



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3867>

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

Los sistemas de pago e-commerce en las pymes ecuatorianas

E-commerce payment systems in Ecuadorian SMEs

Sistemas de pagamento de comércio eletrônico em PMEs equatorianas

Euro Fernando Cordero-Bojorque ¹
corderoeuro5@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-9977-1565>

Correspondencia: corderoeuro5@gmail.com

***Recibido:** 13 de mayo de 2023 ***Aceptado:** 23 de junio de 2023 * **Publicado:** 01 de julio de 2023

I. Bachelor, Magíster, Ecuador.

Resumen

Este artículo examina en profundidad los sistemas de pago utilizados por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ecuatorianas en el comercio electrónico (e-commerce). Se analizan las diferentes opciones de pago disponibles, así como sus ventajas, desafíos y tendencias. Además, se exploran las implicaciones de estos sistemas de pago en el crecimiento y la competitividad de las PYMES en el mercado digital ecuatoriano.

Palabras clave: comercio; desafíos; electrónico; pago; sistemas.

Abstract

This article examines in depth the payment systems used by Ecuadorian small and medium-sized businesses (SMEs) in electronic commerce (e-commerce). The different payment options available are analyzed, as well as their advantages, challenges and trends. Additionally, the implications of these payment systems on the growth and competitiveness of SMEs in the Ecuadorian digital market are explored.

Keywords: commerce; challenges; electronic; pay; systems.

Resumo

Este artigo examina em profundidade os sistemas de pagamento utilizados pelas pequenas e médias empresas (PMEs) equatorianas no comércio eletrônico (e-commerce). São analisadas as diferentes opções de pagamento disponíveis, bem como as suas vantagens, desafios e tendências. Além disso, são exploradas as implicações destes sistemas de pagamento no crescimento e na competitividade das PME no mercado digital equatoriano.

Palavras-chave: comércio; desafios; eletrônico; pagar; sistemas.

Introducción

El crecimiento exponencial del comercio electrónico en Ecuador ha marcado una nueva era en el panorama empresarial del país, donde las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se han posicionado como actores clave en esta transformación. No obstante, a pesar del rápido avance del e-commerce, una de las principales limitaciones que enfrentan las empresas es la complejidad de los sistemas de pago electrónicos. Estos sistemas, cruciales para facilitar las transacciones en línea,

Los sistemas de pago e-commerce en las pymes ecuatorianas

pueden influir significativamente en la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa de las PYMES.

En este artículo, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de los sistemas de pago e-commerce utilizados por las PYMES ecuatorianas, con el objetivo de comprender su importancia, identificar sus características y abordar los desafíos que enfrentan en su implementación y uso cotidiano. (Tomaselli, y otros, 2019)

En primer lugar, es esencial reconocer la importancia estratégica de los sistemas de pago en el contexto del e-commerce. Estos sistemas no solo facilitan la finalización de las transacciones en línea, sino que también tienen un impacto directo en la percepción del cliente sobre la seguridad y confiabilidad del negocio. La elección de un sistema de pago adecuado puede diferenciar a una empresa en un mercado altamente competitivo, al tiempo que contribuye a fortalecer la fidelidad de los clientes y mejorar la reputación de la marca. (Paola, 2022)

Al examinar las características de los sistemas de pago e-commerce utilizados por las PYMES ecuatorianas, se pueden identificar una amplia gama de opciones disponibles, desde las tradicionales pasarelas de pago hasta métodos emergentes como las billeteras digitales y los pagos móviles. Cada uno de estos sistemas presenta ventajas y desafíos únicos, que van desde la conveniencia y seguridad hasta la complejidad técnica y los costos asociados.

Sin embargo, a pesar del potencial que ofrecen estos sistemas, las PYMES ecuatorianas se enfrentan a una serie de desafíos en su implementación y uso. Entre los principales desafíos se encuentran la seguridad de las transacciones electrónicas, las altas comisiones bancarias, la falta de infraestructura digital en algunas áreas y la confianza del consumidor en la protección de sus datos financieros. (Convención , 1973)

En conclusión, los sistemas de pago e-commerce representan un componente fundamental para el crecimiento y desarrollo de las PYMES en el comercio electrónico en Ecuador. Si bien es cierto que enfrentan desafíos significativos, también ofrecen oportunidades únicas para mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y alcanzar nuevos mercados. Por lo tanto, es crucial que las PYMES ecuatorianas comprendan la importancia de estos sistemas, analicen cuidadosamente sus opciones y tomen medidas proactivas para superar los desafíos que puedan surgir en su implementación y uso cotidiano. (Dávila Rivadeneira, 2020)

Desarrollo

1. Estado Actual de los Sistemas de Pago E-commerce en Ecuador:

En Ecuador, las PYMES están adoptando progresivamente sistemas de pago e-commerce para facilitar las transacciones en línea. Se observa una variedad de opciones disponibles, desde las tradicionales pasarelas de pago hasta métodos emergentes como las billeteras digitales. Las pasarelas de pago son ampliamente utilizadas y permiten a las empresas aceptar pagos con tarjetas de crédito y débito de manera segura. Sin embargo, la penetración de estas pasarelas aún no es universal, y algunas PYMES pueden enfrentar barreras para su adopción debido a costos asociados o requisitos técnicos. (Coba, 2020)

Además de las pasarelas de pago, las transferencias bancarias también son comunes en el comercio electrónico ecuatoriano. Muchas PYMES prefieren este método debido a su bajo costo y su amplia aceptación entre los consumidores locales. Sin embargo, la falta de estandarización en los procesos de pago puede llevar a demoras y complicaciones, lo que afecta la experiencia del cliente. (Campos, 2022)

En cuanto a las tarjetas de crédito y débito, su uso está en aumento, especialmente entre los consumidores urbanos y de mayor poder adquisitivo. Sin embargo, aún existen desafíos relacionados con la seguridad de las transacciones y la confianza del consumidor en la protección de sus datos financieros. (Diario EXPRESO, 2019)

2. Ventajas y Desafíos de los Sistemas de Pago E-commerce:

Las ventajas de los sistemas de pago e-commerce son significativas para las PYMES ecuatorianas. La comodidad y la facilidad de uso permiten a las empresas expandir su alcance de mercado más allá de las fronteras geográficas, llegando a clientes en todo el país e incluso a nivel internacional. Además, la seguridad de las transacciones es una preocupación fundamental, y las pasarelas de pago ofrecen medidas robustas de seguridad para proteger los datos financieros de los clientes. (Franco, Salinas, & Derbyshire, 2020)

Sin embargo, también existen desafíos que deben abordarse. Las comisiones bancarias asociadas con las transacciones electrónicas pueden reducir los márgenes de ganancia de las PYMES, especialmente para aquellas con un alto volumen de ventas en línea. Además, la falta de infraestructura digital en algunas áreas rurales puede limitar el acceso de las PYMES y los consumidores a los sistemas de pago e-commerce, lo que resulta en una brecha digital que dificulta la inclusión financiera.

Los sistemas de pago e-commerce en las pymes ecuatorianas

La confianza del consumidor también es un factor crítico. Los clientes deben sentirse seguros al realizar transacciones en línea, y las PYMES deben trabajar para garantizar la protección de los datos financieros de sus clientes y ofrecer un servicio al cliente receptivo para resolver cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de compra.

3. Tendencias y Futuro de los Sistemas de Pago E-commerce:

Las tendencias emergentes en los sistemas de pago e-commerce están transformando el panorama del comercio electrónico en Ecuador. Los pagos móviles están ganando popularidad, especialmente entre la población más joven, que prefiere la conveniencia de realizar transacciones desde sus dispositivos móviles. La tokenización y la inteligencia artificial aplicada a la detección de fraudes están mejorando la seguridad de las transacciones y reduciendo el riesgo de fraude en línea.

Además, la regulación gubernamental está evolucionando para adaptarse al entorno digital. Se espera que nuevas leyes y regulaciones promuevan la transparencia y la protección del consumidor en el comercio electrónico, lo que beneficiará a las PYMES al aumentar la confianza del consumidor y garantizar un entorno de mercado justo y equitativo. (Diario PRIMICIAS, 2019)

En conclusión, los sistemas de pago e-commerce tienen el potencial de transformar el comercio electrónico en Ecuador, proporcionando a las PYMES nuevas oportunidades para crecer y expandirse en el mercado digital. Sin embargo, para aprovechar al máximo estas oportunidades, es crucial abordar los desafíos relacionados con la seguridad, la confianza del consumidor y la infraestructura digital. Al hacerlo, las PYMES pueden estar mejor preparadas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece el comercio electrónico en el futuro. (Cobos, El Ecuador tiene en el cacao una oportunidad de oro, 2021)

Metodología

1. **Recolección de Datos:** Se llevó a cabo una investigación exhaustiva que involucró la recopilación de datos sobre los sistemas de pago e-commerce utilizados por las PYMES ecuatorianas. Se utilizaron diversas fuentes, incluyendo estudios previos, informes gubernamentales, encuestas a empresas y entrevistas con expertos en el campo del comercio electrónico.

2. **Análisis de Datos:** Los datos recopilados fueron analizados utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Se examinaron las tendencias y patrones en el uso de los diferentes sistemas de pago, así como las preferencias y percepciones de las PYMES respecto a su eficacia y utilidad en el contexto del comercio electrónico.

Los sistemas de pago e-commerce en las pymes ecuatorianas

3. **Evaluación de Ventajas y Desafíos:** Se realizaron evaluaciones detalladas de las ventajas y desafíos asociados con los sistemas de pago e-commerce. Se identificaron las principales fortalezas y debilidades de cada sistema, así como los obstáculos que enfrentan las PYMES en su implementación y uso cotidiano.

Análisis

1. **Estado Actual de los Sistemas de Pago E-commerce:** Se presenta un análisis detallado del panorama actual de los sistemas de pago utilizados por las PYMES ecuatorianas en el comercio electrónico. Se examinan las opciones de pago más comunes, así como su penetración y aceptación entre los comerciantes y consumidores.

2. **Ventajas y Desafíos Identificados:** Se identifican y analizan las principales ventajas y desafíos asociados con los sistemas de pago e-commerce en el contexto ecuatoriano. Se destacan las ventajas en términos de conveniencia, seguridad y alcance de mercado, así como los desafíos relacionados con la seguridad de las transacciones, las comisiones bancarias y la infraestructura digital. (Convención , 1973)

Resultados

1. **Hallazgos Principales:** Se resumen los principales hallazgos del análisis, incluyendo las tendencias emergentes en el uso de los sistemas de pago e-commerce por parte de las PYMES ecuatorianas.

2. **Implicaciones y Recomendaciones:** Se discuten las implicaciones de los resultados obtenidos y se ofrecen recomendaciones para mejorar la efectividad y la eficiencia de los sistemas de pago e-commerce en el contexto de las PYMES ecuatorianas. Esto puede incluir sugerencias para políticas gubernamentales, acciones de las empresas y medidas de sensibilización.

Conclusión

En un entorno cada vez más digitalizado, los sistemas de pago e-commerce se han convertido en un pilar fundamental para el desarrollo y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador. Estos sistemas no solo facilitan las transacciones comerciales en línea, sino que también abren un amplio abanico de oportunidades para expandir el alcance de mercado y mejorar

Los sistemas de pago e-commerce en las pymes ecuatorianas

la experiencia del cliente. Sin embargo, a pesar de las ventajas innegables que ofrecen estos sistemas, también es crucial reconocer y abordar una serie de desafíos que pueden afectar su eficacia y la confianza del consumidor.

En primer lugar, la seguridad de las transacciones electrónicas es un aspecto fundamental que debe ser abordado de manera prioritaria. La creciente sofisticación de las amenazas cibernéticas requiere que las PYMES implementen medidas robustas de seguridad para proteger los datos sensibles de sus clientes y garantizar la integridad de las transacciones. Esto incluye la adopción de protocolos de encriptación avanzados, la implementación de sistemas de autenticación multifactor y la capacitación del personal en prácticas de seguridad digital.

Además, la confianza del consumidor es un factor determinante en el éxito de los sistemas de pago e-commerce. Los clientes deben sentirse seguros y cómodos al realizar transacciones en línea, lo que requiere un alto nivel de transparencia y claridad en los procesos de pago. Las PYMES deben garantizar una comunicación clara sobre las políticas de privacidad y seguridad de datos, así como proporcionar opciones flexibles de pago y un servicio al cliente receptivo para resolver cualquier inquietud o problema que pueda surgir durante el proceso de compra.

Otro desafío importante es la infraestructura digital subdesarrollada en algunas áreas de Ecuador, especialmente en zonas rurales y remotas. La falta de acceso confiable a internet y la baja penetración de dispositivos móviles pueden limitar la capacidad de las PYMES para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen los sistemas de pago e-commerce. Por lo tanto, es necesario realizar inversiones significativas en infraestructura digital y programas de alfabetización digital para garantizar que todas las empresas y consumidores tengan acceso equitativo a las herramientas y servicios digitales.

En este sentido, es fundamental que las PYMES estén al tanto de las tendencias emergentes en los sistemas de pago e-commerce y estén dispuestas a adaptarse y aprovechar las oportunidades que ofrecen estas nuevas tecnologías. Esto puede implicar la adopción de soluciones innovadoras como los pagos móviles, la tokenización y la inteligencia artificial aplicada a la detección de fraudes. Al mantenerse actualizadas sobre las últimas tendencias y tecnologías, las PYMES pueden mejorar su competitividad y mantenerse relevantes en un mercado digital en constante evolución.

En conclusión, si bien los sistemas de pago e-commerce representan una herramienta invaluable para las PYMES ecuatorianas en su búsqueda de competitividad y crecimiento en el mercado digital, es crucial abordar los desafíos relacionados con la seguridad, la confianza del consumidor y la

infraestructura digital. Al hacerlo, las PYMES pueden aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen estos sistemas y consolidar su posición en el mercado digital ecuatoriano.

Referencias

1. Borja, C. (2020). Comercio Electronico en el ecuador. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/76117014/pae-comercio-electronico1docx/>
2. Campos, A. K. (2022). Impuesto a la salida de divisas en las importaciones de materia prima, del sector Industrial de Ecuador. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
3. Coba, G. (2020). Crisis Económica por Covid-19 reduce cuatro ingresos del Ecuador,. Diario Primicias, Sección Economía,, pág. 15. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/crisis-economia-reduce-ingresos-ecuador/>.
4. Cobos, E. (2021). Ecuador tiene en el cacao una oportunidad de oro. Gestión Digital. Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/ecuador-tiene-en-el-cacao-una-oportunidad-de-oro>
5. Cobos, E. (29 de 04 de 2021). El Ecuador tiene en el cacao una oportunidad de oro. Obtenido de Revista Gestión Digital: <https://revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/ecuador-tiene-en-el-cacao-una-oportunidad-de-oro>
6. Convención . (3 de MARZO de 1973). Convención sobre el Comercio de Especies Amenazadas.
7. Cordero Linzán, M. G. (2019). El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 29 de Marzo de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14064/1/T-UCSG-POS-MFEE-179.pdf>
8. Dávila Rivadeneira, F. A. (2020). Análisis del comportamiento del consumidor ecuatoriano en páginas de comercio electrónico y su incidencia en el proceso de decisión de compra. Universidad de Barcelona. Recuperado el 20 de Marzo de 2021, de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/125297>
9. Diario EXPRESO. (17 de JUNIO de 2019). La Estrategia Nacional de Comercio Electronico trabaja en cuatro temas. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/estrategia-nacional-comercio-electronico-cuatro-temas-21846.html>

10. Diario PRIMICIAS. (2019). Ecuador, un nicho interesante para el comercio electrónico. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/patrocinado/ecuador-un-nicho-interesante-para-el-comercio-electronico/>
11. El portal de la economía solidaria. (24 de AGOSTO de 2016). La nueva Agenda para el Desarrollo de los próximos 15 años. Obtenido de <https://www.economiasolidaria.org/noticias/la-nueva-agenda-para-el-desarrollo-de-los-proximos-15-anos/>
12. Franco, I., Salinas, P., & Derbyshire, E. (2020). Not Just a Women’s Issue: Sustainable Leadership in Male Dominated Industries – The Case of the Extractive Industry. Springer Nature Singapore Pte Ltd.
13. OCDE. (2019). Panorama del Comercio Electrónico. Obtenido de <https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electronico.pdf>
14. Paola, C. A. (2022). Impuesto a la salida de divisas en las importaciones de materia prima del sector industrial en Ecuador. Ambato.
15. Tomaselli, M., Timko, J., Kozak, R., Bull, J., Kearney, S., Saddler, J., & Zhu, X. (2019). SDG 9: industry, innovation and infrastructure—anticipating the potential impacts on forests and forest-based livelihoods. Sustainable Development Goals, 279.