# Comercio electrónico: expectativa y realidad

pagoholguin

El **pago electrónico o sistema de pago en línea** califica a cualquier forma de pago que **omita el uso de dinero en efectivo**. A nivel mundial, es de gran utilidad para los clientes y usuarios de diferentes comercios y servicios, y ha desplazado la práctica tradicional de la retribución en efectivo.

En **Cuba**, su uso se **implementa de manera paulatina**, con logros discretos mediante el empleo de las **plataformas Enzona y Transfermóvil**. Holguín no es una excepción.

A raíz de la alternativa tomada por la administración de cada entidad y organismos estatales, relacionada con el pago por tarjeta magnética a jubilados y trabajadores, nace la problemática de la baja disponibilidad de cajeros, así como de efectivo para la extracción en estos dispositivos.

Ante esta situación, el pasado 20 de enero, **el Ministerio de Comunicaciones (Mincom) en Holguín** propuso como compromiso **“avanzar en el programa de Gobierno Electrónico en la provincia”.** Sin embargo, el cumplimiento de este acuerdo se evaluó de “regular” tras la visita del primer secretario del Comité Central del PCC y presidente de la República de Cuba Miguel Díaz-Canel Bermúdez, el 18 de mayo último, debido al incumplimiento de varios indicadores, todos relacionados con el pago electrónico de los servicios.

Para la realización de este reportaje, fueron visitadas varias entidades comerciales de la ciudad, con el propósito de verificar la implementación del sistema y la utilización del **servicio de caja extr**a, entre estas el **mercado Garayalde**, actualmente arrendado por la CCS “Frank País”.

Esta entidad no posee contrato con el Banco para brindar el **servicio de pago electrónico mediante código QR**, debido a que se encuentran inmersos en el cambio de forma de gestión para convertirse en una mipyme. No obstante, han implementado un método de pago mediante la plataforma Transfermóvil.

Según declara Ramón Blanco, cooperativista que ejerce como administrador del mercado Garayalde, “**como alternativa para atenuar la situación de los clientes, se habilitó la tarjeta de un asociado de la CCS, que está vinculada con la cuenta bancaria de la misma, para que de esta manera, los clientes puedan realizar el pago sin la necesidad de tener el efectivo**”.

Sin embargo, llama la atención la **falta de visibilidad y de promoción del servicio de pago electrónico**, lo cual atenta contra el empleo de la alternativa.
Al respecto, Leticia Padrón, clienta habitual, dice estar al tanto del servicio que presta el mercado Garayalde y, a pesar de no utilizarlo, le parece una excelente variante; más en estos días, cuando resulta tan engorrosa la extracción de dinero de los cajeros.

Otra unidad visitada fue **El Trópico**, anteriormente un mercado ideal perteneciente a Comercio, que se encuentra en una nueva forma de gestión, pues pertenece a una mipyme. **Estas estructuras no admiten el cobro electrónico de los productos a los clientes, que solo ha sido empleado con las unidades estatales**. Esgrimen como razón que si las mipymes ampliaran sus servicios al pago electrónico, se les dificultaría el pago en efectivo a los proveedores. Al no ser priorizados por el Banco, corren el riesgo de no poder reaprovisionarse de productos.

Sobre las medidas adoptadas para superar este compromiso, Ag**ustín Chong, jefe de la Comisión Provincial de Informatización detalló sobre la implementación del servicio de pago vía Internet en las diferentes**

**entidades de Comercio y CCS de la provincia**, además de la puesta en práctica del mecanismo en las organizaciones no estatales, como mipymes.

"**El objetivo principal es generar la cultura necesaria sobre este nuevo estilo de pagos**, principalmente, en los lugares donde los holguineros gastan la mayor cantidad de su dinero, como los mercados para la comercialización de alimentos que ofrecen ferias, como 'Los Chinos' y el del reparto Pedro Díaz Coello, ambos en la ciudad de Holguín**; todo esto es respuesta a la escasez de efectivo en los cajeros de la ciudad**", explicó.

Lo primordial es la c**reación de una infraestructura de pago electrónico, que favorezca el acceso del cliente**, así como la capacitación de las personas sobre el empleo de las **plataformas de pago Transfermóvil y EnZona**, principalmente.

Aunque l**a mayoría de las entidades de Comercio cuentan con el pago electrónico, algunas no están preparadas y hacen rechazo al nuevo método de pago;** no obstante, el cliente está en todo su derecho de exigir este servicio.

**Una de las medidas tomadas por el país es el servicio de Caja Extra**. Se trata de aquel en el que usted lee el código QR y envía electrónicamente la cantidad de dinero a extraer en una unidad, por ejemplo, de Comercio –puede ser una bodega–. Actualmente, se permite extraer hasta 5 mil pesos en una unidad en el mismo día. **Dicho servicio se encuentra habilitado en las unidades de Comercio, el Correo Central de la ciudad de Holguín y los puntos de venta de gas licuado, y se prevé continúe extendiéndose.**

El ingeniero **José Escobar Toranzo, especialista en Ciencias Informáticas del Grupo Empresarial de Comercio Holguín (Gruci)**, informó sobre el comportamiento de esta modalidad de pago en las empresas pertenecientes al grupo.

comercio

En el caso del municipio de Frank País, por falta de personal informático, solamente funciona la plataforma Enzona y aún no es posible activar la Caja Extra.

**La Empresa Municipal de Comercio de Holguín se encuentra a cargo de la mayor cantidad de bodegas en la provinci**a, con 296 unidades, **las cuales están autorizadas a aplicar los servicios de pago electrónico y Caja Extra en su totalidad,** según informa ese organismo.

Sin embargo, durante el trascurso de la investigación se pudo confirmar que **no todas prestan el servicio; los clientes esperan una respuesta por parte de los agentes implicados en hacer cumplir el compromiso de informatizar el sistema de pagos.**

El Ministerio de las Comunicaciones, como estrategia, creó el sitio web Pagos Electrónicos Holguín, a través del cual, los clientes a los cuales no se les permita utilizar el servicio pueden reportar los datos del establecimiento donde ocurrió y el municipio al que pertenece.

Asimismo, se retomó la sección de Tecnologías, los jueves, en el programa A buen tiempo, de Telecristal; se creó una sección de transformación digital en el Portal del Ciudadano de la provincia, se cuenta con capacitación a través de los Joven Club, así como las ferias de comercio electrónico, previstas para este año.

**Aunque la informatización de los servicios de pago dista de ser asunto concluido, se perciben logros parciales y las autoridades de la provincia de Holguín encaminan sus esfuerzos en lograr superar este compromiso.**

Se precisa avanzar en la habilitación de sistemas internos en los comercios y unidades, a tono con las plataformas disponibles, que deben ganar en eficacia y eficiencia para constituir una alternativa real a disposición de los clientes.

Por otra parte, es necesario crear conciencia y exigir a los trabajadores y directivos de las entidades que poseen el servicio y hacen resistencia a su empleo; se precisa el cumplimiento forzoso de una medida ya implementada, cuyo uso puede exigir la población afectada.

Solo así se logrará una sociedad holguinera informatizada y actualizada, en lo que a pago electrónico se refiere, y las personas adquirirán la impostergable cultura de prescindir del dinero en efectivo para cada operación de compra o venta.

Referencia