal					
Entretenimiento					
Otros:(especifique)					

34. ¿Aproximadamente cuántos monederos electrónicos tiene?

- a) 1-2                                      b) 3-4                                      c) 5 o más

**Beneficios a la economía de los individuos**

35. ¿Qué tanto considera que los monederos electrónicos o sistemas de puntos benefician a su economía?

- a) Mucho                      b) Regular                      c) Poco                      d) Nada

36. ¿En qué medida las monedas complementarias mencionadas con anterioridad le permiten tener un ahorro familiar o individual?

- e) Mucho                      f) Regular                      g) Poco                      h) Nada

37. ¿Incrementa su capacidad de compra al utilizar los monederos electrónicos y sistemas de puntos?

- a) Si                                      b) No

38. ¿Usted se endeuda más al utilizar monederos electrónicos o puntos?

- a) Si                                      b) No

39. ¿Ha perdido puntos o promociones por no utilizarlo dentro de la vigencia?

- a) Si ¿Por qué? \_\_\_\_\_                      b) No

40. ¿Aumenta su ingreso al utilizar monederos electrónicos y sistemas de puntos?

- a) Si                                      b) No

41. En los últimos tres meses, ¿Dónde aplico los puntos?
- a) Como complemento de su gasto                      b) Adquiriendo un producto no necesario                      c) No los utilicé
42. ¿Con qué finalidad se crean los sistemas de puntos o monederos electrónicos?
- a) Estrategia de mercadotecnia                      b) Apoyo a clientes frecuentes                      c) Apoyo a la economía de los clientes
43. ¿De qué manera administra sus finanzas personales?
- a) Manual                      b) Electrónica                      c) No las administro (fin de la encuesta)
44. ¿Hace uso de aplicaciones móviles para administrar sus puntos y monederos electrónicos?
- a) Si (pase a la pregunta 45)                      b) No (fin de la encuesta)
45. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones móviles utiliza para administrar sus monederos electrónicos y sistemas de puntos?
- a) Yudonpay    e) Wallet  
 b) Stocard    f) Aplicación de la entidad bancaria o comercial  
 c) Monedero de la tarjeta de fidelización                      g) Otros, especifique  
 d) Pass2uwallet    \_\_\_\_\_

**Gracias por su tiempo.**

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ



Apéndice E

Formato de observación documental de las empresas o bancos privados que ofrecen monedas complementarias.

Empresas	Objetivos de las empresas para crear monedero electrónico o puntos	Tiempo de su programa	Programas donde registran las compras realizadas con puntos o monederos electrónicos	Funcionamiento de su programa	Tarjeta física o en dispositivo móvil	Tipos de tarjetas que otorgan	¿Qué productos se compran con estas monedas complementarias?	Promociones u ofertas
Suburbia	El programa de lealtad de las tarjetas busca reembolsar al comprar en tiendas Suburbia y al comprar en establecimientos nacionales e internacionales.		TOKA	Sin costo de Anualidad. 15% de descuento en la primera compra. 10% de bonificación en monedero electrónico los martes de tarjetahabiente. Preventas y recompensas exclusivas. Rifas, sorteos y concursos por compras en Suburbia. Atención personalizada en tienda.	Tarjeta física.	Tarjeta prepago Suburbia. Sí vale. ECOVALE. SODEXO. PAGATODO. TOKA. EFECTIVALE. INNTEC.	Cualquier departamento como lo son: Mujer. Hombres. Infantiles. Zapatos. Belleza. Hogar. Juguetes. Tecnología. Aplican promociones a partir de \$1,000 de compra.	-10% de bonificación en monedero electrónico pagando con tarjetas Suburbia Departamental y Suburbia VISA.  -10% de bonificación en certificado de regalo pagando con tarjetas Suburbia Bradescard. Compra mínima para estas tarjetas: \$1,300.

<p>Liverpool</p>	<p>Fidelidad sobre los puntos rosas sobre el programa de lealtad que mejora la economía de los usuarios y ofrece un mejor servicio.</p>	<p>Indefinido.</p>	<p>Las tiendas Liverpool, Fábricas de Francia y a través de <a href="http://www.liverpool.com.mx">www.liverpool.com.mx</a>.  TOKA.</p>	<p>Cada vez que acumules 200 (doscientos) Puntos Rosas, estos se convertirán en saldo a tu Monedero Electrónico que se encuentra integrado a tu Tarjeta de crédito departamental Liverpool o Fábricas de Francia, (valor de cada punto \$0.10) y hasta la fecha de corte de la cuenta.</p>	<p>Tarjeta Física.</p>	<p>Tarjeta de crédito Liverpool. Monedero Electrónico.</p>	<p>Accesorios caballeros, accesorios finos, alta joyería, alta relojería, calcetines, camisas vestir, concesionarios, corbatas, discos, joyería moda, maquila óptica, pijamas, relojes finos, ropa interior, zapatos caballeros</p>	<p>•Días de Puntos Rosas – 14 de Feb  10% en Puntos Rosas en compras realizadas en las secciones participantes.</p>
<p>Palacio de Hierro</p>	<p>El objetivo es crear fidelidad a través de tres productos financieros que ofrece la cadena de tiendas: Tarjeta Palacio, Tarjeta Socio y Tarjeta Total. La marca pretende establecer un vínculo emocional con sus clientes renovando sus productos de</p>		<p>Puntos Palacio. Socio Totalmente.</p>	<p>Puntos Palacio: 100% de las compras en puntos en la primera compra, posteriormente recibirás un 10% de tus compras en Puntos (valor de cada punto \$0.10) Cumpleaños: Recibirás un regalo exclusivo y promoción especial en</p>	<p>Tarjeta física.</p>	<p>Tarjeta Palacio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mujer.</li> <li>-Hombre.</li> <li>-Niños.</li> <li>-Hogar.</li> <li>-Electrónica.</li> <li>-Gourmet</li> <li>-Calzado</li> <li>-Bolsas.</li> <li>-Accesorios.</li> <li>-Belleza.</li> <li>-Deporte.</li> </ul>	<p>Rebaja sobre rebaja: Hogar, ropa, calzado y accesorios hasta 70% de descuento. Martes 12: Los martes, hasta 12 MSI.</p>

	crédito con la campaña “¿Eres Totalmente?”.			Restaurantes Palacio. Puntos por compra al doble: Solo en promociones especiales. Días de cortesía: 10% de descuento adicional.				
Soriana y Mega	Fidelidad. Mejorar el servicio y ofrecer promociones. Mejorar la economía de las personas con ahorros.	10 años.	Payback. Falabella.	Por cada 8 pesos de compra que se realice en tiendas soriana se otorga 1 punto acumulable. Se acumulan puntos en todas las compras y se canjean por productos básicos.  Se acumulan puntos, en las compras con un máximo permitido de dos tickets por día y tres por semana.	Tarjeta física.	Monedero electrónico Soriana. Soriana Payback. Tarjeta recompensa. Tarjeta Mi Ahorro Básica o tarjeta del Aprecio. Tarjeta crédito Soriana. Tarjeta crédito Soriana-Banamex. Tarjeta Soriana Pagos Fijos. Tarjeta Crediaprecio.	Productos básicos y artículos seleccionados.	Colección de vajilla de Frida Kahlo. Productos Koblenz. Recompensas Tefal ultimun. Cacerolas y sartenes de acero inoxidable. Regalos especiales. Ofertas exclusivas. Cupones. Productos 2x1 Jueves de puntos dobles 1 punto por cada 8 pesos de compra.

<p>Chedraui</p>	<p>El Programa de Lealtad de tiendas Chedraui es creado para agradecer la preferencia de los clientes. Ofrece Retos, Sorpresas y Promociones Exclusivas.</p>		<p>Mi Chedraui.</p>	<p>Se reciben bonificaciones en la promoción de la tienda que se irán acumulando y se pueden administrar de acuerdo con las necesidades. Para obtener bonificaciones en pesos.                  -Identifica las promociones que te dan bonificaciones en Monedero Chedraui.                  -Realiza tus compras cumpliendo los requisitos de la promoción.                  -Presenta en cajas tu Monedero Chedraui.                  -Consulta el saldo de tu tarjeta en los verificadores de precios.                  -Realiza tus compras.                  -Al totalizar la cuenta presenta</p>	<p>Tarjeta física. Dispositivo móvil.</p>	<p>Mi Chedraui (Monedero electrónico). Tarjeta de regalo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Despensa.</li> <li>-Frutas y verduras.</li> <li>-Carnes frías y salchichería.</li> <li>-Carnes, aves, pescados y mariscos.</li> <li>-Lácteos, congelados y huevo.</li> <li>-Panadería, pastelería y tortillería.</li> <li>-Vinos y licores.</li> <li>-Fuente de sodas.</li> <li>-Farmacia.</li> <li>-Bebés.</li> <li>-Electrónica.</li> <li>-Hogar.</li> <li>-Higiene, salud y belleza.</li> <li>-Deportes, ferretería y autos.</li> <li>-Ropa.</li> <li>-Juguetería.</li> </ul>	<p>Promociones Descuentos.</p>
-----------------	--	--	---------------------	--	---	---	--	--------------------------------

				tu Monedero Chedraui.				
Farmacia del ahorro	Lo más importante para FARMACIAS DEL AHORRO son sus clientes, es por eso por lo que premia su lealtad con el MONEDERO DEL AHORRO.	18 años.	El programa de lealtad y programa de monedero del ahorro pertenecientes al Grupo Farmacias del Ahorro (en lo sucesivo denominado "Farmacias del Ahorro" quién es la única responsable de operarlo y administrarlo).	Al momento de realizar compras de productos participantes* y presentando tu tarjeta de monedero del ahorro, se te abonará automáticamente e cierto porcentaje de dinero electrónico basado en el valor de cada uno de los productos que compres, en los productos participantes.	Tarjeta física.	La tarjeta de Monedero del Ahorro.	El Monedero del Ahorro podrá ser utilizado en Farmacias del Ahorro en sucursal.	El récord de promoción está ligado al porcentaje de abono por artículo y es independiente al dinero electrónico acumulado en el Monedero del Ahorro por lo que su acumulación puede diferir del saldo redimible.
WAL-MART	Ofrecer a los clientes y socios, nuevas oportunidades y beneficios para adquirir mercancía de calidad, surtido, buen servicio y precios bajos todos los días.			Medio de pago para la compra de mercancía que se comercializa en las tiendas Wal-Mart Supercenter, Bodega Aurrera, Superama y Sam's Club, para hacer válida la	Tarjeta física.	La Tarjeta de Regalo Wal-Mart.	Sólo puede ser utilizada como medio de pago de mercancía.	Todos los productos.

				Tarjeta de Regalo en Sam's Club deberá contar con membresía vigente.				
Sears	El programa de recompensa tiene como finalidad Bonificar Puntos Sears por cada compra, para mejorar los servicios y promociones en la tienda.		Payback programa recompensa.	A razón de diez centavos por punto. Si tienes 1,000 puntos son \$100.00 pesos que pueden utilizar en tu siguiente compra.	Tarjeta física.	Tarjeta de crédito Sears.	Válido en almacenes Sears.	-Hasta 20% de descuento en tu primer día de compras.  -Primer canje, requieres tener acumulados 500 puntos para hacerlos efectivos.
Sally	Es otorgar beneficios a nuestros clientes con el fin de agradecer y premiar la lealtad de sus clientes.	15 años.	Programa de Lealtad "Sally Premia".	Se obtendrá 1 punto por cada \$10.00 mxn de compra, en compras a partir de \$10.00 mxn. en adelante.	Tarjeta física.	la tarjeta "Sally Premia".	Dichos puntos pueden ser canjeados por mercancía previamente señalada con precio en puntos en cualquiera de las sucursales de la República Mexicana	Promoción 2do al 70% en TINTES BES.  3x2 en pestañas postizas beauty secrets.
Cinépolis	Para premiar la fidelidad de los visitantes, Cinépolis lanza las tarjetas para otorgar beneficios especiales.		Club Cinépolis.	Acumula un porcentaje del 10% en puntos de todas tus compras. Descuento en la taquilla por comprar los boletos con los puntos.	Tarjeta física.	Fan. Fanático. Súper Fanático.	Taquilla. Dulcería.	Combo lunes. Martes 2x1. Cumpleaños. Entradas a precio especial. Refill Fanático. Pases para premiar. Acceso a contenidos

								especiales y promocionales.
Cinemex	Otorgar a los clientes beneficios, con el fin de generar satisfacción y lealtad. Retener y premiar a cada uno de los clientes.		Payback.	Se recibe el 5% de bonificación en Puntos PAYBACK en todos los consumos en cualquiera de los complejos de Cinemex, se puede acumular puntos en la compra de productos y/o servicios con cualquiera de las marcas participantes.	Tarjeta física.	Tarjeta "invitado especial".	-Boletos. -Dulcería.	-lunes de combo especial. -martes de 2x1. -miércoles boletos a precio especial. -Combo cumpleaños.
Farmacia Benavides	Reconocer la preferencia y la frecuencia de visita del consumidor y premiar los distintos niveles. Así como también otorgar a los beneficiarios más y mejores beneficios.		Beneficio inteligente.	En la tarjeta se acumulan los puntos. En su primera entrega ofrece 1000 puntos en dinero electrónico, los cuales se pueden ahorrar y canjear en cualquiera de las compras de los clientes.	Tarjeta física.	Tarjeta "Beneficio inteligente" y tarjeta "Grandes personas".	Todos los productos.	Entre su oferta está la acumulación de dinero electrónico; acumulación de compras, acumulación de piezas gratis en varias categorías de productos, descuentos y promociones especiales para los tarjetahabientes y personas de la tercera edad.

<p>Banorte</p>	<p>Generar confianza y solidez financiera para todos los clientes al momento de utilizar cualquier monedero electrónico y los beneficios que se ofrecen.</p>		<p>Recompensa Total Banorte.</p>	<p>Se devuelve hasta el 3% de las compras. Se otorga el 1% de todas las compras del mes. -Acumula el 1% de cada compra (sólo mayores a \$4,000 al mes). -Reembolso del 2% por compras en un día específico de la semana.</p>	<p>Tarjeta física.</p>	<p>Tarjeta de crédito, "Banorte por ti".</p>	<p>Cualquier producto o servicio en los establecimientos de preferencia del cliente.</p>	<p>-10 meses sin intereses en cualquier compra.</p>
<p>BBVA Bancomer</p>	<p>El Programa ofrece a los clientes beneficios por realizar compras con sus Tarjetas Bancomer en los establecimientos participantes.</p>	<p>8-10 años.</p>	<p>BBVA Wallet.</p>	<p>Por cada compra que realiza el Titular de la Tarjeta de Crédito y sus Adicionales se acumulan Puntos Cada punto equivale a 10 centavos o lo que es lo mismo: 10 puntos son un peso, 100 puntos equivalen a 10 pesos o si usas 1,000 puntos puedes pagar 100 pesos.</p>	<p>Tarjeta física.</p>	<p>Tarjeta de crédito. Tarjeta BBVA. Tarjeta azul Bancomer. Tarjeta Rayados Bancomer.</p>	<p>ser utilizados para realizar compras en los comercios participantes, contratar servicios de viaje, participar en Sorteos y, adquirir artículos de Catálogos pueden canjear su punto en. E-commerce BBVA . Cinemex.</p>	<p>Gana Puntos Bancomer en cada compra. El 9% de tus compras de tus puntos Bancomer.</p>



CitiBanamex	Ofrece un programa de recompensas donde el cliente decide cómo premiarse, hasta con dinero en efectivo, al acumular puntos con las Tarjetas de Crédito.		Puntos Premia Citibanamex.	Todas las compras, acumulan Puntos Premia, excepto compras a meses sin intereses. Aplican compras con tarjetas adicionales y en el extranjero. El valor de un punto es equivalente al porcentaje que maneje la Tarjeta de Crédito Citibanamex	Tarjeta física.	Tarjeta de crédito, Citibanamex. Platinum, Oro, B°smart, Clásica Affinity card.	Se puede utilizar para pagar en cualquier establecimiento o incluso se puede retirar su valor en dinero en efectivo del cajero automático.	Recompensas al doble. Puntos premia.
Santander	Permitir al Participante hacer uso de su Monedero PAYBACK, así como también acumular Puntos y generar lealtad a cada uno de los clientes.		Payback.	En cualquiera de las compras se gana puntos todos los días.	Tarjeta física y en dispositivo móvil	-Tarjeta de crédito Santander. -Monedero Santander Recompensas.	-Electrónica. -Ropa. -Muebles.	-Se disfruta de hasta 18 meses sin intereses. -Se puede acumular puntos payback para utilizarlos en Soriana.
Scotiabank	Para premiar la fidelidad de sus clientes, Scotiabank ofrece tarjetas de crédito que brindan puntos para premiar a		ScotiaRewards Plus.	Ofrece una gran variedad de premios, acumulando puntos con las transacciones que se realicen. Se tienen hasta 24 meses para	Tarjeta física.	Scotia Travel Clásica. Scotia Travel Oro. Scotia Travel Platinum. Scotia Travel World Elite.	Productos incluidos en el catálogo Scotiabank como: Electrodomésticos. Electrónica.	Scotiapuntos. En el mes de cumpleaños recibe hasta un 50% más en puntos.

	sus más leales clientes.			cambiar los puntos por experiencias y productos.			Productos Apple. Vinos y licores. Bicicletas.	
HSBC	Incentivar el uso de la Tarjeta de Crédito, por medio del cual los Clientes puedan acumular Puntos por la realización de compras de bienes, productos y/o servicios al utilizar las Tarjetas de Crédito HSBC incluidas en el Programa.		HSBC más puntos. HSBC Stilo.	Los puntos se pueden cambiar por monederos electrónicos de Liverpool. Topado a la redención máxima de \$10,000 pesos en Monederos Electrónicos de Liverpool por cliente.	Tarjeta física.	-Tarjeta "mujer Banorte". -HSBC Platinum (Platinum Visa y Platinum MasterCard). -HSBC Advance Platinum. -HSBC Easy Points.		\$300 pesos de descuento adicional en ropa y calzado para mujer.
Payback	El programa de lealtad Payback es un programa de multi-marcas que opera en México y permite al usuario usar monederos y acumular puntos, los cuales no pueden canjearse por dinero y tienen por objetivo	Internacional 19 años. En México 17 años.	Programa Payback.	10 puntos es igual a \$1 peso siempre y cuando se registre en su página gratuitamente. Comprar en las marcas de siempre y recibir beneficios. Mostrar cualquier monedero, aprovechar ofertas y	Tarjeta física y dispositivo móvil.	Monedero PAYBACK.	Productos de las marcas: 7 eleven. Cinemex. Grupo Uribe. Hertz. Hoteles Misión. Interjet. Soriana. MODATELAS. Santander. Travel impressions. American Express. 60's Burger.	Cupones. Ofertas generales y personalizadas, descuentos adicionales. Julio regalado. Tienda PAYBACK. Marcas.

	<p>buscar la lealtad de sus usuarios y empresas, buscando el ahorro en sus clientes. Estrategia de mercadotecnia.</p>			<p>acumular puntos por tu consumo diario. Pagar con puntos y ahorra. Puede verificar su saldo en línea. Los puntos vencen cada 36 meses.</p>			<p>Arrachera House. Bio Box. El farolito. El Surtidor. Café Diletto. Krispy Kreme. Sushiitto. Taco inn. Adidas. Nunys yogurt. Aldo Conti ITALIA. Apple México. Best Buy. Booking México. Microsoft.</p>	
--	---	--	--	--	--	--	---	--

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## Apéndice F

### Guía de observación de las empresas y bancas privadas

1. Realizar una visita a distintas páginas web de diversas empresas y bancos en México, para observar si ofrecen monederos electrónicos y/o sistemas de puntos.
2. De las diversas empresas conseguidas, optar por las que tienen sucursal en Santiago de Querétaro.
3. Buscar las políticas de fidelidad o lealtad, en cada una de las páginas web.
4. Seleccionar las empresas que contenían información completa en su página web y políticas de lealtad.
5. Revisar las cláusulas, en primer lugar, el tiempo del programa, funcionamiento del programa, si se otorgaban sus monederos electrónicos o puntos a través de una tarjeta física o a través de un dispositivo móvil.
6. Conocer la diversidad de empresas están asociadas con la empresa principal, indagar acerca del programa con el cual se registran las compras o puntos.
7. Dentro de la cláusula, en conjunto con las páginas web de las empresas o bancas privadas, averiguar sobre los productos que pueden adquirir al utilizar las monedas complementarias.
8. Añadir una búsqueda en el apartado de programas de lealtad o a través de la página web de la empresa, las promociones u ofertas que establecen con el uso de monederos o puntos, así como el tiempo del programa.
9. Realizar una visita a distintas páginas web de diversas empresas y bancos en México, para observar si ofrecen monederos electrónicos y/o sistemas de puntos.
10. De las diversas empresas conseguidas, optar por las que tienen sucursal en Santiago de Querétaro.
11. Buscar las políticas de fidelidad o lealtad, en cada una de las páginas web.
12. Seleccionar las empresas que contenían información completa en su página web y políticas de lealtad.
13. Revisar las cláusulas, en primer lugar, el tiempo del programa, funcionamiento del programa, si se otorgaban sus monederos electrónicos o puntos a través de una tarjeta física o a través de un dispositivo móvil.
14. Conocer la diversidad de empresas están asociadas con la empresa principal, indagar acerca del programa con el cual se registran las compras o puntos.
15. Dentro de la cláusula, en conjunto con las páginas web de las empresas o bancas privadas, averiguar sobre los productos que pueden adquirir al utilizar las monedas complementarias.
16. Añadir una búsqueda en el apartado de programas de lealtad o a través de la página web de la empresa, las promociones u ofertas que establecen con el uso de monederos o puntos, así como el tiempo del programa.