



# Pagos Digitales

## Gestión Empresarial y Alfabetización Digital para Mujeres Microempresarias

*Este módulo es posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense por medio de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Esta guía fue producida bajo el Proyecto Fronteras Digitales de DAI (Acuerdo de Cooperación AID-OAA-A-17-00033) a petición de USAID y en asociación con Mastercard.*

# Descripción General del Módulo



## Tabla de Contenido

<b>Parte 1:</b> El valor de que las mujeres adopten la digitalización en los negocios	<u>5</u>
<b>Parte 2:</b> Introducción a las billeteras móviles	<u>9</u>
<b>Parte 3:</b> Introducción a los pagos digitales	<u>18</u>
<b>Parte 4:</b> Qué sí hacer y qué no hacer con los pagos digitales	<u>29</u>



## Objetivos

1. Aprender cómo aceptar pagos digitales en sus tiendas.
2. Conocer los beneficios de los pagos digitales.

## En este módulo ustedes pueden...

-  practicar abrir una billetera móvil y una cuenta comercial
-  aprender cómo escanear un código QR
-  discutir los beneficios de los pagos digitales

Antes de comenzar,  
veamos qué tan  
familiarizadas están  
con la tecnología de  
pago digital.



¿Utilizan sus  
teléfonos para  
fines  
comerciales?  
¿Cómo?

¿Cuántas de  
ustedes aceptan  
pagos digitales  
en sus tiendas?

¿Cuántas de  
ustedes tienen  
y utilizan una  
billetera móvil?



# PARTE 1: EL VALOR DE QUE LAS MUJERES ADOPTEN LA DIGITALIZACIÓN EN LOS NEGOCIOS

**Objetivo:** Conocer el valor y los beneficios de que las mujeres utilicen herramientas digitales en los negocios.

Platiquemos de por qué ustedes deberían usar la tecnología en sus negocios.





**Usar la tecnología no se limita a un género en particular.**

La eficiencia y la habilidad vienen con la práctica y las oportunidades. Cualquiera puede aprender a usar la tecnología. Solo es cuestión de práctica.

# Por Qué Ustedes Deben Tener su Propia Billetera Móvil

1



## **Mayor independencia económica.**

Si tienen su propia billetera móvil, ustedes podrán controlar cuándo y cómo gastan el dinero.

2



## **Mayor dominio de la tecnología digital.**

¡La práctica hace al maestro! Ustedes se familiarizarán más con las herramientas y las tecnologías digitales si tienen sus propias billeteras móviles.

3



## **Transacciones eficientes y seguras.**

Si tienen una billetera móvil, ustedes no tienen que perder tiempo yendo y haciendo fila en el banco. Pueden realizar sus transacciones de forma segura y privada desde su teléfono, hogar o negocio.

4



## **Un papel más importante en las finanzas de tu tienda.**

Cuando ustedes controlan sus propias billeteras móviles, ustedes deciden cómo quieren usarla en sus negocios. También pueden usar los datos de las transacciones para que les ayuden a tomar decisiones sobre sus tiendas, por ejemplo, qué productos mantener en existencia según los registros de ventas.



¡Hola Mateo! Fíjate que esta mañana una clienta no compró nada porque olvidó su dinero en la casa. Creo que deberíamos comenzar a aceptar pagos digitales en la tienda para que los clientes puedan pagarnos aún si se les olvida traer dinero.

Vaya, nunca había oído hablar de eso antes. ¿Cómo funciona?

Yo tampoco, pero me enteré hace poco. Tenemos que abrir una billetera móvil para nuestro negocio. Así los clientes nos pueden enviar pagos usando nuestro número de identificación de comerciante.

¡Eso parece super conveniente! Deberíamos averiguar cómo abrir billeteras móviles. ¡Gracias por siempre darme nuevas ideas!



Sofía y su esposo Mateo trabajan en la tienda. Aunque Mateo es el propietario principal, Sofía tiene el mismo poder de decisión y ayuda a administrar las operaciones y las finanzas de la tienda. Mateo está muy contento de que Sofía trabaje con él en la tienda. Ella aporta ideas útiles, e incluso le enseña cosas nuevas. ¡Él no podría manejar la tienda sin ella!

## PARTE 2: INTRODUCCIÓN A LAS BILLETERAS MÓVILES

### Objetivos:

1. Aprender lo que es una billetera móvil, y por qué y cómo usarla.
2. Saber cómo tramitar una billetera móvil y la información que se necesita para abrir una.

¿Están listas para aprender acerca de las billeteras móviles?



# ¿Qué son las Billeteras Móviles?



**Una billetera móvil es una billetera virtual que vive dentro de sus teléfonos. Ustedes pueden usar sus billeteras móviles para muchas cosas, como enviar dinero, recibir pagos de los clientes, pagar sus facturas de servicios públicos, comprar artículos en una tienda, comprar mercancía para sus tiendas y más!**

Las billeteras móviles son un tipo de servicio financiero digital (SFD). No se necesita dinero físico.

Las billeteras móviles pueden llamarse de diferentes maneras, por ejemplo, "billeteras digitales", "carteras electrónicas" o "carteras digitales". ¡La lista continúa!

# Tipos de Proveedores de Billetera Móvil



Varios proveedores ofrecen billeteras móviles, y algunos de ellos podrían llamar a sus billeteras móviles de otra manera. Un país podría tener muchos proveedores de billeteras móviles, o apenas unos pocos



**Compañías de Telefonía Móvil.** En muchos países, las compañías de telefonía móvil ofrecen “servicios de dinero móvil” que permiten a los usuarios enviar, ahorrar y recibir dinero por medio de sus teléfonos móviles. Es necesario abrir una cuenta de dinero móvil o una billetera móvil, pero no se requiere una cuenta bancaria. Ustedes solo necesitan un teléfono móvil básico. Es más, a veces ustedes pueden usar sus cuentas de dinero móvil para transferir dinero a sus cuentas bancarias, si acaso tienen una.



**Bancos.** Los bancos pueden ofrecer servicios de banca móvil, lo que permite a los usuarios usar sus teléfonos para administrar sus cuentas bancarias. En algunos países, los bancos también ofrecen servicios de dinero móvil en los que no se requiere tener una cuenta bancaria.



**Fintech.** Muchas empresas 'fintech' (abreviatura de "tecnología financiera" en inglés) crean plataformas y servicios que permiten a los usuarios realizar transacciones financieras. A veces funcionan con la cuenta bancaria, pero no siempre se necesita una cuenta bancaria para usarlos.

# Beneficios de las Billeteras Móviles



**Muchas veces las billeteras móviles son más convenientes que las billeteras físicas tradicionales.** Las billeteras móviles pueden ahorrarles tiempo al permitirles recibir y realizar pagos de manera instantánea, incluso de clientes que no se encuentran en la tienda. Ustedes no tienen que ir a un banco para depositar el dinero que han ganado, sino que pueden realizar transacciones desde la privacidad de sus hogares y tiendas. Tampoco tendrán que preocuparse por tener suficiente dinero en efectivo a mano para dar cambio o para pagar a sus proveedores.



**Las billeteras móviles pueden protegerlas.** Mientras que a ustedes les pueden robar sus billeteras físicas, sus billeteras móviles vienen con funciones de seguridad que reducen el riesgo de robo.



**Las billeteras móviles pueden usarse para muchísimas cosas.** Ustedes pueden usarlas para pagar a sus proveedores, hacer aportes a su asociación rotatoria de ahorro y crédito (ROSCA, por sus siglas en inglés) o cuentas de ahorro, pagar facturas, enviar dinero a sus amigos y familiares, recibir dinero de los clientes, comprar comestibles, pagar el transporte y mucho más. Además, los proveedores siguen inventando más usos. ¡Siguen aumentando las formas en que se pueden usar!



¿Se les ocurren otros beneficios de las billeteras móviles?

# Pago de Mercancía



¡Hola Imani! ¿Cómo van las cosas en tu tienda?

¡Qué bien! Oye, fíjate que tengo un pequeño problema en mi tienda. Está por llegarme un pedido grande de mercancía al final de la semana y me preocupa tener que mantener tanto efectivo en la tienda para pagarle a mi proveedor.

¡Ah, caray! No sabía que se podía hacer eso con la billetera móvil.

Gracias Imani, voy a probar este método cuando vengan los proveedores



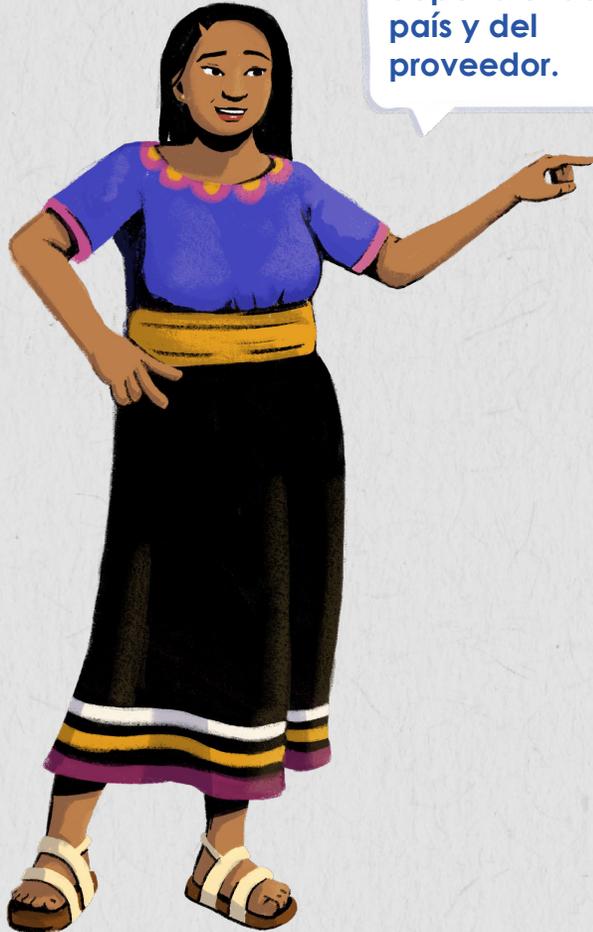
¡Hola Sofía! Nos va bien. Siempre hay bastante venta en esta época del año.

¡Mmmm! ¿Alguna vez has pensado en pagar a tus proveedores con tu billetera móvil? Es rápido, fácil y conveniente. Además, no tienes que preocuparte por tener suficiente efectivo a mano.

¿No es estupendo? Yo le pago a mis proveedores de productos y de bebidas con mi billetera móvil. ¡También preordeno mi mercancía para que llegue a tiempo!

# Tarifas por Transacciones de Billetera Móvil

Recuerden: las tarifas pueden variar dependiendo del país y del proveedor.



Algunas transacciones de billetera móvil son gratuitas, como depositar dinero en sus billeteras y, por lo general, también revisar sus saldos. Sin embargo, no todas las transacciones de billetera móvil son gratuitas. Por lo general, ustedes deberán pagar una tarifa cuando retiren su dinero electrónico y lo conviertan a efectivo. También es común tener que pagar una tarifa de transacción cuando se envía dinero a otra persona.

¡Es importante que ustedes revisen las tarifas relacionadas con sus billeteras móviles! Pueden consultar esto en el sitio web de sus proveedores o visitar a un agente para ver las tarifas de sus billeteras móviles. Un agente es una persona que actúa en nombre de una compañía telefónica, banco o fintech para realizar transacciones de billetera móvil. Muchas veces ustedes hasta pueden recibir en sus billeteras móviles una notificación o un mensaje que indica las tarifas

# Cómo Tramitar una Billetera Móvil

1

**Primero**, elijan a su proveedor de billetera móvil.

2

**Segundo**, descarguen la aplicación del proveedor o visiten su sitio web y elijan la opción para comenzar el registro. Si ustedes tienen un teléfono básico, tendrán que visitar a un agente para completar el proceso de registro.

3

**Completen los campos obligatorios.**

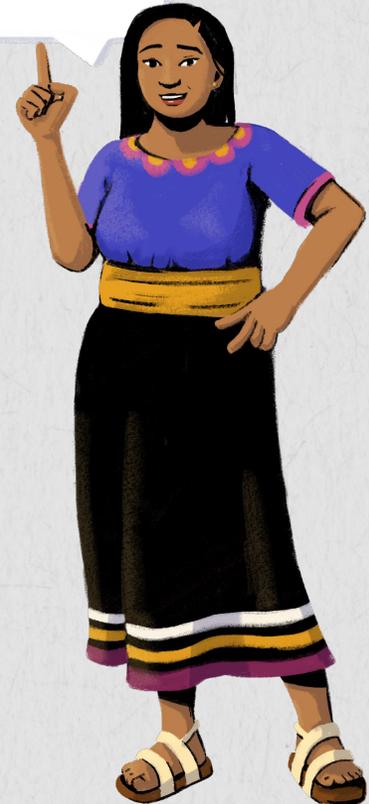
Generalmente deberán ingresar sus nombres, direcciones y proporcionar una prueba de identidad, como su tarjeta de identificación nacional o estatal, su licencia de conducir o su pasaporte.

4

**Luego**, creen sus códigos PIN o sus contraseñas. El PIN o contraseña es lo que usarán para acceder a su billetera móvil. ¡Es importante mantener este número en secreto!

**Recuerden: diferentes proveedores podrían pedir información diferente y tener diferentes pasos para abrir una billetera móvil.**

**A este punto ya deberían estar registradas**, y pueden usar sus billeteras móviles para enviar y recibir dinero



RECURSO DE APRENDIZAJE

# Billeteras Móviles con Oye Amiga



## Lecciones de Oye Amiga

Lección 1: ¿Cómo configuro una billetera móvil?



**¡Discutamos esto!**

¿Alguien aquí planea abrir su propia billetera móvil después de esta sesión?

¿Se les ocurren otros beneficios de tener sus propias billeteras móviles?

¿Cómo usarían ustedes sus billeteras móviles para sus negocios?



## PARTE 3: INTRODUCCIÓN A LOS PAGOS DIGITALES

### Objetivos:

1. Aprender acerca de los pagos digitales y sus beneficios.
2. Saber cómo usar los pagos digitales en los negocios.

¿Están listas?



# Introduzcan la Tecnología en sus Tiendas

Hay muchas maneras de introducir la tecnología en nuestras tiendas.



Habiliten los pagos digitales.



Obtengan una identificación de comerciante y un código QR para permitir que los clientes les paguen de manera más rápida y sencilla



Tengan una máquina de punto de venta (POS) para mejorar la administración de las tiendas y del inventario y para captar datos que les permitan llevar un control del crecimiento de sus negocios



Tomen pedidos por medio de llamadas, mensajes de texto o WhatsApp

En esta sección ustedes aprenderán cómo pueden introducir los pagos digitales en sus negocios.



# ¿Qué son los Pagos Digitales?



**Un pago digital es una transacción que se realiza mediante modos en línea o "digitales", por ejemplo, por medio de sus teléfonos o en un dispositivo conectado a una red móvil.**

Los pagos digitales también se conocen como pagos sin efectivo, ya que no se utiliza dinero físico.

Los sistemas de pago digital utilizan tecnologías en lugar de dinero en efectivo para facilitar las compras y ventas.

Algunos servicios de pagos digitales son: los POS, los códigos QR, las billeteras de pago y los USSD.

# Beneficios de los Pagos Digitales

- ✓ Las transacciones se realizan de manera más conveniente
- ✓ Se crea un historial crediticio y se mejora el acceso a créditos del sector formal
- ✓ Las cuentas se administran sin esfuerzo
- ✓ Se ahorra dinero
- ✓ Las transacciones se realizan con menos riesgo que al pagar en efectivo
- ✓ Se tiene un mayor control sobre los ingresos
- ✓ Se pueden cobrar pagos de clientes y pagar a proveedores de forma remota
- ✓ Se ganan reembolsos o puntos recompensa
- ✓ Se obtiene mayor información sobre el flujo de efectivo, las tendencias de gasto y la administración del efectivo



# Pago de Facturas de Forma Digital

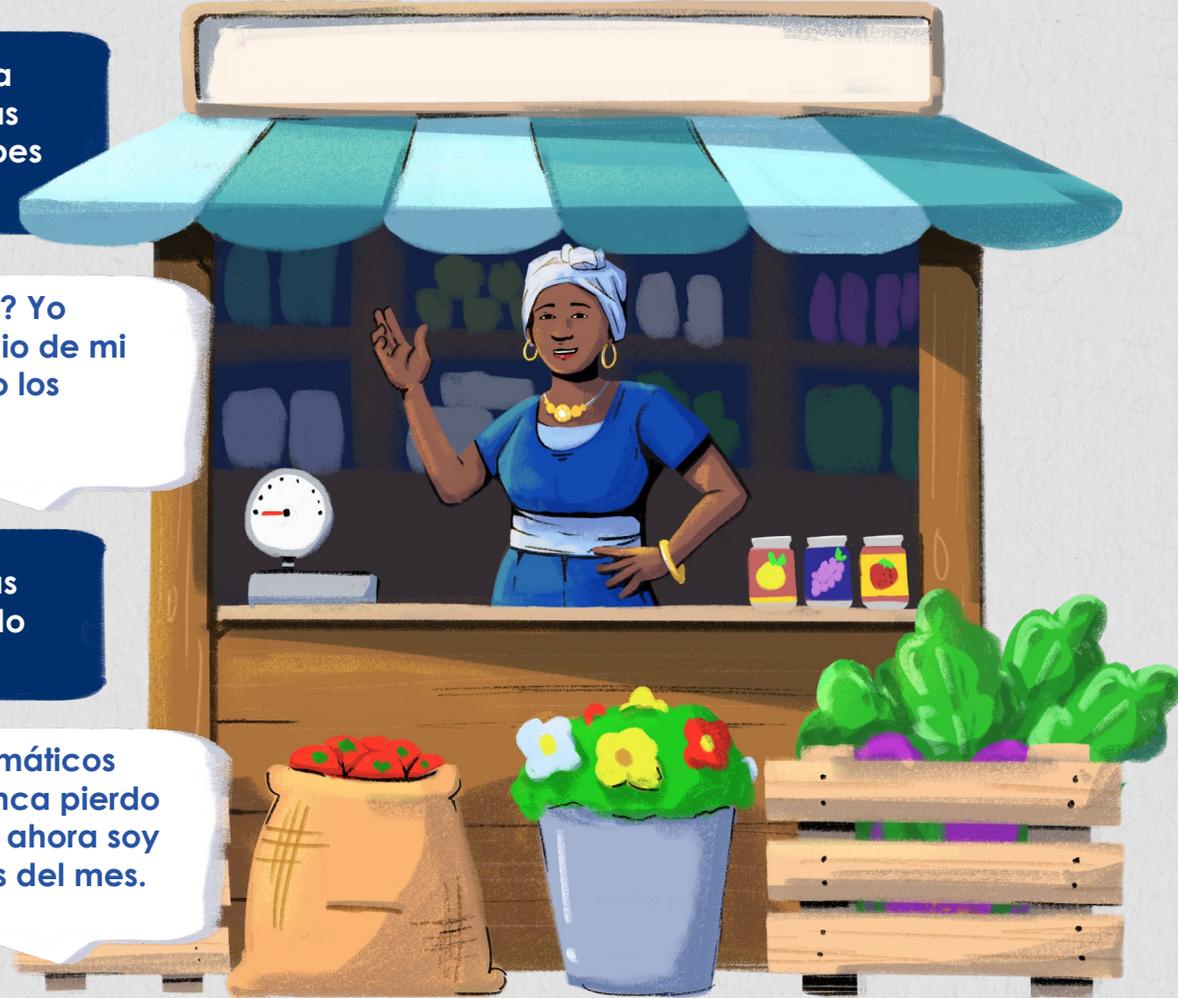


Imani, últimamente paso mucho tiempo en la tienda pagando cuentas. Me tardo horas en clasificar todas mis facturas y para obtener suficiente efectivo. ¿Sabes de alguna forma más fácil de pagar las facturas?

¿Has probado pagar tus facturas digitalmente? Yo siempre pago mis cuentas en línea o por medio de mi billetera móvil. Además, todos los meses pago los servicios públicos y el alquiler de la tienda digitalmente.

¡Caray! Creo que yo también comenzaré a pagar las facturas digitalmente. ¡Se lo voy a sugerir a mi marido Mateo!

También tramité que se hicieran pagos automáticos de facturas desde mi billetera móvil y así nunca pierdo un pago. Me ayuda a ser más organizada, y ahora soy mucho más eficiente para pagar las facturas del mes.



# Entender cómo son los pagos digitales



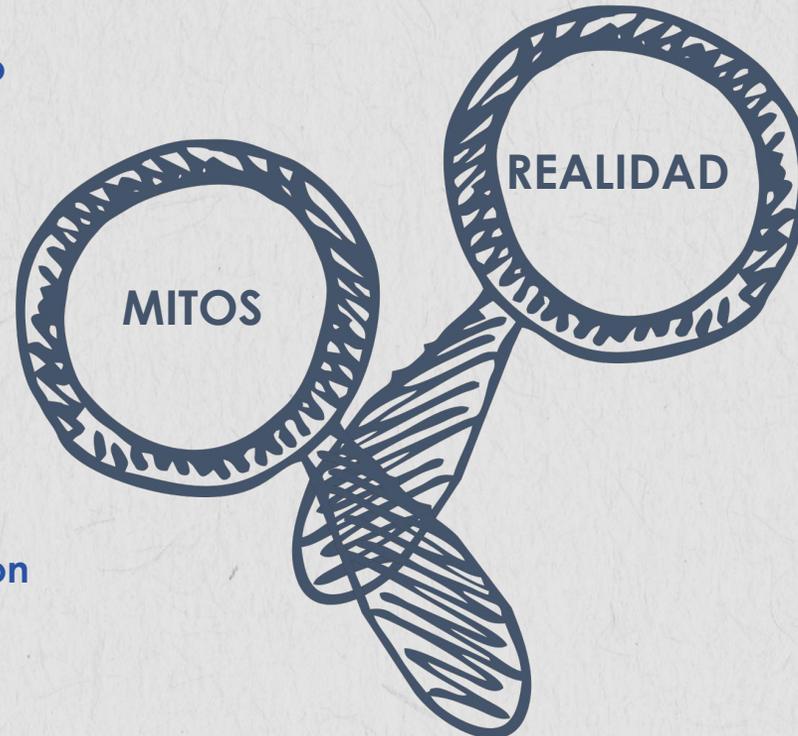
**Los pagos digitales no son seguros** y son riesgosos.



**Es complicado tramitar y mantener los pagos digitales.**



**Los pagos digitales son caros.**



**Puede ser más seguro hacer pagos digitales que pagar en efectivo.** Por lo general, ustedes deben confirmar sus pagos digitales con un PIN o con una contraseña. Además, los gobiernos publican regulaciones que exigen que el proveedor de billetera móvil mantenga seguro el dinero de ustedes.



**Una vez que saben cómo hacerlos, los pagos digitales son fáciles de usar.** Pueden hacerse con solo presionar unos pocos botones.



**El costo de los pagos digitales puede variar.** Es cierto que hay cargos, pero algunas transacciones son gratuitas. Además, ustedes invierten menos tiempo en pagar facturas, lo que les permite llegar a más clientes.

**¡Discutamos esto!**



¿Qué preguntas tienen sobre los pagos digitales?

¿Alguien aquí quiere tramitar pagos digitales para su negocio?

¿Se les ocurre algún otro beneficio de los pagos digitales?



# Cómo Tramitar una Cuenta Comercial para su Negocio

Una cuenta comercial es una cuenta específicamente para actividades relacionadas con el negocio. Yo uso mi cuenta comercial para cobrar los pagos digitales que me hacen mis clientes.



1

Visiten el sitio web de su proveedor de pagos [digitales] o visiten a un agente para comenzar el registro.

2

Ingresen la información necesaria, como su nombre, número de registro comercial, correo electrónico, dirección y número de identificación / identidad.

3

Después de registrarse, puede tomar algún tiempo para que se aprueben sus solicitudes.

4

¡Eso es todo! Una vez aprobada la solicitud, a ustedes se les asignará un número de identificación de comerciante y un código QR para que los clientes les puedan pagar.

# Familiarizándose con los Códigos QR

- "Código QR" significa "Código de Respuesta Rápida" en inglés. Es un tipo de código de barras bidimensional que los teléfonos inteligentes pueden leer.
- Los códigos QR permiten transferir dinero de una cuenta a otra de forma rápida y sencilla.
- Los códigos QR usan tecnología segura para transferir dinero.
- Para utilizar un código QR no es necesario ingresar datos bancarios.
- No se necesita usar tarjetas físicas para usar un código QR.



## Es una Tecnología de Pago Digital Conveniente

Una vez que ustedes hayan generado su código QR único, imprímanlo y cuélguenlo en el mostrador donde pagan sus clientes. Ahora, los clientes pueden pagar fácilmente escaneando su código QR.

# Cómo Pagar Usando un Código QR

¡Pagar por medio de un código QR es sumamente rápido en comparación con otras formas de pago!



RECURSO DE APRENDIZAJE

# Pagos Digitales con Oye Amiga



## Lecciones de Oye Amiga

Lección 19: ¿Cómo configuro una cuenta comercial para mi negocio?

Lección 22: ¿De qué manera una "huella digital" aumenta las oportunidades para mi negocio?



## PARTE 4: QUÉ SÍ HACER Y QUÉ NO HACER CON LOS PAGOS DIGITALES

**Objetivo:** Aprender consejos y trucos para proteger su información en línea.

Si bien los pagos digitales pueden hacer que su tienda sea más eficiente, es importante que usen toda tecnología de manera segura.



# Qué Sí Hacer con los Pagos Digitales



# Qué No Hacer con los Pagos Digitales

Nunca dejen sus teléfonos solos y conectados a una aplicación de banca móvil.

No usen la misma contraseña para todas sus aplicaciones y cuentas.

No guarden sus nombres de usuario y contraseñas de banca móvil en sus teléfonos. Deben memorizárselos, o escribirlos y guárdelos en un lugar seguro.

No compartan contraseñas, PIN ni ningún otro detalle confidencial con nadie.

No utilicen redes Wi-Fi no seguras en estaciones de tren y aeropuertos.



# Términos y Condiciones



**Los proveedores de pagos digitales generalmente indican sus "Términos y Condiciones" en sus sitios web, que brindan información importante sobre su billetera móvil o digital.**

Estos pueden contener información sobre qué hacer y a quién llamar en caso de que pierdan o les roben sus teléfonos móviles, PIN o tarjetas SIM.

Es importante consultar los términos y condiciones de sus proveedores para ver todas las diferentes formas en que a ustedes se les puede proteger cuando usen pagos digitales.

## RECURSO DE APRENDIZAJE

# Aprendan acerca de sus Derechos con Oye Amiga



## Lecciones de Oye Amiga

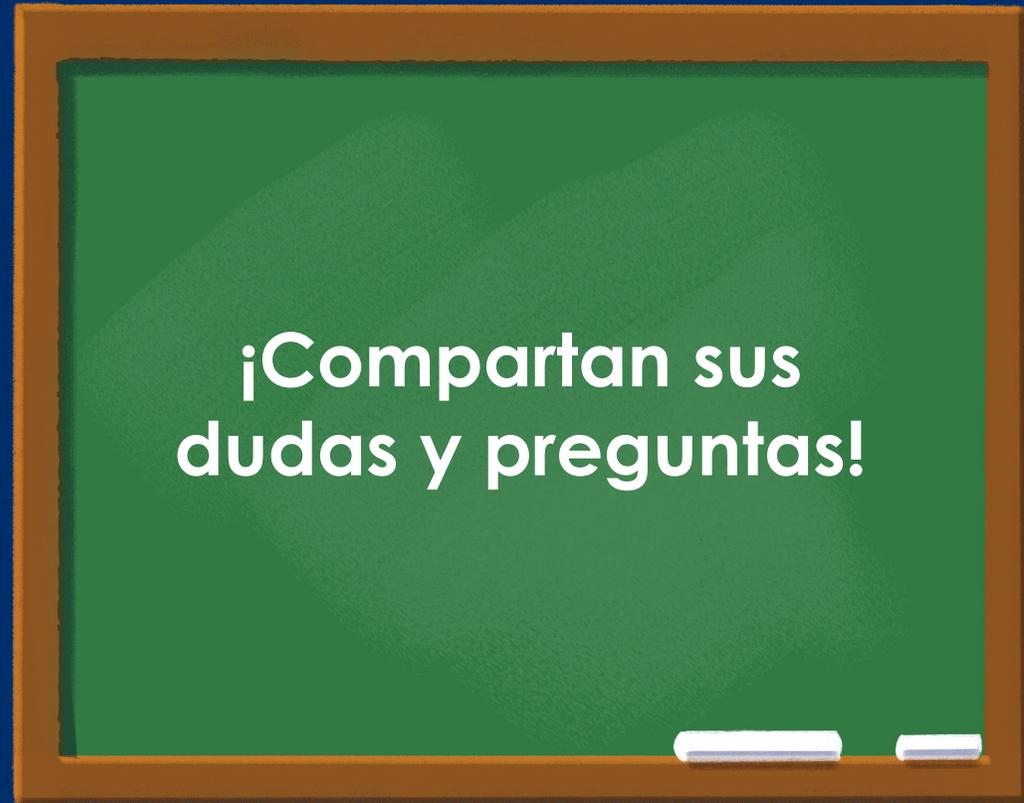
Lección 3: ¿Dónde puedo buscar información acerca de mis derechos en relación con las billeteras móviles?

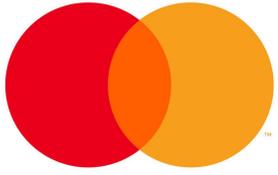


# Aprendizajes Clave de este Módulo



- 1. Las billeteras móviles y las cuentas comerciales le permiten tener mayor control sobre sus finanzas.** Abrir su propia billetera móvil o cuenta comercial para su negocio les dará más libertad económica. Ustedes pueden decidir dónde asignar su dinero y cómo usar sus billeteras móviles.
- 2. Los pagos digitales ofrecen conveniencia, privacidad y accesibilidad.** Al tener pagos digitales, billeteras móviles y cuentas comerciales, ustedes ya no tienen que ir al banco y esperar en fila para realizar sus transacciones. Con estas herramientas, ustedes pueden realizar transacciones de forma segura y privada desde cualquier lugar, incluso desde sus tiendas u hogares.
- 3. Usar herramientas digitales les deja un registro del flujo de efectivo y de las transacciones.** Los pagos digitales dejan un rastro electrónico de sus transacciones, lo que puede ayudarles a tomar decisiones importantes sobre su negocio, como, por ejemplo, qué productos mantener en existencia.
- 4. Cuando se usan de manera segura, las herramientas digitales pueden hacer que su negocio sea más eficiente.** Es importante tomar precauciones cuando se usan billeteras móviles y se aceptan pagos digitales. Recuerden de revisar periódicamente sus transacciones y de usar contraseñas en sus dispositivos, y nunca compartan información confidencial con nadie.





**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

STRATEGIC  
**IMPACT**  
ADVISORS



[www.siaedge.com](http://www.siaedge.com)

Línea Dos  
Línea Tres

