



UNIDAD ACADÉMICA:

OFICINA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

TEMA:

ESTUDIO DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE INCLUSIÓN EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. USO Y ACEPTABILIDAD EN LA CIUDAD DE AMBATO

Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Línea de Investigación, Innovación y Desarrollo principal:

Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas

Caracterización técnica del trabajo:

Desarrollo

Autora:

Gladys Elizabeth Proaño Altamirano

Director:

Edisson Marcelo Coba Molina, PhD

Ambato – Ecuador

Octubre - 2017

Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato

Informe de Trabajo de Titulación presentado
ante la
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ambato

Por

Gladys Elizabeth Proaño Altamirano

En cumplimiento parcial de los requisitos
para el Grado de
Magister en Administración de Empresas
Mención Planeación



Oficina de Investigación y Postgrados
Octubre 2017

Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato

Aprobado por:



Diego Armando Jiménez Bosquez, Prof.
Coordinador de la Oficina de Investigación y Postgrados
Presidente del Comité Calificador



Mario Alberto Moreno Mejia, Mg
Miembro Calificador



Edisson Marcelo Coba Molina, PhD.
Miembro Calificador
Director de Proyecto



Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr
Secretario General



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA



Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Miembro Calificador

Fecha de aprobación:
Octubre 2017

Ficha Técnica

Programa: Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Tema: Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato.

Tipo de trabajo: Proyecto de Investigación y Desarrollo.

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo.

Autor: Gladys Elizabeth Proaño Altamirano

Director: Edison Marcelo Coba Molina, PhD

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas.

Secundaria: Desarrollo

Resumen Ejecutivo

El 9 de enero del 2000 se adopta el dólar americano como moneda oficial en el Ecuador, dejando el Banco Central del Ecuador de acuñar e imprimir dinero, lo que provoca temporalmente falta de liquidez en el país. La salida de divisas a otros países por el nivel consumo de la población en ciertas partidas, el excesivo gasto público y la caída de los precios internacionales del petróleo, ha llevado a la actual situación económica, que significa escases de circulante y ha determinado la búsqueda de alternativas sin precedentes de consumo como el uso del dinero electrónico llamado aquí efectivo desde mi celular.

El objetivo de esta investigación es determinar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico como medio de inclusión en la economía popular y solidaria en la ciudad de Ambato. La misma permite conocer mecanismos de empleo, lugares donde se utiliza dinero electrónico, número de usuarios, procedimiento de cobros /cargas y recargas, el perfil de usuario actual y potencial, entre lo más relevante.

La investigación realiza un enfoque mixto, con un estudio documental utilizando fuentes secundarias como el Banco Central del Ecuador, Servicio de Rentas Internas y Banco del Pacífico, e instrumentos aplicados como la observación y entrevista.

El resultado del presente proyecto de investigación es conocer la aceptabilidad del dinero electrónico como medio de inclusión en la economía popular y solidaria en la ciudad de Ambato, usuarios, servicios, beneficios y barreras.

Declaración de Originalidad y Responsabilidad

Yo, Gladys Elizabeth Proaño Altamirano, portador de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte No. 180368669-8, declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, son absolutamente originales y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.



Ing. Gladys Elizabeth Proaño Altamirano

180368669-8



BIBLIOTECA

Dedicatoria

A Dios

Quien ha sido mi todo, mi fortaleza, mi luz, mi guía y nunca me ha dejado sola durante este proceso de cambio, en el transcurso del proceso académico y en toda mi vida.

A mis hijos

Valeria quien es mi princesa mágica, fue la razón para iniciar esta maestría, estuvo acompañándome en todo este proceso académico, con sus palabras de aliento y amor.

David quien es mi regalito de Dios y llegó al término de la maestría, quien me enseñó a luchar y saber que la fe y el amor son los motores más grandes de la vida; y que los milagros existen, ya que él es uno. Mis hijos son mi fuerza y aliento para ser mejor cada día son la muestra del perfecto amor de Dios.

A mí adorado esposo

Por su amor, paciencia, apoyo incondicional, y ayudarme a crecer como profesional y sobretodo como ser humano.

A mi familia

A mis padres por el apoyo en la culminación de la presente maestría.

A mis hermanos por sus palabras de aliento y motivación para el término de la misma.

Reconocimientos

Agradezco a Dios por darme la vida y ser mi fortaleza, nunca me ha dejado sola, a mis padres quien me han formado para ser lo que hoy en día soy, a mi hermana Jenny quien siempre me apoyado, a mi hermano Toño.

Además, al P. Mag. Fabricio Dávila quien con su apoyo y ayuda ingrese a realizar este postgrado, a mi director de tesis PhD, Edisson Coba por su guía, paciencia, enseñanzas, consejos y tiempo dedicado en mi proyecto de investigación, a PhD, Varna Hernández por su ayuda, a Aidee Llerena más que una amiga un angel que siempre a estado ayudándome e impulsándome para la culminación de mi proyecto, a los docentes revisores que aportaron a la culminación del mismo.

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo primordial determinar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico como medio de inclusión en la economía popular y solidaria en la ciudad de Ambato. La misma permite conocer mecanismos de empleo, lugares donde se utiliza dinero electrónico, número de usuarios, procedimiento de cobros, cargas y recargas, el perfil de usuario actual y potencial, entre lo más relevante. La investigación realiza un enfoque mixto, con un estudio documental utilizando fuentes secundarias como el Banco Central del Ecuador, Servicio de Rentas Internas y Banco del Pacífico, e instrumentos aplicados como la observación y entrevista a funcionarios de las instituciones mencionadas. El resultado de investigación es que el dinero electrónico fue creado en el Ecuador con dos propósitos fundamentales que son: la eficiencia en las transacciones y la inclusión de la población de economía popular y solidaria al sector financiero. Además se concluyó que la ciudad de Ambato ocupa el tercer lugar con el 3.29% del uso del dinero electrónico, a comparación con la primera ciudad que es Quito con el 39.52% y Guayaquil con el 12.73%. Finalmente, el perfil del usuario potencial del dinero electrónico son las personas de 31 a 40 años sin distinción de género, de clase media a media alta, son las personas que manejan mejor la tecnología.

Palabras clave: dinero electrónico, medio de inclusión, aceptabilidad.

Abstract

The main aim of this study is to determine the use and acceptability of electronic money as a means of inclusion in the popular and solidarity-based economy in the city of Ambato. The study makes it possible to learn about the mechanisms of employment, places where electronic money is being used, the number of users, collection procedure, charges and recharges as well as the current and potential user profile, among the most relevant topics. The study has a mixed approach with a documentary study using secondary sources such as the Central Bank of Ecuador, Internal Revenue Service and the Pacific Bank as well as the applied instruments of observation and interview to these institutions' employees. The findings indicate that electronic money was created in Ecuador with two fundamental purposes which are transaction efficiency and the inclusion of the population from a popular and solidarity-based economy to the financial sector. Moreover, it was concluded that the city of Ambato is ranked as the third city to mostly use electronic money at 3.29% compared to the first city, which is Quito, at 39.52% and Guayaquil at 12.73%. Finally, the profile of the potential user of electronic money is 31 to 40 year old people, irrespective of gender, from middle to high class. They are the ones who better use technology.

Key words: electronic money, means of inclusion, acceptability.

Tabla de Contenidos

Ficha Técnica.....	iii
Declaración de Originalidad y Responsabilidad	iv
Dedicatoria.....	v
Reconocimientos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Capítulos	1
1.Introducción	1
1.1.Presentación del trabajo	1
1.2.Descripción del documento.....	2
2. Planteamiento de la Propuesta de Trabajo	3
2.1.Información técnica básica	3
2.2. Descripción del problema	4
2.3.Preguntas básicas.....	4
2.4.Formulación de meta.....	4
2.5.Variable(s)	4
2.6.Objetivos.....	5
2.7.Delimitación funcional.....	5
3.Marco Teórico	6
3.1. Definiciones y conceptos	6
3.1.1 Agente económico.....	6
3.1.2 Ahorro.....	7
3.1.3 Costo de oportunidad.....	7
3.1.4 Crecimiento económico.....	7
3.1.5 Banca móvil.....	8
3.1.6 Economía.....	8
3.1.7 Economía política.....	8
3.1.8 Economía social.....	9
3.1.9 Flujo circular de la renta	10
3.1.10 Hechos económicos	12
3.1.11 Inversión.....	12
3.1.12 Intermediarios financieros	12
3.1.13 Política monetaria	13

3.1.14 Dinero.....	13
3.1.15 Dolarización en el Ecuador	15
3.1.16 El dinero electrónico.....	15
3.1.17 Monedero electrónico	25
3.1.18 La inclusión financiera y la economía popular y solidaría	26
3.1.19 Liquidez.....	28
3.2 Estado del arte.....	30
3.3 Fundamentación Legal	40
4. Metodología.....	44
4.1. Diagnóstico.....	44
4.2. Modalidad o Enfoque, tipo y alcance de la investigación.....	45
4.3.. Metodología aplicada.....	45
4.4. Población y muestra.....	46
5. Resultados.....	47
5.1. Producto final del proyecto de titulación.....	47
5.2. Evaluación preliminar.....	77
5.3. Análisis de resultados.....	78
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	81
6.1.Conclusiones.....	81
6.2.Recomendaciones	82
Referencia.....	83
Apéndice A	87
Apéndice A.1 Entrevista	87
Apéndice B	94
Apéndice B.1. Entrevista de dinero electrónico.....	94

Lista de Tablas

1. Montos transaccionales del dinero electrónico	20
2. Carga de dinero electrónico para Instituciones del Sistema financiero con integración tecnológica y multicanales	20
3. Carga de dinero electrónico para empresas e instituciones del Sistema financiero sin integración tecnológica ni multicanales.....	21
4. Descarga de dinero electrónico para instituciones del Sistema financiero con integración tecnológica y multicanales	21
5. Descarga de dinero electrónico para empresas e instituciones del Sistema financiero sin integración tecnológica ni multicanales	21
6. Giros	22
7. Mesa de ayuda	22
8. Certificación de CDE	22
9. Niveles de acción del sistema financiero inclusivo.....	27
10. Características del dinero electrónico en los países.....	32
11. Lugar de Ambato en el uso de dinero electrónico.....	55
12. Número de cuentas activas de dinero electrónico.....	56
13. Servicios más utilizados en la ciudad de Ambato.....	57
14. Servicios más utilizados en la ciudad de Quito.....	58
15. Centros Transaccionales donde se utiliza dinero electrónico en Ambato.....	59
16. Ciudad que más utiliza dinero electrónico en el Ecuador	63
17. Perfil del usuario – Servicio de carga de dinero.....	64
18. Perfil del usuario – Servicio de carga de dinero cajero automático	65
19. Perfil del usuario – Servicio de devolución del IVA.....	66
20. Perfil del usuario – Pagos masivos	67
21. Perfil del usuario – Servicio transferencia descarga.....	68
22. Perfil del usuario – Descarga de dinero	69
23. Perfil del usuario – Retiro de dinero cajero automático	70
24. Perfil del usuario – Servicio de recarga.....	71
25. Perfil del usuario – Servicios de pagos	72
26. Perfil del usuario – Servicio de cobros	73

27. Perfil del usuario – Pagos de Servicios	74
28. Perfil del usuario – Descarga DCE.....	75
29. Perfil del usuario – Descarga DCE.....	76
30. Evaluación preliminar de dinero electrónico.....	77
31. Comparación de Quito y Ambato – Uso D.E.....	78
32. Resumen del perfil del usuario.....	79

Lista de Figuras

1. Flujo Circular de la Renta.....	11
2. Sistema de dinero electrónico	18
3. Flujo de pagos con dinero electrónico.....	19
4. Actores del sistema del dinero electrónico	24
5. Barreras para la inclusión financiera.....	26
6. Número de habitantes del Ecuador.....	47
7. Uso de Tecnología en Ecuador.....	47
8. Activación de cuenta.....	52
9.Carga.....	52
10. Descarga.....	52
11. Pago de usuario- usuario Figura.....	52
12.Transferencia.....	52
13. Pago a establecimientos.....	52
14. Pago de servicios básicos.....	53
15. Matriculación vehicular.....	53
16. Remesas.....	53
17. Número de centros transaccionales en Ambato	54
18. Número que puesto que ocupa Ambato en uso de D.E.	55
19. Número de cuentas activas de Ambato y Quito de D.E	56
20. Servicios utilizados de Dinero Electrónico en Ambato	57
21. Servicios utilizados de Dinero Electrónico en Quito.....	58
22.Lugares más usados en Ambato de Dinero Electrónico	62
23.Establecimientos con montos más elevados de dinero electrónico en Ambato.	63
24. Carga de dinero	64
25. Carga de dinero – cajero automático	65
26. Devolución del IVA	66
27. Pagos Masivos.....	67
28. Transferencia descarga	68
29. Descarga de dinero.....	69

30. Retiro de dinero – cajero automático.....	70
31. Recarga.....	71
32. Pagos	72
33. Cobros.....	73
34. Pagos de Servicios.....	74
35. Descarga DCE	75

Capítulo 1

Introducción

El presente proyecto busca definir la relación del dinero electrónico como medio de inclusión en la economía popular y solidaria, así como el uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato, por lo cual se establecerá el número de cuentas activas, número de locales, lugar que ocupa Ambato en el uso, locales donde más se utiliza dinero electrónico, perfil de usuario, por lo tanto esta investigación será una guía para futuros trabajos y para dar a conocer la aceptación de la población de este medio de pago.

La falta de un estudio de marketing adecuado por el Banco Central del Ecuador como administrador del dinero electrónico, ocasiono que no tenga la acogida deseada en el lanzamiento del mismo, ya que la población creía que era otra moneda y no otro medio de pago, se realizaron las correcciones necesarias, con la ley de solidaridad y cambio de campaña de marketing el resultado fue escasamente positivo.

1.1. Presentación del trabajo

El presente proyecto estudia el tema dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato. La problemática nace en los años 90 donde inició la crisis económica, política, legal, social, en el Ecuador; además con el fenómeno del niño y la caída en los precios del petróleo, esta era la principal fuente de ingresos en el país, ocasionando inestabilidad financiera, inflación y dando paso a la dolarización.

El 9 de enero del 2000 se adoptó al dólar americano como moneda oficial, dejando de acuñar moneda e imprimir billetes, es así como concluyo con la principal función del Banco Central del Ecuador. En la actualidad uno de los efectos de este cambio es la falta de liquidez, salida de divisas por consumo de la población, por lo que el gobierno busca solucionar legalizando el dinero electrónico utilizando el celular como herramienta de uso.

El dinero electrónico es un medio de pago legal en el Ecuador, que busca la inclusión de la población de las zonas rurales o de difícil acceso para que ingresen al sector financiero, lo que erradica la pobreza y dinamizaría la economía del país.

1.2. Descripción del documento

El presente proyecto de investigación Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato, está estructurado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I:** se detalla la presentación del trabajo y descripción del documento donde se detalla el contenido del presente documento.

El **Capítulo II:** se plantea la propuesta de trabajo es decir información técnica básica, descripción del problema, preguntas básicas, formulación de metas, variables, objetivos y delimitación funcional.

También en el **Capítulo III:** consta del marco teórico en el mismo están las definiciones y conceptos que sustentan el proyecto de investigación, además del estado del arte donde permite conocer distintos análisis del tema en otras investigaciones y países.

Además el **Capítulo IV:** se aplica la modalidad de investigación, tipo de investigación métodos y técnicas de investigación que se utiliza para recabar información.

En el **Capítulo V:** es la presentación y análisis de los documentos proporcionados por el Banco Central del Ecuador, Servicio de Rentas Internas, entre otros, es decir el resultado final del estudio.

Finalmente el **Capítulo VI:** las conclusiones y recomendaciones

Capítulo 2

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

El objetivo de esta investigación es determinar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico como medio de inclusión en la economía popular y solidaria en la ciudad de Ambato. La misma permite conocer mecanismo de empleo, lugares donde se utilizan el dinero electrónico, número de usuarios, procedimiento de cobros /cargas y recargas, el perfil de usuario actual y potencial.

El problema inicia con el cambio de moneda en el año 2000 adoptando el dólar americano como moneda de curso legal en el Ecuador, dejando de acuñar e imprimir dinero lo que provoca falta de liquidez en el país. El resultado del presente proyecto de investigación es medir la aceptación, uso del dinero electrónico y sus beneficios como: agilidad en los servicios financieros, la seguridad para los usuarios, inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uno de los objetivos del gobierno es abarcar los lugares más alejados del país donde no ha llegado la banca, utilizando como medio de comunicación la telefonía celular; actualmente las líneas activas en el Ecuador a mayo 2016 son de 14,22 millones, según informa la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Además este estudio ayuda a rectificar errores en la implementación para los actores del dinero electrónico: Banco Central del Ecuador e instituciones financieras; y, para los usuarios con quienes se fomentaría una nueva cultura financiera por medio de programas de capacitación.

2.1. Información técnica básica

Tema: Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato.

Tipo de trabajo: Proyecto de Investigación.

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo.

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas.

Secundaria: Ninguna

2.2. Descripción del problema

Esta investigación nace de la problemática iniciada el 9 de enero del 2000, fecha en que el Ecuador adopta al dólar americano como moneda oficial, dejando de acuñar moneda propia. Esta limitación y los efectos de la actual situación económica significan escases de circulante y ha determinado la búsqueda de alternativas sin precedentes como el uso del dinero electrónico.

Otro de los factores agravantes a esta situación de falta de liquidez, han sido la apreciación del dólar en las transacciones internacionales, la salida de divisas a otros países por el nivel consumo de la población en ciertas partidas, el excesivo gasto público y la caída de los precios internacionales del petróleo.

Es por ello oportuno validar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico como mecanismo de inclusión, especialmente de la población que no dispone de alternativas adecuadas que apoyen sus actividades económicas y financieras, por eso se busca ¿Cómo determinar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico en la ciudad de Ambato?

2.3. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar? Por la crisis económica, política y social.

¿Qué lo origina? El Banco Central del Ecuador no puede acuñar e imprimir dinero físico, lo que ocasiona falta de liquidez.

¿Cuándo se origina? La caída de precios del petróleo en junio de 2014.

¿Dónde se origina? Ecuador

2.4. Formulación de meta

Establecer el uso y aceptabilidad del dinero electrónico en la ciudad de Ambato.

2.5. Variable(s)

Variable independiente: Dinero electrónico.

Variable dependiente: Medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria.

2.6. Objetivos

Objetivo General.

Determinar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico en la ciudad de Ambato como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria.

Objetivos Específicos.

1. Fundamentar teóricamente el uso y aceptabilidad del dinero electrónico como medio de pago.
2. Diagnosticar el entorno actual de empleo del dinero electrónico en el Ecuador.
3. Definir el perfil del usuario actual, potencial, factores que impulsan y limitan el uso del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria.

2.7. Delimitación funcional

Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

El estudio del dinero electrónico su uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato ayuda a la toma de decisiones, en cuanto a las mejoras de implementación, comunicación y difusión de este medio de pago por parte de los actores: Banco Central de Ecuador, diferentes empresas y usuarios. Además, define el perfil del usuario actual y potencial, así como limitaciones y factores que impulsan la utilización de este medio de pago como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria.

Capítulo 3

Marco Teórico

3.1. Definiciones y conceptos

3.1.1 Agente económico

En el funcionamiento de la economía se estudia las decisiones que acogen ciertos agentes o instituciones en una sociedad, estos son: los hogares, las empresas y el Estado. Además al sector externo, es decir el resto del mundo, también se lo considera como agente económico en la medida que se establece un vínculo con los otros agentes mediante los mercados (Centro de Investigaciones Económicas, 2005).

Los hogares o familias, desempeñan doble función, pues al mismo tiempo demandan en el mercado bienes y servicios para cubrir sus necesidades, por lo que se considera unidades de consumo y de la misma manera ofertan factores de producción (tierra, trabajo, capital).

Las empresas son unidades de producción, organizan procesos productivos para obtener bienes y servicios, donde se decide que cosas se producen, como y cuando, para ello interviene el capital, trabajo y recursos naturales para satisfacer las necesidades de los consumidores (Centro de Investigaciones Económicas, 2005). Durante el desarrollo de la actividad productiva, las empresas adquieren los factores de producción ofertados por las familias, los cuales se retribuyen a través de los sueldos y salarios en el caso del trabajo; intereses en el caso del capital y, renta en el caso de la tierra.

En el caso del gobierno, su participación en la economía resulta más compleja que en el caso de las familias y empresas. En tal sentido, el Estado interviene en la economía como oferente y demandante de ciertos bienes, servicios y factores de producción, pues es propietario de factores productivos que oferta a las empresas, de las que demanda bienes y servicios para el desarrollo de sus actividades. A diferencia de los demás agentes económicos, el Estado presenta la capacidad coactiva, que es un poder de imperio para recaudar impuestos, tanto a las empresas como las familias, de la misma manera consigna una parte de los ingresos que presenta para realizar transferencias a instituciones que considera de interés social y a ciertas familias

mediante los llamados subsidios de desempleo, pensiones de jubilación, entre otras (Escuela de Educación Técnica N.2, 2009).

3.1.2 Ahorro

“El ahorro es el porcentaje de ingresos que no se destinan al gasto y que se reserva para necesidades futuras mediante mecanismos financieros” (Meli & Bruzzone, 2006, p.15). En tal virtud el ahorro representa el porcentaje de los ingresos que no han sido destinados al gasto, pues se lo reserva para necesidades que se presenten en el futuro mediante varios mecanismos de carácter financiero. El ahorro constituye la clave para la acumulación de capital y en consecuencia el logro de un mejor nivel de vida, razón por la cual se indica que las familias y los países que ahorran se preparan para su progreso futuro.

La diversidad de ahorro, está influido por esquemas financieros que son adoptados por varios sectores sociales tales como el ahorro privado; mismo que es asumido por organizaciones privadas que se rigen a la lógica empresarial o como lo hacen ciertos sectores sin fines de lucro como el ahorro familiar, que se lleva por parte de familias y se obtiene de descontar del ingreso, el consumo privado y los impuestos existentes; el ahorro público por su parte procede de los impuestos y actividades diversas, gastos de inversión social y cualquier actividad de carácter público (Meli & Bruzzone, 2006).

3.1.3 Costo de oportunidad

Todos los individuos o agentes económicos se enfrentan a diversas alternativas antes de la toma de alguna decisión, para lo cual deben analizar y comparar los costos y los beneficios de las mismas. En consecuencia Casares & Tezanos (2009) expresan que “el coste de oportunidad de un recurso es el valor del siguiente uso u oportunidad que se podría obtener de un bien, es decir el valor de la alternativa sacrificada”(p.10) por tanto, el coste de oportunidad determina el máximo al que renuncia el agente económico una vez que ha tomado una decisión.

3.1.4 Crecimiento económico

Castillo (2011) indica:

El crecimiento económico determina el ritmo de evolución de ingreso per cápita. Puesto que la definición de desarrollo concierne a todas las personas de una familia o comunidad, importa

también la forma como el ingreso está entre ellas. Esta forma depende en gran medida del tipo de crecimiento económico puesto en marcha. (p. 3)

3.1.5 Banca móvil

La banca móvil es definida como un servicio creado por el sistema financiero que permite el acceso de los clientes a sus servicios a través de un dispositivo móvil de forma rápida y segura, como una cuenta corriente o de ahorros, de esta forma las entidades bancarias reducen los costos al mismo tiempo que brindan una forma más interesante de permitir el ingreso a sus servicios (Ontiveros, Martín, Fernández, Rodríguez, & López, 2009).

3.1.6 Economía

Misas (2007) manifiesta que la economía es la ciencia que estudia las formas del comportamiento humano, dicho campo es entendido como el espacio de producción simbólica de conocimientos económicos y redes de distribución de estos conocimientos, por tanto se incluyen como actores las instituciones, agentes productores y las relaciones que se establecen entre ellos. Desde este punto de vista, se entiende a la economía como la disciplina que estudia la utilización de los recursos escasos en otros usos alternativos o sustitutivos, para satisfacer las múltiples necesidades de la población, las cuales se vinculan directamente con la producción y distribución de recursos.

La economía es la ciencia que estudia la relación entre las variables productivas, el consumo, los precios, entre otras, que representan la forma en que se utilizan los recursos para conseguir diversos fines. En función de lo expuesto, la economía abarca también el estudio del conjunto de actividades productivas que sustentan la distribución de las riquezas que forman parte del ente económico (Rodríguez, 2016).

3.1.7 Economía política

La economía política es la ciencia que maneja la formulación de las leyes internas que muestran el funcionamiento del sistema económico, el intercambio y distribución en cada una de las partes por separado del desarrollo productivo (Ávila, 2006). En definitiva la economía política no se encuentra lejos de los principios y formas gubernamentales, pues esta tiene política propia cuya finalidad es promover y desarrollar el bien común, dependiendo de las leyes de producción y de distribución, así como del cambio y del consumo.

3.1.8 Economía social

Coraggio (2011) señala que la economía social es aquella que se relaciona con la producción y distribución que se encuentra ligada estrechamente con la solidaridad, es decir que no presenta fines de lucro, pues genera sociedad y no solo beneficios económicos, debido a que origina valores de uso que satisfagan las necesidades de los productores y no se orienta por la acumulación del capital, por el contrario se basa en principios humanísticos que contrarían con la comercialización excesiva. (p. 46)

De este modo, la economía social comprende actividades y formas de organización de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, entre otras, conformadas básicamente para aportar repuesta a las necesidades de empleo y mejoramiento del bienestar de los pueblos, a partir de la introducción de transformaciones en el funcionamiento de la economía que favorezcan el desarrollo económico y social.

Como lo expresan Chaves, Monzón, & Radrigan (2006) la economía social está conformada por un:

Conjunto de empresas privadas organizadas formalmente con autonomía de decisión y libertad de adhesión, creadas para satisfacer las necesidades de sus socios a través del mercado, produciendo bienes y servicios, asegurando o financiando y en las que la eventual distribución entre socios de beneficios o excedentes así como la toma de decisiones, no están ligadas directamente con el capital o cotizaciones aportados por cada socio, correspondiendo un voto a cada uno de ellos. La economía social también agrupa a aquellas entidades privadas organizadas formalmente con autonomía de decisión y libertad de adhesión que producen servicios de no mercado a favor de las familias, cuyos excedentes, si los hubiera, no pueden ser apropiados por los agentes económicos que las crean, controlan o financian (p. 127).

Actualmente las organizaciones de economía social, desarrollan sus actividades en un espacio que combina las bases de la economía pública y la economía capitalista, pues para su funcionamiento: a) combinan recursos mercantiles y no mercantiles como donaciones, subvenciones del Estado, trabajo voluntario y remunerado, entre otras fuentes; b) integran bajo un mismo mecanismo de acción, los fundamentos de la lógica de mercado con los principios de solidaridad y redistribución; c) adoptan criterios para la gestión de recursos que se asemejan tanto a los empleados por las empresas mercantiles, como a los utilizados por las asociaciones cívicas ubicadas en el tercer sector de la economía (Pérez, Etxezarreta, & Guridi, 2008).

Al respecto destaca que el subsector de mercado de la economía social, está conformado básicamente por las cooperativas, fondos mutuales, sociedades laborales, empresas sociales, así como organizaciones sin fines de lucro creadas para promover el fortalecimiento de la economía social; mientras que el subsector no de mercado, se conforma por asociaciones y fundaciones cuya producción se suministra a precios solidarios o de forma gratuita, para satisfacer las necesidades de las familias de menores ingresos (Carrasco, 2009).

Monzón &Chaves (2012) expone que la economía social muestra los siguientes principios o características:

- Primacía de la persona y objeto social sobre el capital
 - Adhesión voluntaria y abierta
 - Control democrático desplegado por sus miembros
 - Combinación de intereses de los usuarios e interés general
 - Defensa y aplicación de principios de solidaridad y responsabilidad
 - Utilización de excedentes para consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible
- (p.20).

3.1.9 Flujo circular de la renta

Se define como un modelo utilizado ampliamente en la disciplina económica para representar esquemáticamente el funcionamiento de la economía. En el Esquema 1, se presenta el flujo circular de la renta para explicar las decisiones que toman los hogares y las empresas a través de sus interacciones en el mercado.

Figura 1: Flujo Circular de la Renta



Fuente: (Monchon, 2006)

El modelo del flujo circular de la renta muestra como en un sistema de equilibrio general, los hogares para maximizar la satisfacción de sus necesidades demandan bienes y servicios y, al mismo tiempo ofertan factores de producción; mientras que las empresas para maximizar sus beneficios, durante el proceso de producción transforman los factores productivos ofertados por los hogares, en bienes y servicios que se colocan en el mercado para ser adquiridos por los consumidores para satisfacer sus diversas necesidades (Monchon, 2006).

Esta interacción entre oferentes y demandantes, se configura como la base para la fijación de los precios de los bienes, servicios y factores de producción. Tal intercambio, conduce al establecimiento del equilibrio en un mercado competitivo, el cual se alcanza en el punto donde se igualan las cantidades ofrecidas con las cantidades demandadas.

3.1.10 Hechos económicos

Naccarato (2010) indica que los hechos económicos “son aquellos que tienen un aspecto económico y repercuten en la integración del patrimonio en calidad, cantidad o ambas simultáneamente, aquellos fenómenos que implican una variación en la especie, en el valor, en la cantidad o en la situación jurídica de los bienes”

Abarcan las actividades que los individuos desarrollan como miembros de un grupo social, dentro del cual ejercen funciones con el carácter de actores sociales (Vargas, 2006). Los hechos económicos involucran a más de una persona en un entorno social y se lo lleva a cabo para poseer los medios adecuados que le permitan satisfacer las necesidades de la sociedad.

3.1.11 Inversión

La revista Zona Económica (2011) indica:

La inversión se refiere a la erogación de un activo líquido, con el objetivo de obtener un beneficio en el futuro. Es importante la diferencia de tiempo que existe entre el momento de la erogación y el momento que se recibe el beneficio, dado que si ambos ocurrieran en el mismo momento, estaríamos hablando de una compra. El hecho de que exista una diferencia de tiempo, significa que la persona que invierte está resignando un beneficio presente representado por el monto a invertir, a cambio de obtener un beneficio futuro.

La inversión es definida como un conjunto de recursos empleados para generar un bien o servicio y obtener una utilidad, en otras palabras la inversión es cualquier instrumento en el que se colocan fondos con la finalidad de que generen ingresos positivos o su valor incremente (Gitman & Joehnk, 2009).

3.1.12 Intermediarios financieros

Son instituciones financieras que desarrollan funciones de intermediación entre las unidades económicas que toman la decisión de ahorrar e invertir sus ingresos y, las que toman la decisión de solicitar dinero prestado. Con frecuencia, estas instituciones captan los fondos de los ahorristas a corto plazo como las cuentas corrientes y de ahorro, depósitos y los prestan a largo plazo como los préstamos (Casares & Tezanos, 2009).

3.1.13 Política monetaria

Es una herramienta de la política económica que permite al Banco Central de cada País cumplir con lo que se plantea en la Carta Orgánica, es decir, promover la estabilidad monetaria, la estabilidad económica, el empleo y el desarrollo económico fundamentado en la equidad social. En tal sentido, el Banco Central es la autoridad monetaria con capacidad para autorizar la ampliación o reducción la oferta monetaria y, alterar los tipos de interés en función de los objetivos de política monetaria planteados (Banco Central de la República de Argentina, 2016).

“La política monetaria consiste en ajustar la oferta de dinero en la economía para conjugar la estabilización de la inflación y del producto” (Mathai, 2009, p. 49), con ello se indica que la política monetaria es el proceso por el cual el gobierno, o el Banco Central de un país controla la cantidad de dinero que se encuentra en circulación.

3.1.14 Dinero

Es definido como un activo financiero de máxima liquidez, generalmente aceptado como medio de pago al momento de efectuar transacciones. Este activo financiero es definido dependiendo de sus funciones tales como: medio de cambio, unidad de cuenta o medida valor y depósito de valor (Avilés, 2016, p. 25).

Por su parte Balladares, Estrada, & López (2016) exponen que el dinero es el lenguaje de la comunicación económica, este lenguaje será más eficiente en la medida en la que todos puedan entenderlo y no cambie, este es propio de cada nación y la facilidad de comunicación económica entre varios países dependerá de la facilidad comunicativa económica entre los mismos.

Historia del dinero

Díaz & Jacobs (2011) refieren que el dinero surgió para evitar los costes del trueque y favorecer la especialización, el trueque fue la forma inmediata y más eficiente de hacer intercambios, por tanto, se consideró un medio de pago potencial pero que con el paso del tiempo y los inconvenientes que surgieron desapareció y fue sustituido por los primeros dineros. Esta historia debe ser entendida como conjunto de innovaciones financieras que aumentan la eficiencia del dinero como un medio de pago, inicialmente consistió en sustituir el dinero mercancía por documentos (papeles) que se podían convertir en dinero, estos papeles moneda eran más fáciles de identificar, divisibles y portátiles, que en mercancía representaban y justificaban su valor, posterior a ello sobresale la necesidad de conceder a algunos de esos dineros convertibles lo que se llamó “ el curso legal o fuerza legal” como medida para extinguir

las deudas que hubieran saldado como un dinero determinado, en la tercera innovación fue portentosa pues el dinero convertible de curso legal perdió su convertibilidad y se transformó en dinero fiduciario (basado en la fe / confianza) y lo más importante es que ese dinero, cuyo valor carecía de toda garantía material, llevó circulando por varios años sin demasiado interés.

Por su parte Gómez (2012) añade que el dinero como medio de intercambio de productos y servicios ha estado en constante evolución con las necesidades del ser humano, mismo que desde sus orígenes ha luchado por liberarse de los medios que han intentado apresarlos en formas físicas y tangibles, así es como el mismo ha conseguido transitar un camino variable desde conchas de mar y semillas de cacao a metales y piedras preciosas, hasta que actualmente logró desprenderse totalmente de una forma física hasta la última evolución que es el dinero electrónico.

Propiedades del dinero

Díaz & Jacobs (2011) señalan las propiedades del dinero:

- **Identificabilidad:** para que un objeto se utilice como medio de pago debe ser fácilmente reconocible, ello se desprendió de los inconvenientes que se presentaron con granos de sal y café, con los metales de diverso peso y composición que dieron paso al papel y tinta especial como medio facilitador de identificación y dificultad de falsificación.
- **Divisibilidad:** considerando que el precio de las mercancías eran diversas, el dinero se usó en transacciones de cuantías muy distintas, por tanto, el papel moneda supuso un avance importante al convertirse en divisible para propiciar mayor grado de equidad en pagos e intercambios.
- **Portabilidad:** propiedad indispensable en el momento de la compra, pues de ello dependía el cierre de negociaciones.
- **Durabilidad:** el dinero debía ser durable (papel) para que pueda utilizarse en múltiples transacciones.
- **Homogeneidad:** para que el dinero se convirtiera en una unidad de cuenta capaz de reducir los costos de los intercambios, es indispensable que sea homogéneo
- **Anonimato:** esta característica es controversial dada que ciertos expertos consideran que si el dinero es anónimo se mejora el uso del dinero como medio de pago al no dejar ningún rastro de intercambio, sin embargo, otra parte de profesionales considera que el anonimato no es deseable en circunstancias como robos.

3.1.15 Dolarización en el Ecuador

El Banco Central del Ecuador (2011) afirma que, en la República ecuatoriana, la dolarización respondió a un proceso espontáneo con el fin de evitar el deterioro del poder adquisitivo de la moneda local. Ecuador en enero de 2000 decidió optar de manera oficial por un sistema dolarizado como medida para sortear la crisis económica que se había gestado, esta alternativa implicó no solo una modificación del régimen cambiario, sino además el cambio de sistema monetario, promoción del equilibrio macroeconómico y la práctica de reformas estructurales. El proceso de dolarización eliminó los riesgos de una crisis cambiaria, asociada a movimientos de capitales, el balance de esta experiencia ha sido positiva, no obstante, el proceso de consolidación debe ser constante y permanente, por tanto, es imprescindible continuar con el esfuerzo transformador y adecuar el ordenamiento de los principales sectores del país.

3.1.16 El dinero electrónico

Espinoza, Armendáriz, Campos, & Icaza (2015) definen al dinero electrónico como “un servicio financiero revolucionario, proporciona grandes ventajas a sus usuarios, su utilización en las masas sociales los incorpora al sistema financiero creando verdaderas oportunidades de desarrollo e inclusión social” (parr.1). Es un sistema capaz de incluir a varios estratos sociales que requieran servicios financieros como medida de ordenamiento económico más eficiente.

Dinero electrónico en el mundo

Martín (2012), expresa que el dinero electrónico en esencia permite el uso del celular como una billetera electrónica, es decir como un mecanismo de almacenaje de dinero que ha propiciado excelentes resultados en países como Kenia, Nueva Zelanda y Filipinas, nacionalidades donde las instituciones financieras son escasas y esta herramienta surgió como alternativa para incluir y hacer negocio con ciudadanos. En países como Kenia, el uso del dinero electrónico surgió por la ausencia de entidades financieras en la mayor parte de regiones país, pero que logró implantarse como un mecanismo de almacenaje de dinero, como medio de pago con gran ahorro de tiempo y un medio seguro ante extravíos o robos.

De manera similar Navarro & Ascencio (2015) expresan que Kenia es un ejemplo a nivel mundial de la eficiencia del dinero electrónico, donde a través de la telefonía celular se consiguió efectuar depósitos, transferencias, retiros de dinero mediante un mensaje de texto sin que el usuario tenga una cuenta bancaria, este sistema ha incluido un mecanismo sencillo de tres pasos:

- Llenar un formulario: incluye un registro y la entrega de una tarjeta SIM.

- Recarga: mediante un agente autorizado se procede a la entrega del dinero físico para que el mismo lo convierta en electrónico.

- Tránsito: donde se efectúa el pago en el sistema electrónico.

Este sistema desarrollado por Kenia es ampliamente utilizado en la cotidianidad para el pago de nóminas, matrículas educativas, facturas de servicios básicos, envío de dinero a familiares y amigos lo que ha conseguido efectivamente facilitar la vida de millones de los habitantes

Dinero electrónico en el Ecuador

Moreno (2014) por su parte indica que el dinero electrónico es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que:

- Es almacenado e intercambiado exclusivamente por medio de dispositivos electrónicos móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, ordenadores y otros elementos tecnológicos.
- Es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los agentes económicos en el Ecuador y para el pago de obligaciones públicas de conformidad con normativas que dicte el organismo regulatorio competente.
- Es convertible en efectivo a valor nominal.
- Se lo emite de forma personal por el Banco Central del Ecuador considerando las políticas y regulaciones que establece el organismo regulatorio competente y consecuentemente se registra en el pasivo de la institución (parr.3-6).

La publicación del diario El Universo (2014) se expresa que Ecuador va en camino de convertirse en el primer país del mundo en crear una moneda electrónica que será emitida y distribuida por el Banco Central a través de la red celular, misma que pretende reemplazar el sistema de pagos en especies físicas por transacciones.

Navarro & Ascencio (2015) acotan que la implementación de dinero electrónico en el Ecuador es una “propuesta que busca dinamizar la economía mediante la inclusión financiera del sector más desprotegido del país” (p.1). Con esto se aspira minimizar el alto índice de inseguridad que desencadena el manejo de dinero físico y además que se pretende promulgar una cultura de ahorro y consecuentemente una dinamización del dinero en circulación.

Los principios de respaldo del dinero electrónico de acuerdo a la Resolución Administrativa del Banco Central del Ecuador -037-2014 donde se indica:

- Art. 1: la entrega de dinero electrónico que efectúe el Banco Central del Ecuador a personas naturales o jurídicas se realizarán de manera directa o mediante agentes autorizados, exclusivamente contra canje de dólares de los Estados Unidos de América (EE.

UU), moneda fraccionaria emitida por el Banco Central y depósitos en dólares (EE. UU) acreditados en el Banco Central (Banco Central del Ecuador, 2014).

- Art. 2: el dinero electrónico en circulación se registrará como un pasivo en una cuenta de balance del Banco central del Ecuador y deberá estar respaldado al 100% con activos líquidos y este grado de liquidez de activos de respaldo deberá ser análogo al grado de liquidez de los activos de la reserva internacional de libre disponibilidad (Banco Central del Ecuador, 2014).
- “Art. 3: se prohíbe que le Banco Central del Ecuador entregue dinero electrónico contra canje de cualquier tipo de títulos valores emitidos por entidades públicas y privadas (Banco Central del Ecuador, 2014).

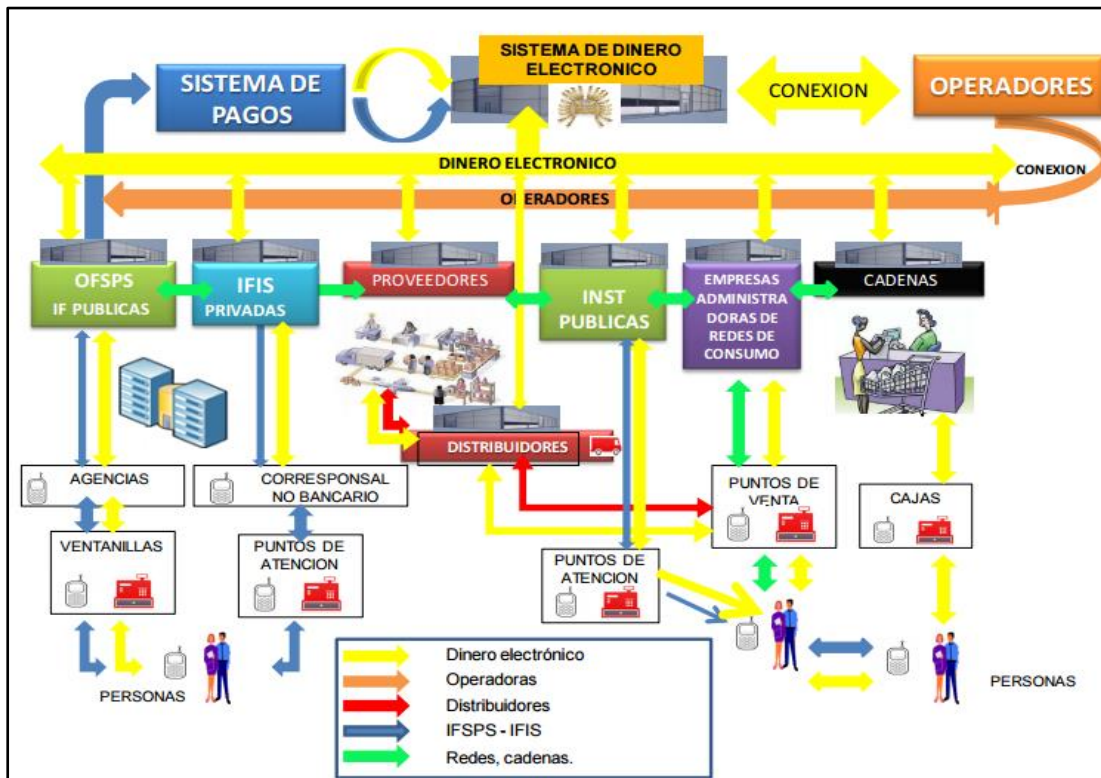
El dinero electrónico, que de acuerdo a la Regulación del Banco Central 005-2014 se instrumentará a través de:

- Sistema de dinero electrónico (SDE).
- Plataforma de dinero electrónico (PDE).
- Manual de procedimiento y operación del sistema de dinero electrónico (MPO).
- Reglamento de participantes del sistema de dinero electrónico (RPDE).
- Cuenta de dinero electrónico (CDE).
- Monedero electrónico (MOE).
- Acuerdo de conexión (ACO).
- Operadores tecnológicos de Telecomunicaciones (Ríos, Guacapiña, & Santacruz, 2015)

El dinero electrónico a criterio de Ríos, Guacapiña, & Santacruz (2015) surge como una innovación con el objetivo de mejorar la inclusión financiera, al acercar los servicios de pagos a las personas de bajos ingresos y que se encuentran alejadas de zonas urbanas carentes de agencias financieras, por tanto, los pagos que pueden realizarse con dinero electrónico incluyen:

- De individuo a individuo.
- De individuos a negocios (por compras de bienes o servicios).
- De empresas a individuos (salarios).
- De empresa a empresa.
- De gobierno a individuos.
- De individuos al gobierno.

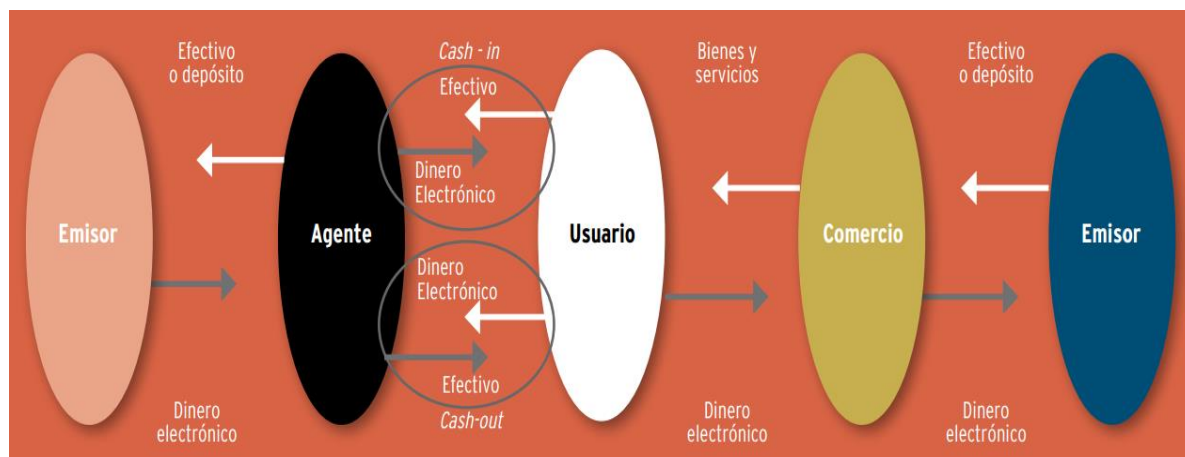
Figura 2: Sistema de dinero electrónico



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2014)

Entre las personas mencionadas se establecen flujos de dinero electrónico como se muestra en la siguiente ilustración:

Figura 3: Flujo de pagos con dinero electrónico



Fuente: Revista Moneda (2011)

Los flujos simplificados de la provisión de servicios de pago con dinero electrónico, denotan que el emisor entrega recursos a sus agentes o corresponsales de dinero electrónico a cambio de efectivo o un depósito bancario, dichos agentes a su vez, transfieren dinero electrónico a los usuarios a cambio de efectivo (cash-in) o retornan los fondos recibidos cuando se llevan a cabo retiros (cash out), los usuarios pueden realizar compras en los comercios afiliados quienes obtienen efectivo o depósito del emisor a cambio de sus tenencias de dinero electrónico.

En cuanto a la regulación del dinero electrónico la ley debe abarcar:

- Definición y características del dinero electrónico: El dinero electrónico es el valor pre pagado, en el cual el registro de los fondos o montos disponibles al usuario están almacenados en dispositivos electrónicos.
- Reserva de actividad y empresa emisora de dinero electrónico: la empresa financiera y no financiera puede emitir dinero electrónico, sin embargo, las entidades no financieras requieren un marco regulatorio y de supervisión
- Protección de usuarios: se debe contar con las medidas pertinentes que consigan proteger los fondos que los emisores recibieron de parte de los usuarios
- Lavado de activos: el éxito del dinero electrónico como medio de inclusión, requieren de un fácil acceso al esquema por parte de las personas generalmente excluidas, ello implica que se reduzcan los requisitos de información, pero no debe llevar al lavado de activos
- Tratamiento tributario y competencia: es importante que el tratamiento tributario no desencadene diferencias a favor de ningún tipo de emisor de dinero electrónico
- Interoperabilidad: se deben establecer condiciones para interoperabilidad, considerando que no es eficiente que una persona deba movilizarse con distintos depósitos para efectuar pagos en locales afiliados (Vega, 2011).

Como parte de las regulaciones del dinero electrónico en el Ecuador Moncayo & Reis (2014) muestran los montos máximos y mínimos en personas naturales y jurídicas:

Tabla 1: Montos transaccionales del dinero electrónico

Usuario		Monto transaccional mensual	
		Mínimo	Máximo
Persona natural		0	9.000
Persona natural con RUC no obligada a llevar contabilidad		0	9.000
Persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad	Segmento 5	0	20.000
	Segmento 4	0	100.000
	Segmento 3	0	500.000
	Segmento 2	0	1'000.000
	Segmento 1	0	Ilimitado

Fuente: Moncayo & Reis (2014)

De la misma forma en el Artículo 2 de la resolución N°105-2015-M de la Junta de política y regulaciones monetarias y financiera, en el Capítulo IV de Tarifas y Comisiones se presentan las tablas de comisiones y casos de uso del Sistema de Dinero electrónico

Tabla 2. Carga de dinero electrónico para Instituciones del Sistema financiero con integración tecnológica y multicanales

Transacción/casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción ** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente
Carga de dinero electrónico en un centro de transacción a un CDE	1	500	0,35
Carga de dinero electrónico a través de un cajero automático a una CDE	5	500	0,35

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Tabla 3. Carga de dinero electrónico para empresas e instituciones del Sistema financiero sin integración tecnológica ni multicanales

Transacción/casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción ** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente
Carga de dinero electrónico en un centro de transacción a un CDE	1	500	0,20
Carga de dinero electrónico a través de un cajero automático a una CDE	5	500	0,20

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Tabla 4. Descarga de dinero electrónico para instituciones del Sistema financiero con integración tecnológica y multicanales

Transacción/casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción ** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente
Descarga de dinero físico por ventanilla	1	2,500	0,35
Descarga de dinero físico por cajero automático	5	500	0,35

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Tabla 5. Descarga de dinero electrónico para empresas e instituciones del Sistema financiero sin integración tecnológica ni multicanales

Transacción/casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción ** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente
Descarga de dinero físico por ventanilla	1	2,500	0,20
Descarga de dinero físico por cajero automático	5	500	0,20

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Tabla 6. Giros

Transacción/casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente
Giro nacional de una Cuenta de dinero electrónico de una persona natural o jurídica a una persona natural	10	300	0,20

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Tabla 7. Mesa de ayuda

Transacciones (mensuales) por cada mesa de ayuda	Cantidad mínima de usuarios atendidos	Cantidad máxima de usuarios atendidos	Comisión que paga el BCE al macro agente
Informativo y gestión a usuario por mesa de ayuda instalada en el centro de transacción	1	1.000	0,10
	1.001	4.000	0,08
	4.001	8.000	0,05

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Tabla 8. Certificación de CDE

Transacción/casos de uso	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Comisión que paga el BCE al macro agente
Certificado impreso	1	en adelante	0,40

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Beneficios del dinero electrónico

Jaime (2014) señala que los principales beneficios que presenta la adopción del dinero electrónico son:

- Disminución de la utilización del papel moneda.
- Reduce del peligro de robo del dinero tradicional.
- Permite la inclusión financiera de los partes marginales.
- Todos los ecuatorianos tienen la facilidad de acceder a una billetera móvil.
- Facilita la realización de transferencias y pagos de manera segura, rápida y barata.

- Se facilita la compra de bienes o servicios a través del dinero móvil.
- Se puede acreditar y debitar los valores monetarios en tiempo real.
- Permite el pago del precio exacto sin necesidad de buscar el cambio
- Constituye un beneficio importante para los ecuatorianos que se encuentran en la pobreza, estableciéndose como una herramienta para acompañar a los programas estatales para velar por el bienestar de los sectores vulnerables.
- Permite a los emprendedores del sector Popular y Solidario acceder a grandes oportunidades. (p. 144-145)

Con lo expuesto se indica que el dinero electrónico conlleva a que el país fortalezca su sistema económico, debido al uso de herramientas tecnológicas que permitan el acceso de la población en general al sistema financiero; esta herramienta contribuye no solamente al aprendizaje de una nueva metodología de realizar transacciones, sino también enseña al usuario a al cambio de cultura y de pensamiento que mantiene con el uso de la moneda tradicional (Jaime, 2014).

Riesgos del dinero electrónico

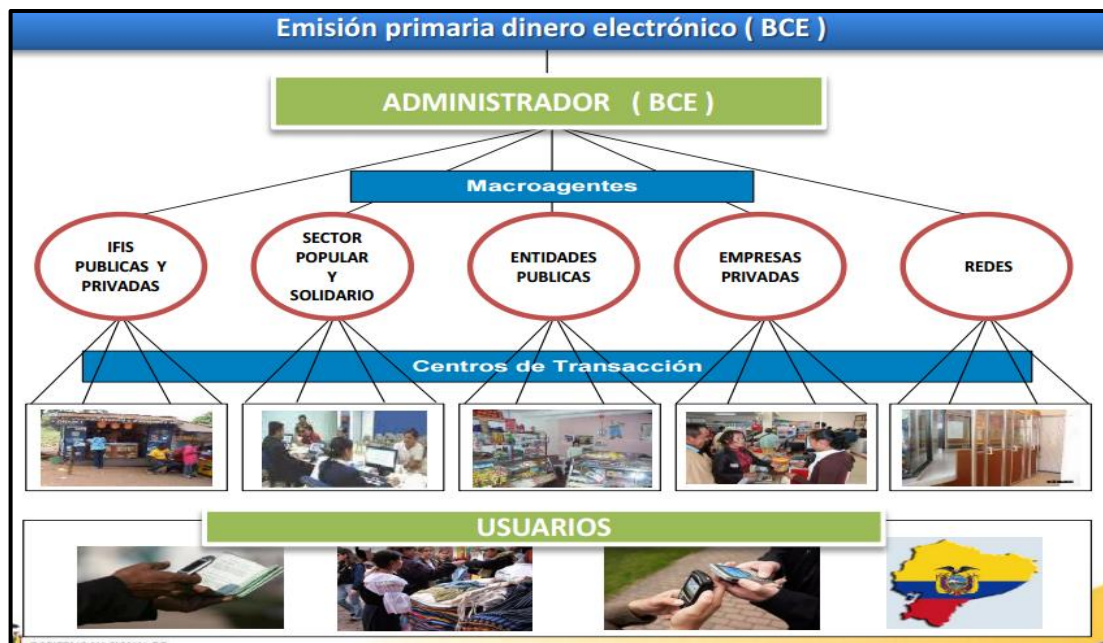
Urbiola (2015) destaca que debido a que los emisores del dinero electrónico toman fondos del público presentan el riesgo de que no se encuentre disponible al momento en que el cliente lo requiera, este riesgo se presenta principalmente cuando el negocio del dinero electrónico se abre a empresas que no se encuentran reguladas. Además otra de las vulnerabilidades que se pueden presentar es al no aplicar correctamente las políticas del lavado de dinero y las políticas que permitan combatir la financiación del terrorismo (p. 8).

Al ser la seguridad, la liquidez, la estabilidad y la eficiencia, lo principales beneficios que brinda el dinero electrónico, aparece como riesgo los problemas tecnológicos que puedan presentarse al momento de realizar las transacciones o la eventual pérdida física de los documentos que respaldan al usuario. Entre otras desventajas se presenta que el servicio puede dejar de funcionar por el corte eléctrico o fallas del sistema. (Andrade, 2016)

Actores Claves del sistema de dinero electrónico

De acuerdo a lo establecido por el Banco Central del Ecuador (2014), los actores que intervienen en el sistema de dinero electrónico son los siguientes:

Figura 4: Actores del sistema del dinero electrónico



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2014)

Emisor: El emisor en el sistema de dinero electrónico es el Banco Central del Ecuador

Administrador: Es el Banco Central del Ecuador, el cual se responsabiliza de establecer las reglas de funcionamiento del sistema de dinero electrónico, para llevar una adecuada planificación, gestión y control.

Macro agentes: son las empresas, organizaciones e instituciones del sector público y privado; organismos financieros y del sistema popular y solidario que en su negocio necesiten de la utilización del dinero electrónico para sus actividades (Espinoza, 2016). Estos cumplen la función de gestionar los casos de uso del sistema, como por ejemplo: carga, descarga, giros y otros servicios que se incorporen al sistema.

Centros transaccionales: Constituye todas las oficinas de atención registradas por los macro agentes. Tienen la obligación de cumplir con todas las disposiciones que ha establecido el Banco Central del Ecuador y proveer los servicios del sistema de dinero electrónico a los usuarios (Valencia, 2015).

Usuarios: Son todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que aperturen una cuenta de dinero electrónico una vez que se hayan inscrito en el sistema.

Usuarios del dinero electrónico

El sistema de dinero permite la utilización de dinero electrónico únicamente en puntos autorizados a nivel nacional, para ello se deben seguir los siguientes pasos:

Primero: crear una cuenta en el Banco Central del Ecuador, donde se acreditará el dinero como respaldo del 100% en esta entidad (Avilés & Sánchez, 2016).

Los requisitos para los usuarios aún no están definidos, pero es esencial que la persona tenga una cuenta de ahorros o corriente en algún banco privado, teniendo en consideración que cualquier persona mayor de 18 años puede optar por abrir su cuenta para el manejo del dinero electrónico sin ningún costo (Avilés & Sánchez, 2016). En la página Virtual Efectivo (2016), donde se exponen los requerimientos y pasos para el acceso a cuentas de dinero electrónico se menciona que el único documento habilitante para gestionar los servicios del sistema de dinero electrónico es la cédula.

Segundo: la operadora de telefonía móvil instala un sistema en el teléfono del usuario para que este tenga acceso a realizar transacciones (Avilés & Sánchez, 2016).

Tercero: para cargar o descargar el dinero electrónico el usuario deberá acercarse a las ventanillas autorizadas por el Banco Central del Ecuador, ahí se establecerá el valor que se desea obtener (Avilés & Sánchez, 2016).

Cuarto: para efectuar pagos en locales autorizados estos deben contar con un dispositivo que permita descargar el dinero desde el celular a la cuenta del mismo, así también, el usuario puede acercarse a ventanilla para convertirlo en dinero físico (Avilés & Sánchez, 2016).

Quinto: la transferencia de persona a persona permitirá la transferencia de dinero electrónico desde un dispositivo a otro, el usuario debe acceder al menú de la aplicación y escoger la opción transferencia, dicha transferencia tendrá un costo variable de acuerdo a la operadora (Avilés & Sánchez, 2016). Se recalca que ninguna de estas transacciones requiere de internet y que debido a su fácil aplicación involucra a toda la ciudadanía.

3.1.17 Monedero electrónico

Los monederos electrónicos son dispositivos que admiten la acumulación de los tokens (secuencia de bits que constituyen cierto valor y se adquiere a cambio de un cierto monto de dinero real) desde cualquier cajero automático, con la finalidad de que se pueda utilizar en cualquier establecimiento comercial para pagar una compraventa realizada, únicamente al introducir en el Terminal de Pago Electrónico (TPE) de aquel lugar y así proceder a descargar el monto requerido desde esa tarjeta monedero (Batuaecas, 2005, p. 7).

La aparición del monedero electrónico se dio para operar en el mercado que no es acaparado por el campo de las tarjetas de crédito, es decir para realizar compras o pagos pequeños y en establecimientos pequeños como cines, cafeterías, tiendas, entre otros, sin embargo, el monedero electrónico no ha cumplido con las expectativas para las cuales fue creado, pues actualmente el dinero convencional sigue siendo el principal medio de pago, puesto que existen reducido número de establecimientos que lo reciben. (Batuaecas, 2005)

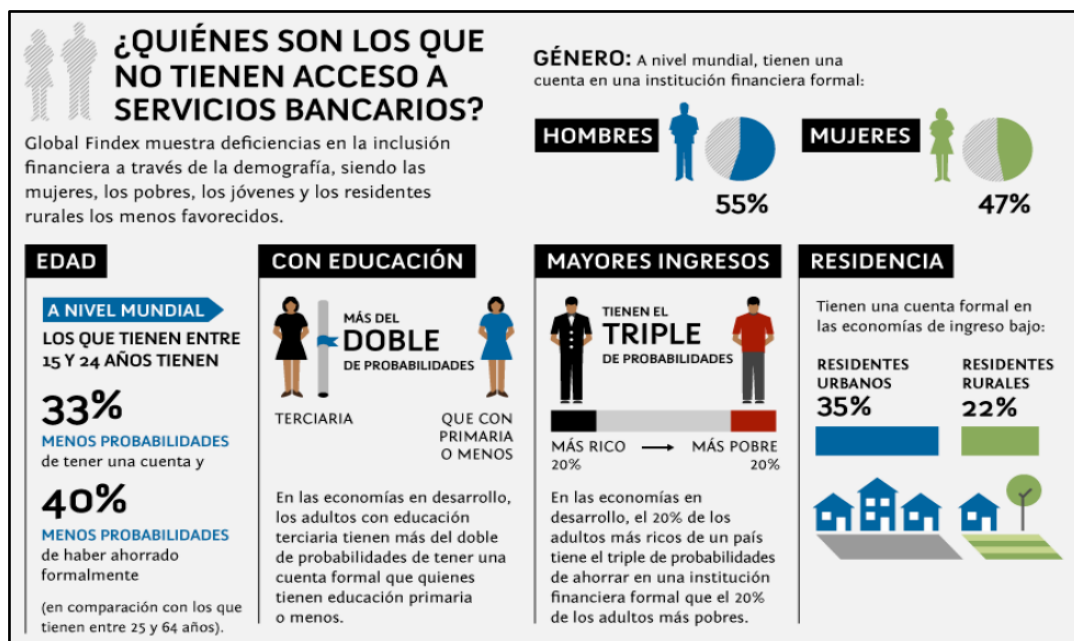
De acuerdo a lo publicado por la Revista Contador MX (2010), las características que deben cumplir los monederos electrónicos para que sean autorizados por el SAT son: incorporar mecanismos de validación de la identificación de la persona que porta el mismo, las cuales deben poseer como mínimo la autenticación del portador a través de un Número de Identificación personal (NIP). Los encargados de emitir los monederos electrónicos deben almacenar la información de las operaciones que se realice por este medio en una base de datos que sea segura.

3.1.18 La inclusión financiera y la economía popular y solidaria

Es de conocimiento general que han existido barreras para la inclusión financiera entre ellos la pobreza y el papeleo que han “dejado al margen alrededor del 59% de los adultos de las economías en desarrollo y un 77% de los adultos que ganan menos de USD\$ 2 al día” (Banco Central del Ecuador, 2014).

Moncayo & Reis (2014) añade que el acceso y uso de sistemas financieros están ligados a la reducción de la vulnerabilidad de las familias y crea mejores condiciones para la salida de la pobreza, mediante instrumentos para acceder a servicios en especial en las zonas rurales, pero esta inclusión financiera es un proceso complejo que tiene que ver con elementos de demanda, oferta y políticas públicas que promuevan un proceso de inclusión.

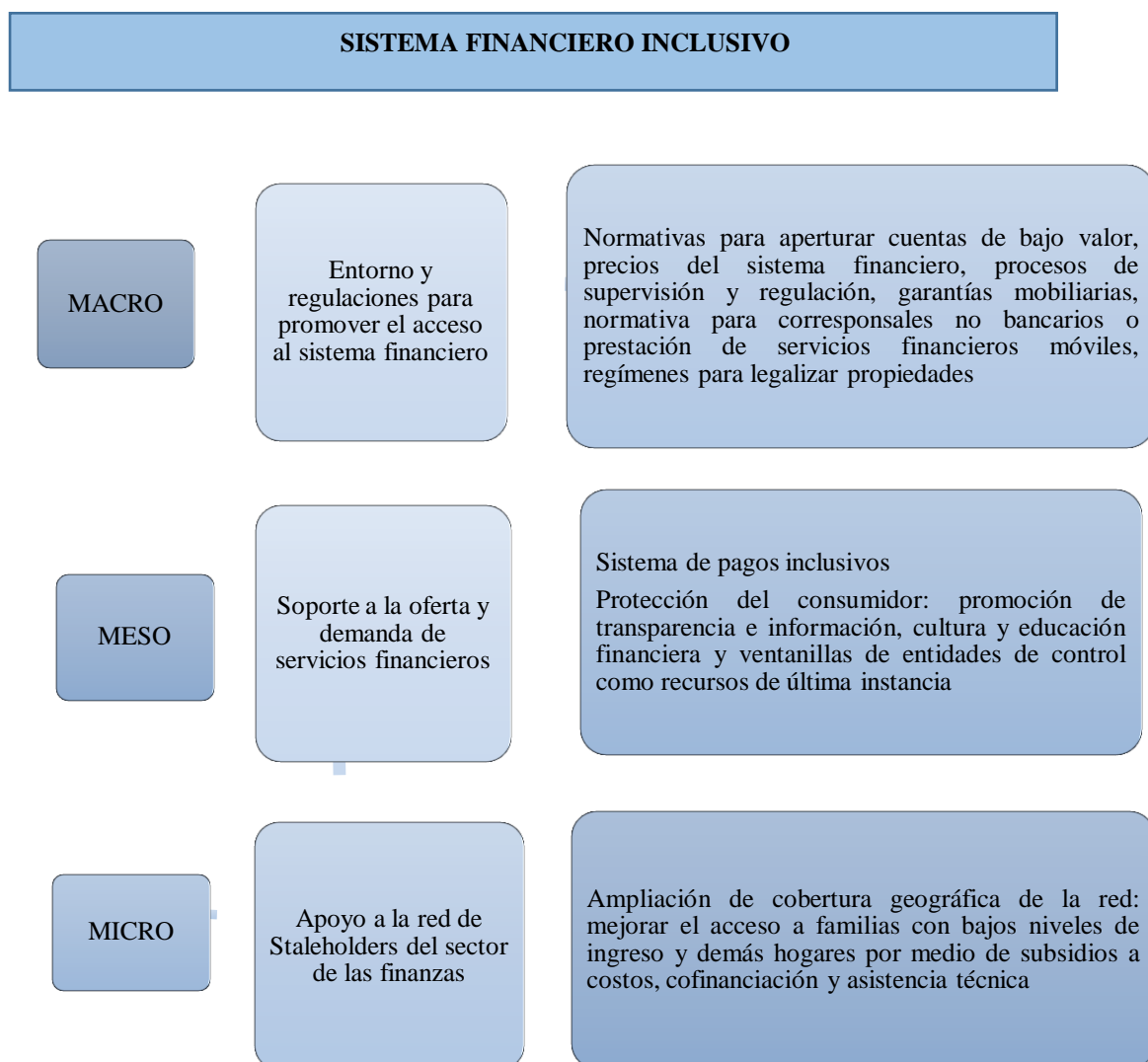
Figura 5: Barreras para la inclusión financiera



Fuente: Banco Central del Ecuador - 2013

Grijalva (2014) expone que la promoción de un sistema financiero inclusivo significa poner al alcance de las personas de menores ingresos todo tipo de servicios financieros, la política pública de inclusión financiera debe tener como objetivo acrecentar la capilaridad de los sistemas financieros, bajo costo, remover obstáculos para el acceso a los servicios a los hogares, personas y empresas que deseen acceder, consolidándose mediante iniciativas en 3 niveles de acción:

Tabla 9: Niveles de acción del sistema financiero inclusivo



Fuente: (Grijalva, 2014)

La tabla muestra los diferentes niveles en los cuales se debe trabajar para que la inclusión financiera de resultado, ello parte del nivel macro que incluye reformas macro legislativas que contribuyen a la operatividad del sistema financiero, a nivel meso donde se requiere el fortalecimiento de la arquitectura financiera mediante sistemas de pago inclusivo y protección

del consumidor, para eso es fundamental contar con cuatro pilares; promoción de la transparencia, proceso de cultura y educación financiera, ventanillas de entidades de control y fortalecimiento en centrales de riesgo y buros de crédito.

A las circunstancias planteadas, el sistema de dinero electrónico pretende aportar a la economía popular y solidaria, de esta forma los ciudadanos podrán acceder a beneficios como la reducción de gastos financieros, acceso a productos financieros, acceso a redes de gobierno, mayor información y transparencia de los mercados que le afectan. Así el Banco Central del Ecuador ratifica que el sistema de dinero electrónico beneficia a los ecuatorianos en situación de pobreza al constituirse como una herramienta adicional que se utilizará para acompañar los programas de estado para mejorar el bienestar de los segmentos más vulnerables de la población, pues tanto el MIES, Banco Central y Ministerio de Relaciones Laborales procuran a través del dinero electrónico la generación de negocios inclusivos al volver más sencillos los pagos lo que facilitarán los negocios por internet y ello desprenderá mayor acceso a oportunidades a los emprendedores del sector popular y solidario (Banco Central del Ecuador, 2014).

Es por ello que el sistema de dinero electrónico en el Ecuador pretende fortalecer su sistema económico dotando de herramientas modernas y de mayor acceso a la población, puesto que se agilizarán las transacciones en la economía y contribuirá a la inclusión financiera en el sector popular y solidario (Banco Central del Ecuador, 2014).

3.1.19 Liquidez

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) menciona que la liquidez es definida como la capacidad que poseen las organizaciones financieras para conservar los recursos necesarios para enfrentar sus obligaciones en tiempo y forma. Dichas entidades deben manejar los recursos de manera que puedan disponer de ellos inmediatamente cuando se les presente algún conflicto o riesgo de liquidez (p. 4).

“De igual manera indica que la liquidez es la posesión de la empresa de efectivo necesario en el momento oportuno que permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos” (Torres, Riu, & Ortiz, 2012) En función de esto se determina que mientras más fácil sea para una empresa u organización convertir los recursos del activo que posea la misma, tendrá mayor facilidad para hacer frente a sus compromisos financieros.

La liquidez se ve reflejada en los efectos que se presentan sobre la inflación de los precios de cosas de consumo a medio plazo, por tal motivo la característica esencial de la liquidez es poder intercambiar un instrumento por bienes o servicios, indicando que el dinero y en especial el

efectivo y los depósitos a la vista son los principales representantes de la liquidez. De cierta manera se indica que esta influye en las fluctuaciones de los precios, por tal motivo la crisis financiera internacional indujo al déficit de liquidez global, especialmente en ciertos mercados y regiones (Banco Central del Ecuador, 2012).

Comercio electrónico

El comercio electrónico es aquel que consiste en el “desarrollo de una actividad comercial, con múltiples operaciones, efectuadas por vía electrónica y basada en la cesión de productos, prestación de servicios e intercambio de datos, pudiendo realizarlos en tiempo real” (Anteportamlatinam, 2014, p.12). Dentro del comercio electrónico intervienen factores como:

- Suministro online de contenido digital
- Transferencias electrónicas
- Compras públicas
- Servicios postventa
- Actividades de promoción
- Publicidad del servicio o producto

Organización Mundial del Comercio (2013) indica que:

No hay duda de que el comercio electrónico ha experimentado un rápido crecimiento desde que los primeros usuarios comenzaron a navegar por la Web en busca de bienes y servicios. Actualmente, las ventas realizadas a través de Internet representan una proporción considerable de las ventas comerciales totales. En 1991 Internet tenía menos de 3 millones de usuarios en todo el mundo y la aplicación de Internet al comercio electrónico era nula. Casi un decenio después, en 1999, se estima que tenían acceso a Internet 300 millones de usuarios, una cuarta parte de los cuales realizaron compras en línea en sitios de comercio electrónico por un valor aproximado de 110.000 millones de dólares EE.UU. (p. 3)

De acuerdo a estos datos presentados se indica que cada año las ventas por medios electrónicos van incrementando, convirtiéndose en un hábito en la vida cotidiana, razón por la cual se evidencia que el comercio electrónico permite incrementar la eficiencia de las relaciones empresariales con el apoyo de las tecnologías de información

3.2 Estado del arte

La inclusión financiera a lo largo de la historia ha presentado varios obstáculos para acceso de servicios, ello se ha desprendido de la forma de operar del sector bancario, la calidad del marco legal, gobernabilidad y regulaciones que han desincentivado el desarrollo de mercados financieros. Vega (2011) indica que el dinero electrónico es una innovación en servicio de pagos que facilita la inclusión económica acercando servicios a las personas que no acceden a ellos, dicha innovación demanda un marco de regulación y supervisión que promuevan seguridad y eficiencia como medio de pago.

El dinero electrónico es asumido como una mejora social que abarca a todos los sectores de la población, y como lo expresa Gómez (2012) este mecanismo ayudará a una mayor captación de ahorrantes, beneficiando así pasivos que pueden emplearse para acrecentar préstamos y la democratización del sistema financiero, generando un efecto multiplicador de beneficio a la economía. A lo expuesto Espinoza & Dueñas (2012) plantean que los sistemas de monederos electrónicos muestran una elevada demanda por ser inclusivos, dicho procedimiento abarca a varios actores como instituciones financieras, comercios, usuarios, telefónicas y un medio regulador como el Banco Central, pero de acuerdo a experiencias de otras nacionalidades el dinero electrónico debe iniciar en un medio pequeño que una vez controlado conceda su crecimiento masivo y con ello se avale seguridad en reemplazo del efectivo y como un esquema de fácil uso para cualquier tipo de personas.

Martín (2012), expresa que el dinero electrónico es un mecanismo de almacenaje de dinero que ha propiciado excelentes resultados donde las instituciones financieras son escasas y esta herramienta surgió como alternativa para incluir y hacer negocio con ciudadanos. A nivel mundial Kenia es un ejemplo de la eficiencia del dinero electrónico, pero el mismo también ha sido implementado en otros países bajo leyes reglamentarias y consideraciones económicas particulares, en 2001 Japón adopta el dinero electrónico bajo la modalidad Preció, - Ley de Tarjetas Pre pagadas (tarjetas monedero electrónico), utilizada para agilizar el embarque de las personas en la transportación en trenes y que posteriormente en el 2007, se insertó un chip en las tarjetas, para poder hacer transacciones desde el teléfono celular. En 2004 surge en Filipinas, con la resolución N° 324 de Junta Monetaria, donde el dinero electrónico se empleó como transferencia de una cuenta bancaria a una tarjeta de débito, razón por la cual, los fondos se encuentran en el banco, más no en la tarjeta y además, como un servicio de remesas vía texto enviadas desde el extranjero, posteriormente en 2006 Sudáfrica adopta dicho mecanismo bajo la ley NPS 01/2006, Informe de Posicionamiento de Dinero electrónico, un servicio de call center en 11 lenguajes oficiales hablados en Sudáfrica, donde el dinero electrónico es interoperable con la

organización de servicios financieros, debido a que únicamente lo pueden proporcionar los bancos nacionales y las transacciones están protegidas por un código PIN. En 2007 es implementado en Kenia bajo la ley Nacional de Sistemas de Pago, que surgió como una solución más rápida y segura de enviar dinero y fue impulsada por telefonía móvil privada y salvaguardada por PIN. En 2009 la iniciativa aparece en Tanzania como un Sistema de Pagos cuya estrategia para impulsarla fue “Recarga y Gana” realizando una rifa que se gana el 50% por recarga, alrededor del 2009 aparece en Paraguay con la resolución N° 6 Reglamento de Medio de Pagos Electrónicos, utilizado a manera de billetera electrónica, que concede la transferencia de dinero OTC y el pago de servicios públicos y en 2014 el dinero electrónico aparece en el Ecuador como una iniciativa inclusiva impulsada por el gobierno para el pago de servicios e impuestos. Lo expuesto se muestra de manera detallada en la siguiente tabla:

Tabla 10: Características del dinero electrónico en los países

País	Fecha de implementación	Ley Reglamentaria	Nombre de la Moneda	Características de la Moneda	Condiciones económicas
Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> - Diciembre del 2014 1^{ra} etapa: apertura de cuenta - Febrero del 2015 2^{da} inicio de transacciones - Julio del 2015 Pago de servicios e impuestos 	Regulación sobre las Políticas Crediticias del Código Monetario	Dinero electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Promovido por el gobierno. - Se crea la cuenta por el usuario sin un agente. - Es multioperario funciona con todas las operadoras que se encuentran en el país. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasta el 2010 existieron 7,84 sucursales bancarias por cada 100 mil adultos. - El índice de desempleo en el 2014 se ubicó en 3,80%. - La inflación anual de feb 2014 2014-feb 2015 es de 4,05% (Suárez, 2015)
Paraguay	2010	Acta N° 18, Resolución N° Reglamento de Medio de Pagos electrónicos	Billetera Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Se pone en marcha sobre una cuenta bancaria autónoma al saldo del usuario, y para ello los usuarios trabajan con Financiera Atlas y Banco Continental 	<ul style="list-style-type: none"> - En el 2009 el más del 50% de la población se hallaba excluida del sistema financiero. - Hasta el 2010, se hallaban 5 agencias bancarias por cada 10.000 habitantes.

	2008		<p>Giros antes Cash</p> <p>Tigo Tigo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Billetera electrónica. - Transferencia de dinero OTC. - Se pagan servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - En el 2008 el PIB aumentó de 18,5 a 29,94 billones de dólares para el 2013. - El sector agrícola aportó el 27% al PIB. - La tasa de inflación decreció de 26,2 en el 2008 a 5,7 para el 2013. - El desempleo se ubicó en el 2008 en 6,6% a 5,4% para el 2013 (Suárez, 2015).
Kenya	2007	Ley Nacional de Sistemas de Pago	M-PESA	<ul style="list-style-type: none"> - Surgió como una solución efectiva y segura de enviar dinero de los inmigrantes con campañas denominadas “En vía dinero a casa” - Guías sobre el uso del sistema - Empuje privado que fue promovido por telefonía móvil. - Interoperabilidad con 	<ul style="list-style-type: none"> - El PIB en el 2007 era de 27 billones de dólares, mientras que para el 2013 este pasó a 44 billones. - La tasa de inflación pasó de 9,8% en el 2007 a 7,36% para el 2013. - La tasa de desempleo pasó de 9,5% en 2007 a 9,2% en el 2013. - Del 14% de la población adulta en el 2007, enviaban dinero de manera informal, para el 2007 ya se había captado el 61% de esta población. - El 42,3% de los mayores de 15 años

				<p>banca privada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con un PIN protegido (Suárez, 2015). 	<p>poseen al menos una cuenta bancaria, mientras que la utilización de los móviles para enviar y recibir dinero se situó a niveles de 60,5% y 66% en el 2012 (Suárez, 2015).</p>
Japón	2001	PreCaHo, Ley de Tarjetas Pre pagadas	IC SUICA	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizada para agilizar el embarque de las personas en el transporte en trenes. - Son tarjetas monedero electrónico - En el 2007, se implantó un chip en las tarjetas, con lo que se podía realizar transacciones desde el teléfono celular. 	<ul style="list-style-type: none"> - En el año que se estableció la medida, el PIB fue de 4,15 trillones, para el 2010 aumentó a 5,5 y en el 2010 descendió a 4,9 trillones. - La tasa de desempleo en el 2001 fue del 5%, y en el 2013 descendió al 3,1%. - La inflación saltó del -1,268% en el 2001, al 0,696% al 2007 (Suárez, 2015).
Filipinas		Resolución N° 324 de Junta Monetaria	SMART-Money	<ul style="list-style-type: none"> - Se promovió con entrega de bonos en manera de tiempo aire o SMS gratis - Se manipula como transferencia de una cuenta bancaria a una 	<ul style="list-style-type: none"> - El índice de inflación cambió de 5,52% en el 2004, a 1,96% en el 2013. - El PIB del 2004 era de 91371236938,632 a 272066554885,95 en 2013.

			<p>SMART-Palada</p>	<p>tarjeta de débito, razón por la cual, los fondos se encuentran en el banco, más no en la tarjeta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se maneja una interoperabilidad amplia con la banca. - Servicio de remesas vía texto que son enviadas desde el extranjero, sus oficinas se ubican en 19 países de Asia, Europa y Norteamérica (Suárez, 2015). 	<ul style="list-style-type: none"> - La tasa de desempleo en el 2004 es de 11,9 % y en 2013 a 7,10% (Suárez, 2015).
Sudáfrica	2006	NPS 01/2006, Informe de Posicionamiento de dinero electrónico	<p>WIZZIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia de call center en 11 lenguas oficiales hablados en Sudáfrica. - Trabaja como una división del South African Bank of Athens. - Se utiliza el celular - El sistema de dinero 	<ul style="list-style-type: none"> - El PIB en el 2006 fue de 261007039378,852 y en el 2013 es 350630133297,428. - El desempleo en el 2006 fue de 22,6 % y en el 2013 se ubicó en 24,9 %. - La inflación en el 2006 fue de 4,64% y en el año 2013 descendió a 3,31%

				<p>electrónico es interoperable con la estructura de servicios financieros, debido a que solo lo pueden proporcionar los bancos nacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las transacciones se encuentran protegidas por un PIN (Suárez, 2015). 	(Suárez, 2015).
Tanzania	2009	Literal 5.1 Comunidad de Desarrollo de los Sistemas de Pagos en el Sur de África – Capítulo de Tanzania	M-PESA	<p>Se utilizó estrategias de impulso como “Recarga y Gana” que operaba como una rifa que ofrecía el 50% pos recarga</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Su economía es principalmente agrícola 42% de su PIB. - Su desarrollo económico oscila desde el 2000 en 5,8%. - Más del tercio de la población permanece con menos de 1 dólar al día. - Su PIB se ubica en el 2009 en 21368165683,2543 y en el 2013 fue de 33225037490. - La inflación del 2009 era de 12,14%, mientras que en el 2013 fue de

					7,87%. - El desempleo subió del 2,5% en el 2009 al 3,5% en el 2013.
--	--	--	--	--	--

Fuente: (Chao & Ruíz, 2014), (Davidson & McCarty, 2010), (Tellez & McCarty, 2013), (Collazos & Rojas), (SwenyaMartina, Kabisama, & Kamgisha, 2015) (Suárez, 2015)

Moncayo & Reis (2014) añaden que el acceso y uso de sistemas financieros están ligados a la reducción de la vulnerabilidad de las familias y crea mejores condiciones para la salida de la pobreza, mediante instrumentos para acceder a servicios en especial en las zonas rurales, pero esta inclusión financiera es un proceso complejo que tiene que ver con elementos de demanda, oferta y políticas públicas que promuevan un proceso de inclusión. De ello que el sistema de dinero electrónico según Grijalva (2014) servirá como herramienta financiera al permitir que personas excluidas o con limitado acceso al sistema financiero, formen parte del mismo y que se de paso a un sistema ágil y seguro de beneficio tanto para el país como para los usuarios al concentrar el cuidado de los billetes y simplificación de pagos en monedas fraccionarias lo que generará dinamismo en la economía a causa de la rápida circulación del dinero.

Dichas afirmaciones concuerdan de cierto modo con las planteadas por el Grupo Consultivo de ayuda a los Pobres (CGAP, 2014), pues se revela que el dinero electrónico cada vez más muestra evidencia de incorporación de personas excluidas al sistema financiero, pero además se recalca que los entes reguladores deben plantear políticas claras en cuanto a este sistema para que no sea confundido con el biticón, que no está vinculado a ninguna moneda real a nivel mundial y que su valor depende de la oferta y la demanda, pues esto llevaría a que este sistema repercuta en procesos de expansión, por lo tanto el dinero electrónico debe seguir regulándose acorde al tamaño y tipo de operación electrónica para garantizar su continuidad, que debe estar basada en el libre acceso al sistema financiero formal.

En concordancia con lo expuesto por este Grupo Consultivo de Ayuda a los pobres Chao & Ruíz (2014) enfatizan que el uso del dinero electrónico es una alternativa para la economía de la nación ecuatoriana, siempre y cuando se realice en un entorno de verdadera transparencia, pues las posibilidades de malversación de fondos de dinero electrónico por parte del Banco Central ecuatoriano son muy altas a causa de una sola administración y supervisión que se tiene.

Así pues, la adopción de este nuevo sistema en el Ecuador permite implementar, gestionar y administrar por parte del Banco Central del Ecuador, un nuevo sistema de dinero enfocado al mejoramiento de la inclusión de sectores marginales para desencadenar un efecto positivo en la inclusión económica, social y de reducción de pobreza en el país, al mostrar características como el fácil almacenamiento e intercambio por medio de dispositivos móviles, alto grado de aceptación como medio de pago, facilidad de conversión de efectivo a valor nominal y regulación del Banco Central donde el mismo lleva un registro en sus pasivos, de esto que los beneficios para el país se traducen en la reducción del uso del papel moneda, disminución de riesgos de robos, pero más aun beneficia a los

ecuatorianos en situación de pobreza al constituirse como una herramienta para acompañar a programas estatales para el mejoramiento del bienestar de sectores vulnerables, además de desprender un mayor nivel de acceso a oportunidades a los emprendedores del sector popular y solidario (Jaime, 2014).

Espinoza, Armendáriz, Campos, & Icaza (2015) por su parte, destacaron que el mercado del dinero electrónico en Ecuador no está desarrollado a pesar de ser viable técnicamente y mostrar un efecto importante en la reducción de la pobreza al incluir a un mayor número de ciudadanos antes excluidos por situaciones de pobreza, por tanto el Banco Central necesita crear una red económica en el sector popular y solidario para proteger a los usuarios del sistema y procurar reducir la brecha de desigualdad social para instituir verdaderas oportunidades de desarrollo. Lo expuesto es análogo a lo expresado por Navarro & Ascencio (2015) quienes destacan que el dinero electrónico se proyecta como una herramienta que permitirá beneficiar a la población ecuatoriana más vulnerable, con el cual se podrá efectuar pagos de servicios básicos, transferencias, retiros, depósitos, cobros de beneficios gubernamentales como el bono de desarrollo humano y con esto el ciudadano formará parte del sistema financiero bajo regulación del gobierno central, este punto es controversial por varios expertos quienes admiten que el éxito del sistema de dinero electrónico en otros países se ha realizado a través de la empresa privada y más no bajo regulación del gobierno quien podría aprovechar dichos recursos con fines diversos a los planteados.

Así pues, Zapata (2015) destaca que el sistema de dinero electrónico resulta ventajoso en el Ecuador al permitir inclusión financiera de alrededor de un 40% de la población económicamente activa que no cuenta actualmente con una cuenta bancaria, brinda seguridad al usuario, permite la reducción de costos transaccionales y disponibilidad de 24 horas, este sistema por ser un nuevo servicio financiero causa desconfianza entre usuarios potenciales, además que podría ser blando fácil de posibles delitos informáticos, ello sumado a los pocos establecimientos existentes delimitan su amplia utilización en el país.

Pero Félix (2016) expone que a pesar de los inconvenientes de este sistema electrónico, las instituciones financieras populares y solidarias se pueden adecuar fácilmente a la implementación del sistema de dinero electrónico en el Ecuador, considerando que las instituciones financieras populares y solidarias cumplen con un papel protagónico en promoción, difusión y operación del sistema de dinero electrónico al abarcar a la ruralidad y al ser motores de desarrollo local pues el financiamiento que otorgan a las actividades locales pero además su relación estrecha entre organización-socio crea un escenario favorable para organizaciones del sector financiero popular.

3.3 Fundamentación Legal

El dinero electrónico esta sustentado basicamente en las siguientes leyes:

- Constitución de la República de Ecuador 2008.
- Plan Nacional del Buen Vivir.
- Ley Orgánica para el equilibrio de las Finanzas Públicas.
- Reglamento para la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas.
- Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad.
- Código Orgánico Monetario Financiero.

Constitución de la República del Ecuador

Sección sexta

Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

“Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia”
(Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) .

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 8.- “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible. El sistema económico mundial requiere renovar su concepción, priorizando la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos. De igual manera, dando prioridad a la (re)distribución y al ser humano, so re el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2013)

Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas

Art. 1.- En la Ley de Régimen Tributario Interno, publicada en el Suplemento del R.O. No. 463, el 17 de noviembre del 2004, realícense las siguientes reformas: 1. A continuación del artículo 72, agréguese los siguientes artículos enumerados:

"Art. (...)- Devolución del impuesto al valor agregado por uso de medios electrónicos de pago.- El Servicio de Rentas Internas, en forma directa o a través de los participantes en el sistema nacional de pagos, debidamente autorizados por el Banco Central del Ecuador, devolverán en dinero electrónico, de oficio, al consumidor final de bienes o servicios gravados con tarifa 12% del IVA (Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, 2016).

Los valores asognados corresponden a:

a) 2 puntos porcentuales del Impuesto al valor agregado (IVA) pagado en transacciones realizadas con dinero electrónico, en la adquisición de bienes y servicios, que se encuentren debidamente soportadas por comprobantes de venta válidos emitidos a nombre del titular de la

cuenta de dinero electrónico. El Servicio de Rentas Internas podrá establecer mecanismos de compensación directa para la aplicación de lo dispuesto en este literal, mediante resolución (Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, 2016).

Art. (...).- Beneficiarios.- Son beneficiarios de la devolución del impuesto al valor agregado por uso de medios electrónicos de pago las personas naturales en sus transacciones de consumo final que mantengan cuentas de dinero electrónico, por la adquisición de bienes y servicios gravados con tarifa 12% de IVA, de conformidad con las especificaciones y límites previstos en el Reglamento (Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, 2016).

Reglamento para la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas

Disposición Transitoria

TERCERA.- Se otorga el plazo de cuatro meses contados a partir de la vigencia de la Ley Orgánica de Equilibrio de las Finanzas Públicas, para que las personas naturales abran sus cuentas de dinero electrónico y puedan ser beneficiarias del derecho a la devolución por pagos efectuados con medios electrónicos a partir del 1 de mayo de 2016. Finalizado este plazo el beneficio se aplicará solo desde que se abra dicha cuenta (Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, 2016).

Código Orgánico Monetario y Financiero

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), Artículo 14 denominado Funciones se indica:

Función 19. Establecer medios de pago

Función 21. Regular la gestión de moneda electrónica y disponer al Banco Central del Ecuador su implementación, monitoreo y evaluación, así como de la moneda nacional metálica, de acuerdo con lo dispuesto en este Código (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p. 9).

Función 39. Establecer unidades de cuenta

En el Artículo 36 se indica las funciones que debe cumplir el Banco Central del Ecuador y las que se relacionan con el sistema el Sistema de Dinero Electrónico.

Función 1. Organizar y ejecutar las políticas y regulaciones impuestas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para los sistemas monetarios y financiero, monitorear y supervisar su aplicación, sancionar su incumplimiento, en el ámbito de sus competencias, e informar de sus resultados.

Función 4. Garantizar el suministro y la distribución de las especies monetarias y dinero en el país

Función 9. Fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad, en el ámbito de su competencia

Función 19. Determinar las características y gestionar la provisión, acuñación, circulación, canje, retiro y desmonetización de monedas

Función 20. Proveer de forma exclusiva moneda metálica nacional, así como moneda electrónica, en el marco de la política dictada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 94. De la moneda de la República del Ecuador se encuentra lo siguiente:

“La circulación, canje, retiro y desmonetización de dólares de los Estados Unidos de América, moneda en la República del Ecuador, corresponden exclusivamente al Banco Central del Ecuador, de acuerdo con las disposiciones de este Código y con la regulación que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera “ (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

“El Banco Central del Ecuador es la única entidad autorizada para proveer y gestionar moneda metálica nacional o electrónica en la República del Ecuador, equivalente y convertible a dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo con las disposiciones de este Código y con la regulación y autorización de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

De igual forma en este Código se implanta que el Estado no podrá obligar a una persona natural o jurídica de derecho privado a manejar moneda distinta del dólar de los Estados Unidos de América.

Artículo 101. Moneda electrónica

“La moneda electrónica será puesta en circulación privativamente por el Banco Central del Ecuador, respaldada con sus activos líquidos, sobre la base de las políticas y regulaciones que expida la Junta de política y regulación monetaria y financiera” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Ley Orgánica De Solidaridad Y Corresponsabilidad por El Terremoto del 16 De Abril 2016

Disposiciones transitorias:

PRIMERA. - Se incrementa la tarifa del IVA al 14% durante el período de hasta un año contado a partir del primer día del mes siguiente a la publicación de la presente ley. El Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo, podrá disponer que la vigencia de este incremento concluya antes de cumplido el año (Registro Oficial N° 759, 2016).

Para la aplicación del descuento dispuesto en el inciso anterior, el Servicio de Rentas Internas, establecerá el procedimiento para que los vendedores de bienes o prestadores de servicios, lo realicen directamente, teniendo derecho a compensarlo como crédito tributario. En caso de que este crédito tributario no pueda ser compensado se aplicará lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley de

Régimen Tributario Interno. Esta compensación estará vigente durante el tiempo de aplicación de la tarifa del IVA del 14%. Este beneficio no excluye la devolución del IVA por uso de medios electrónicos (Registro Oficial N° 759, 2016).

SEGUNDA. - Por el plazo máximo doce meses, contados a partir del siguiente mes de la publicación de la presente ley, se dispone la devolución o compensación de 2 puntos porcentuales adicionales del IVA pagado por las transacciones realizadas con dinero electrónico previstas en el literal a) del artículo innumerado agregado a continuación del artículo 72 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante norma de carácter general, sobre la base del informe de impacto fiscal establecido por el ente rector de las finanzas públicas, podrá disponer que la vigencia de esta devolución o compensación adicional concluya antes de cumplido el plazo de doce meses (Registro Oficial N° 759, 2016).

TERCERA.- Por el plazo máximo de doce meses, contados a partir del siguiente mes de la publicación de la presente ley el Banco Central del Ecuador podrá proveer a título gratuito o subsidiar a las entidades del sistema financiero nacional la implementación de sistemas de banca móvil vía USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados) o cualquier otro mecanismo de interconexión con la plataforma de dinero electrónico del Banco Central del Ecuador, conforme los límites y condiciones que se establezcan mediante regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Registro Oficial N° 759, 2016).

CUARTA.- Se exonera del pago de las cuotas del RISE generadas hasta el 31 de diciembre de 2016, a los contribuyentes cuyo domicilio tributario principal se encuentre en la provincia de Manabí, el cantón Muisne y otras circunscripciones de la provincia de Esmeraldas afectadas que se definan mediante Decreto y bajo las condiciones que se establezcan en el mismo. Las cuotas que hayan sido pagadas por este concepto desde abril hasta diciembre del 2016 serán devueltas conforme a lo establecido a través de resolución del Servicio de Rentas Internas (Registro Oficial N° 759, 2016).

Además, en el Registro Oficial de la Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana establece que se toma como medida el no pago del 14% del impuesto al valor agregado (IVA), sino del 10% cuando se use el dinero electrónico como medio de pago. Esta medida durará un año y se devolverá hasta 6 puntos del IVA por transacciones que se realicen desde el dispositivo móvil (para las provincias de Manabí y Esmeraldas), mientras que para el resto del país la devolución será de 4 Puntos (Banco Central del Ecuador, 2016).

Capítulo 4

Metodología

4.1. Diagnóstico

El uso del dinero electrónico en el Ecuador fue creado de acuerdo a la Resolución No.005-2014-M, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, desde entonces entro en vigencia como medio de pago.

En la ciudad de Ambato al 31 de enero de 2017, están disponibles 1712 establecimientos que disponen de dinero electrónico dividido: 238 macro agentes y 1476 centros transaccionales que ofrecen varios servicios como; micro mercados, farmacias, médicos, restaurantes, internet, productos de ganadería, librería entre otros según el Banco Central del Ecuador.

Como primera fase: se procede a la creación de la cuenta de dinero electrónico en febrero del 2016, marcando al *153# el sistema pregunta si desea activar la cuenta y si conoce los términos del mismo, después ingrese el número de cédula 1803686698, confirme los nombres, y responda a preguntas de validación como color favorito entre otras, el sistema procede a enviar la clave por mensaje de texto.

Segunda fase: se realiza una evaluación de campo en los centros transaccionales en febrero de 2016 estos son: **Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco**, donde no tienen conocimiento del servicio.

Banco del Pacífico Sucursal Mall de los Andes, los asesores no conocían del servicio. El jefe de cajas realizó por primera vez una recarga pero lastimosamente el sistema no funciono y se hizo la devolución del dinero.

Super Paco, se encontraba en febrero del 2016 como centro transaccional para cobros sin embargo no se realizaban porque el sistema no funcionaba.

Almacenes Tía, no realizaban cargas, cobros y descargas no conocían del sistema.

Tercera fase: se contacta con el Banco Central del Ecuador con el Ing. Rubén Egas Jefe comercial, al mismo que se comunica las dificultades encontradas en el diagnóstico de campo y se solicita su apertura para la realización del presente proyecto.

Cuarta fase: los resultados obtenidos en el trabajo de campo incitan al cambio de tema y ajuste del plan.

Quinta fase: se solicita información y entrevista al Banco Central del Ecuador, mediante un oficio.

Sexta fase: se realiza entrevista y recepción de información para la realización del proyecto.

4.2. Modalidad o Enfoque, tipo y alcance de la investigación

La modalidad que se utiliza es estudio documental ya que tiene el propósito de indagar y la obtención de datos reales, actuales y precisos de fuentes primarias como lo es el administrador del dinero electrónico Banco Central del Ecuador y del Servicios de Rentas Internas que proporciona información sobre la devolución del IVA en la ciudad de Ambato.

Según Sampieri, Collado, & Baptista (2010) el enfoque que utiliza la presente investigación es el método mixto, ya que el enfoque cuantitativo, utiliza datos numéricos, y el enfoque cualitativo porque explora fenómenos en profundidad.

El tipo de investigación es de campo llamada también in situ pues se realiza en el lugar donde se encuentra la información, los usuarios del dinero electrónico como: administrador, macroagentes, centros transaccionales y personas.

El alcance de la presente investigación es exploratorio debido a que se investiga problemas poco estudiados e indagan desde una perspectiva innovadora, la implementación del dinero electrónico en el Ecuador apareció en el 06 de noviembre del 2014 y existen pocas investigaciones, con la aprobación de la Ley de Solidaridad y el lanzamiento de la nueva imagen de marketing da un nuevo giro el uso del dinero electrónico en el Ecuador (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010).

4.3. Metodología aplicada

La presente investigación se utiliza el método exploratorio según manifiesta Herrera, Medina, & Naranjo, (2004) no necesita de hipótesis, además que se utiliza cuando el tema es nuevo y desconocido, es decir no existen muchas investigaciones del mismo.

Para la recolección de la información se utilizan los siguientes instrumentos o técnicas:

- **Observación:** se utiliza en el trabajo de campo de la investigación realizando un sondeo en los usuarios como son la administración, macroagentes, centros transaccionales.
- **Entrevista:** Aplicada al vocero del Banco Central del Ecuador Ing. José Quiroga, y Ing. Gabriela Naranjo funcionaria del Banco del Pacifico. El modelo de las entrevista se puede encontrar en el apéndice A, B respectivamente.
- **Bibliográfica- Documental:** Datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador y el Servicio de Rentas Internas.

4.4. Población y muestra

Población

La población a ser estudiada para la presente investigación son los actores más relevantes al tema del dinero electrónico y proporcionan la siguiente información.

- Banco Central del Ecuador (Administrador).- Numero de cuentas activas, monto de dinero electrónico más utilizado, centros transaccionales más utilizados, ciudad que más utiliza dinero electrónico, perfil del consumidor, lugar de uso de dinero electrónico, servicios actuales y futuros, perspectivas del dinero electrónico, análisis actual de dinero electrónico.
- Banco del Pacífico (Centro transaccional).- Montos que se realizan cargas, beneficios y barreras del uso del dinero electrónico, perfil de usuario, fecha de ingreso del banco al sistema.
- Servicio de Rentas Internas (Devolución del Iva). Monto de devolución del IVA, numero de acreditaciones, suscriptores.

Muestra

El proyecto de investigación no tiene muestra, ya que se trabajará con información obtenida por el Banco Central del Ecuador, Banco del Pacífico y Servicio de Rentas Internas.

Capítulo 5

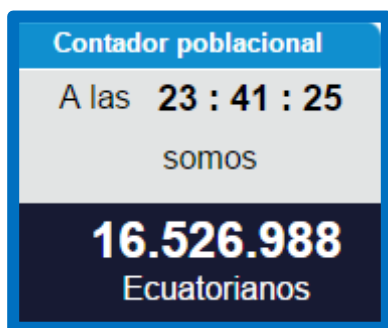
Resultados

5.1. Producto final del proyecto de titulación

En el producto final de esta investigación se analiza y cumple con el objetivo general y específicos, para ello se ha recolectado datos que permitan conocer el dinamismo de los actores del dinero electrónico como medio de inclusión en la económica popular y solidaria: aceptación, conocimientos de los macro agentes y centros transaccionales, cambio de imagen, lanzamiento de la ley de económica popular y solidaria, perfil del usuario, montos de devolución del IVA, entre otros.

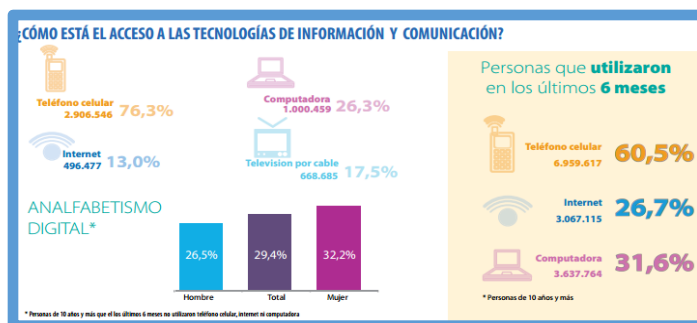
Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico diagnosticar el entorno actual se conoce que el 50% de la población no está incluida financieramente, actualmente son 16.526.988 habitantes en el Ecuador, es decir que el mercado potencial es aproximadamente de 8.263.494 personas, además según el último censo realizado por INEC indica que el 60.6% de la población utiliza celular y con corte a enero de 2017 existen 14.873.226 líneas activas en el Ecuador según la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, es decir por cada habitante una línea telefónica lo que se convierte al celular en la mejor herramienta tecnológica para el ingreso del dinero electrónico al Ecuador e inclusión financiera.

Figura 6: Número de habitantes del Ecuador



Fuente: INEC

Figura 7: Uso de Tecnología en Ecuador



Fuente: INEC

Es importante mencionar que los objetivos primordiales de la creación del dinero electrónico según Quiroga, 2017):

- Eficiencia en las transacciones, ahorro de billetes al gobierno.
- Inclusión financiera.

Procesamiento de información entrevista Banco Central del Ecuador

Funcionario: Ing. José Quiroga

Para el cumplimiento del objetivo general se han recabado la siguiente información:

El dinero electrónico se creó para proporcionar eficiencia en las transacciones y apoyar a los más pobres con la inclusión financiera ya que el 50% de la población no pertenece al sistema financiero ,estos habitantes además se encuentran en zonas alejadas y poco accesibles que gracias a este medio de pago podrían adquirir nano créditos que son créditos pequeños de 50 a 300 dólares como lo hacen en Kenia, estos créditos sirven para necesidades diarias o urgentes de la población de menos recursos aportando a la inclusión financiera.

El dinero electrónico no es un nombre afortunado para el Ecuador ya que la población creía que se trataba de otro moneda, posteriormente se contrató una empresa que realice un estudio de mercado para encontrar la marca más adecuada que es **efectivo desde mi celular**, actualmente la plataforma posee más servicios al usuario así como también más fácil acceso.

El Banco Central realizo estudios de métodos para masificar el dinero electrónico y el que se escogió fue la devolución del IVA que es una de las practicas más utilizadas y con mejores resultados, como lo realizan en Uruguay.

La campaña publicitaria con la nueva marca y la creación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad fueron publicadas al mismo tiempo, antes del lanzamiento de la nueva marca el crecimiento de creación de cuentas era a razón de 1000 por mes, después de la campaña el numero empezó a crecer a 1000 usuarios diarios llegando al último día de vencimiento el 31 de agosto que se vencía el plazo de apertura de cuenta para la devolución del IVA se crearon 14.000 cuentas y el día anterior 8.700 cuentas, el crecimiento de usuarios ha sido notablemente significativo.

El Banco Central contrató una empresa que realice la apertura de cuentas en los centros transaccionales básicamente por estrategia porque ya que un problema en todo sistema nuevo y

más un sistema de redes como es el dinero electrónico tiene un problema de inercia para crecer, por ejemplo que fue primero el huevo y gallina entonces en ese sentido los comerciantes no abren sus cuentas porque no hay usuarios que les paguen y los usuarios no abren sus cuentas para pagar porque no hay comercios que les acepten, para romper ese círculo vicioso la manera es atacar a ambos al mismo tiempo.

El dinero electrónico no tuvo la acogida esperada porque fue una meta muy optimista la realidad es que tomará alrededor de 8 años en llegar a masificarse. Las provincias donde más dinero utiliza es Pichincha seguida de Guayaquil y el tercer lugar se lo están disputando entre Los Ríos, Manabí, Azuay y Tungurahua.

La idiosincrasia del ecuatoriano de tener el billete físico no es un obstáculo para el uso del dinero electrónico ya que el temor es inicial al utilizar el sistema sobre todo en las personas de mayor edad, mientras más joven más inexistente es ese temor pero también se ha observado que las personas hacen la primera transacción y dicen increíble esto ha sido fácil y empiezan a utilizarlo, el temor es la primera vez posteriormente quedan enamorados del sistema.

El segundo objetivo específico es diagnosticar el entorno actual de empleo del dinero electrónico en el Ecuador obteniendo los siguientes datos.

Actualmente, se pueden pagar los servicios públicos como; energía eléctrica, agua y teléfono. Energía Eléctrica el 92% de ecuatorianos pueden hacer los pagos con excepción de las provincias de Cotopaxi y Galápagos. Agua Potable se pueden realizar el pago en diez ciudades porque depende de los municipios de cada ciudad es más complejo realizar las negociaciones. Telefonía se puede pagar en todo el país y todas las operadoras está cubierto el 100% del servicio. Además, se puede cancelar los impuestos municipales con dinero electrónico en Quito y Loja

El tercer objetivo define el perfil del usuario actual, factores que impulsan y limita el uso del dinero electrónico. El perfil del usuario actual son los jóvenes los que más lo utilizan tienen menos miedo de usar la tecnología básicamente son personas entre 25 a 42 años sin distinción de género con un nivel socioeconómico de clase media son las que están más dispuestas a utilizar efectivo desde mi celular.

Efectivo desde mi celular

Definición.- “es un medio de pago electrónico, en dólares de los Estados Unidos de América, utilizado principalmente desde teléfonos móviles, con bajos costos y más seguro para la ciudadanía“ (Efectivo, 2017).

Beneficios

- Se realiza transferencias y pagos de forma rápida, segura y barata.
 - Se realiza el pago exacto, evitando redondeo.
 - Es un sistema seguro posee claves de seguridad personales e intransferibles.
 - Se puede utilizar desde cualquier celular no importa la tecnología ni operadora
 - No se necesita tener saldo ni internet.
 - Todas las transacciones se realizan la línea.
 - Se podrá retirar el dinero en cualquier momento en los centros transaccionales que están ubicados en todo el país.
- No se necesita depósito inicial
 - Efectivo desde mi celular funciona las 24 horas del día los 365 días del año (Efectivo, 2017).

Dinero Electrónico como medio de inclusión financiera en el Ecuador

- Elimina barreras que impiden el acceso a entidades financieras
- Los costos transaccionales son baratos
- Es un servicio de crecimiento por medio de telefonía móvil
- Es un medio de pago ideal para pequeños y medianos negocios
- Impulsa el comercio al ser un medio de pago fácil, sencillo, barato y sin redondeos.
- Existe confidencialidad y seguridad en los accesos financieros
- La inclusión digital con el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Genera información de las personas no incluidas financieramente, permitiéndoles en el futuro acceder a los servicios financieros y al crédito (Efectivo, 2017).

Servicios de Efectivo desde mi celular

1. Activación de cuenta
2. Carga
3. Descarga
4. Pago de usuario

5. Transferencia
6. Pago a establecimientos
7. Pago de servicios básicos
8. Matriculación
9. Remesas

A continuación, se presenta gráficos de cada servicio, en cada uno de ellos se explica los pasos a seguir para el uso del mismo.

Figura 8: Activación de cuenta



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 9: Carga



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 10: Descarga



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 11: Pago de usuario - usuario



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 12: Transferencia



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 13: Pago a establecimientos



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 14: Pago de servicios básicos



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

(2017)

Figura 15: Matriculación vehicular



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Figura 16: Remesas



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E.

Figura 17: Número de centros transaccionales en Ambato



Fuente: (Efectivo, 2017)

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 de Enero de 2017

Tabla 11: Lugar de Ambato en el uso de dinero electrónico

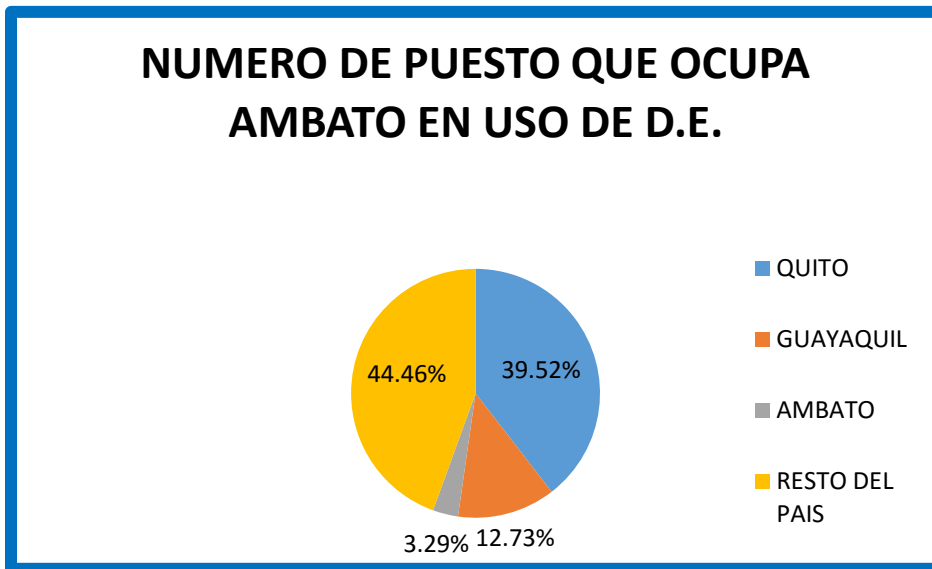
Numero	Ciudad	Porcentaje %
1	Quito	39.52%
2	Guayaquil	12.73%
3	Ambato	3.29%
4	Resto del país	44.46%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 18: Número que puesto que ocupa Ambato en uso de D.E.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: La ciudad de Quito es el lugar donde más uso de dinero electrónico tiene con un 39.52%, seguido de Guayaquil con un 12.73% y en tercer lugar Ambato con un 3.29%, a pesar que Ambato ocupa un tercer lugar con el 3.29% no es considerable a comparación de la primera ciudad Quito con el 39.52%.

Tabla 12: Número de cuentas activas de dinero electrónico

Ciudad	%	Numero De Cuentas
Quito	28.23%	44,595
Ambato	2.93%	4,631
Resto del País	68.84%	108,746
Total	100.00%	157,972

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 19: Número de cuentas activas de Ambato y Quito de D.E.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: La ciudad de Quito tiene el 28% de cuentas activas del total del país y Ambato el 3% que no es un porcentaje considerable, para ser la tercera ciudad en uso del dinero electrónico.

Tabla 13: Servicios más utilizados en la ciudad de Ambato

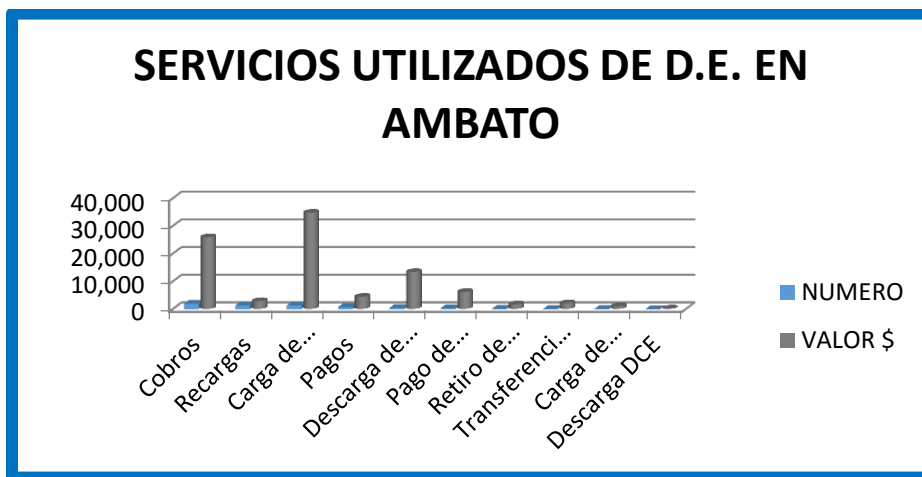
Ambato		
Servicio	Numero	Valor \$
Cobros	1,865	\$ 25,915.83
Recargas	1,254	\$ 2,819.00
Carga de dinero	1,227	\$ 34,746.41
Pagos	708	\$ 4,391.42
Descarga de dinero	402	\$ 13,322.34
Pago de servicios	302	\$ 6,154.97
Retiro de dinero - cajero automático	61	\$ 1,640.00
Transferencia descarga	39	\$ 2,053.40
Carga de dinero- cajero automático	30	\$ 1,005.00
Descarga DCE	2	\$ 190.50
Total General	5,890	\$ 92,238.87

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 20: Servicios utilizados de Dinero Electrónico en Ambato



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: En la ciudad de Ambato en número de servicios más utilizados son los cobros con 1,865 seguido de recargas con 1,254 y carga de dinero con 1,227. El servicio con mayor monto es carga de dinero con \$34746.41 dólares.

Tabla 14: Servicios más utilizados en la ciudad de Quito

Quito		
Servicio	Número	Valor
Pagos	21,418	\$ 159,128.59
Cobros	12,517	\$ 201,612.21
Recargas	12,410	\$ 33,783.00
Carga de dinero	10,039	\$ 306,213.89
Pago de servicios	6,595	\$ 118,400.77
Descarga de dinero	3,674	\$ 212,033.84
Retiro de dinero - cajero automático	2,150	\$ 105,310.00
Transferencia descarga	1,192	\$ 293,432.42
Descarga DCE	510	\$ 62,179.87
Carga de dinero- cajero automático	225	\$ 15,025.00
Pagos Masivos	117	\$ 884.14
Giros Nacionales	8	\$ 32.26
TOTAL GENERAL	70,855	\$ 1,508,035.99

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 21: Servicios utilizados de Dinero Electrónico en Quito



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: En la ciudad de Quito en número de servicios más utilizados son los pagos con 21,418 seguido de cobros con 12,517 y recargas con 12,410. El servicio con mayor monto es carga de dinero con \$306,213.89 dólares.

Tabla 15: Centros Transaccionales donde se utiliza dinero electrónico en Ambato

Numero de	Nombre del Centro Transaccional	Numero	Valores \$
1	Servicio De Rentas Internas	1.065	\$ 17.344,43
2	Tiendas Industriales Asociadas Tia S.A.	358	\$ 4.780,56
3	Junta De Beneficencia De Guayaquil	231	\$ 1.014,06
4	Sanasana	56	\$ 599,46
5	Recargas	19	\$ 45,00
6	Concecel Recargas	11	\$ 28,00
7	Tarjeal Cia. Ltda.	6	\$ 176,53
8	Maquinarias Y Vehiculos S.A. Mavesa	4	\$ 211,52
9	Vaca Perez Narciza De Lourdes	3	\$ 10,00
10	Naranjo Mesias Patricio Fernando	3	\$ 4,00
11	Montero Estadio Olimpico Cj 01	2	\$ 69,73
12	Espin Barragan Maria Laura	2	\$ 0,50
13	Cando Salan Fausto Milton	2	\$ 0,41
14	Ecuatoriana De Motores Motorec Cia. Ltda.	2	\$ 558,14
15	Sisalema Elbay Milton Javier	2	\$ 0,50
16	Segovia España Byron Raul	1	\$ 5,00
17	Toasa Ashqui Luz Maria	1	\$ 0,25
18	Solis Solis Darwin Manuel	1	\$ 0,20
19	Punina Sigcha Nestor Olmedo	1	\$ 0,55
20	Defaz Defaz Otto Freth	1	\$ 0,10
21	Rodriguez Pujos Byron Francisco	1	\$ 0,01
22	Carrasco Rosa Eddy Susana	1	\$ 1,00
23	Pinsoft	1	\$ 467,81
24	Santamaria Galarza Diego Fernando	1	\$ 0,25
25	Jerez Chango Edison Javier	1	\$ 0,55
26	Moya Andrade Fatima Liliana	1	\$ 0,02
27	Cordova Jaramillo Juan Carlos	1	\$ 0,05
28	Pallo Toaquiza Maria Esther	1	\$ 1,00
29	Ramos Gordon Hector Efrain	1	\$ 1,00
30	Freire Baquerizo Mariuxi Natalia	1	\$ 0,01

31	Resiflex Duraflex S.A.	1	\$ 15,96
32	Bonilla Zamora Myriam Gabriela	1	\$ 0,20
33	Mi Comisariato	1	\$ 2,28
34	Pilla Moreta Maria Balvina	1	\$ 0,10
35	Rosso Nieto Daniel Ricardo	1	\$ 1,00
36	Zaldumbide Troncoso Tania Veronica Eu.	1	\$ 0,05
37	Lema Chiliquinga Carlos Pedro	1	\$ 0,10
38	Vizuet Parra Angela Gioconda	1	\$ 0,02
39	Muñoz Hidalgo Narcisa De Jesus	1	\$ 0,10
40	Mejia Villegas Luis Gerardo	1	\$ 10,00
41	Rivera Calle Hilda Sorayda	1	\$ 0,10
42	Bautista Osorio Flor Del Carmen	1	\$ 1,00
43	Montero Estadio Olimpico Cj 03	1	\$ 84,17
44	Arteaga Vera Jose Luis	1	\$ 0,05
45	Insuprof Montero Scala-Cumbaya Cj 01	1	\$ 343,64
46	Luzuriaga Quiñonez Francisco Cristobal	1	\$ 3,00
47	Nazareno Alarcon Tanya Famela	1	\$ 13,50
48	Jarrin Guevara Diana Elizabeth	1	\$ 5,00
49	Nuñez Nuñez Johnny Patricio	1	\$ 0,10
50	Barros Bonilla Ernesto Mauricio	1	\$ 0,10
51	Naveda Nuñez Meri Leticia	1	\$ 0,10
52	Acosta Nuñez Oscar Alfredo	1	\$ 0,10
53	Quispe Santamaria Gonzalo Homero	1	\$ 0,10
54	Vallejo Capuz Rosa Alexandra	1	\$ 0,20
55	Espin Espin Lina Del Rocio	1	\$ 0,10
56	Gomez Bermeo Francisco Javier	1	\$ 0,25
57	Mena Ballesteros Luis Enrique	1	\$ 0,02
58	Herrera Estrada Vicente German	1	\$ 0,25
59	Herrera Rodriguez Jenifer Paola	1	\$ 0,40
60	Arroba Freire Amparo Del Rocio	1	\$ 0,25
61	Bonilla Villarruel Sonia Elizabeth	1	\$ 0,35
62	Valencia Nuñez Miriam Janeth	1	\$ 0,25
63	Nuñez Leon Maria Carmen Urfelina	1	\$ 0,75
64	Ayul Soria Maria Elvia	1	\$ 0,02
65	Lozada Ortiz Jenny Piedad	1	\$ 0,10
66	Montero Mall De Los Andes Cj 01	1	\$ 12,53
67	Nuñez Velastegui Monica De Lourdes	1	\$ 0,25
68	Vega Ruiz Luis Sebastian	1	\$ 0,10

69	Toapanta Castillo Monica Tatiana	1	\$ 0,25
70	Hidalgo Osorio Carmen Narciza	1	\$ 1,00
71	Cherrez Pillalaza Carlos Alberto	1	\$ 0,10
72	Zapata Espin Olga Jeaneth	1	\$ 1,00
73	Llerena Zurita Oswaldo Eriberto	1	\$ 0,10
74	Silva Caicedo Manuel Wilfrido	1	\$ 0,10
75	Mejia Verdesoto Carmen De Jesus	1	\$ 0,10
76	Tite Gomez Edwin Alejandro	1	\$ 0,20
77	Hidalgo Perez Edwin Santiago	1	\$ 0,10
78	Paredes Paucar Vanessa Estefania	1	\$ 0,50
79	Agualongo Chango Mayra Soledad	1	\$ 1,80
80	Pico Vinueza Edsa Janet	1	\$ 1,00
81	Arcos Urbina Christian Fabian	1	\$ 1,20
82	Acosta Fonseca Tatiana Elizabeth	1	\$ 0,10
83	Sanchez Santamaria Lorena Monserratt	1	\$ 0,10
84	Freire Padilla Jorge Alberto	1	\$ 0,10
85	Oñate Villarroel Julio Cesar	1	\$ 15,00
86	Guevara Valencia Anibal Andres	1	\$ 0,10
87	Lascano Fiallos Klever Flavio	1	\$ 0,10
88	Martinez Barragan Dufer Rene	1	\$ 0,25
89	Pesantes Torres Maria Natalia	1	\$ 0,10
90	Escalante Sevilla Jorge Danilo	1	\$ 0,25
91	Yanes Andaluz Ana Gabriela	1	\$ 0,10
92	Pazmiño Pico Julia Rosa Celina	1	\$ 0,25
93	Guevara Pazmiño Marcela Del Carmen	1	\$ 1,00
94	Mera Vega Sandra Margoth	1	\$ 0,25
95	Zapata Mantilla Carlos Guillermo	1	\$ 0,20
96	Muriel Fernandez Maria Paulina	1	\$ 0,25
97	Ocaña Zabala Mercedes	1	\$ 1,00
98	Ojeda Mantilla Marcia Jimena	1	\$ 0,25
99	Guangasi Juan Marcelo	1	\$ 0,10
100	Mayorga Salazar Ximena Del Rocio	1	\$ 0,25
101	Aldas Serrano Jose Luis	1	\$ 0,10
102	Yanchapanta Torosina Edgar Isaac	1	\$ 0,25
103	Tambo Guaman Jose	1	\$ 0,10
104	Carvajal Velastegui Isabel Patricia	1	\$ 0,25
105	Acosta Solis Angelica Marlene	1	\$ 0,10
106	Toapanta Bastidas Myriam Marlene	1	\$ 0,25

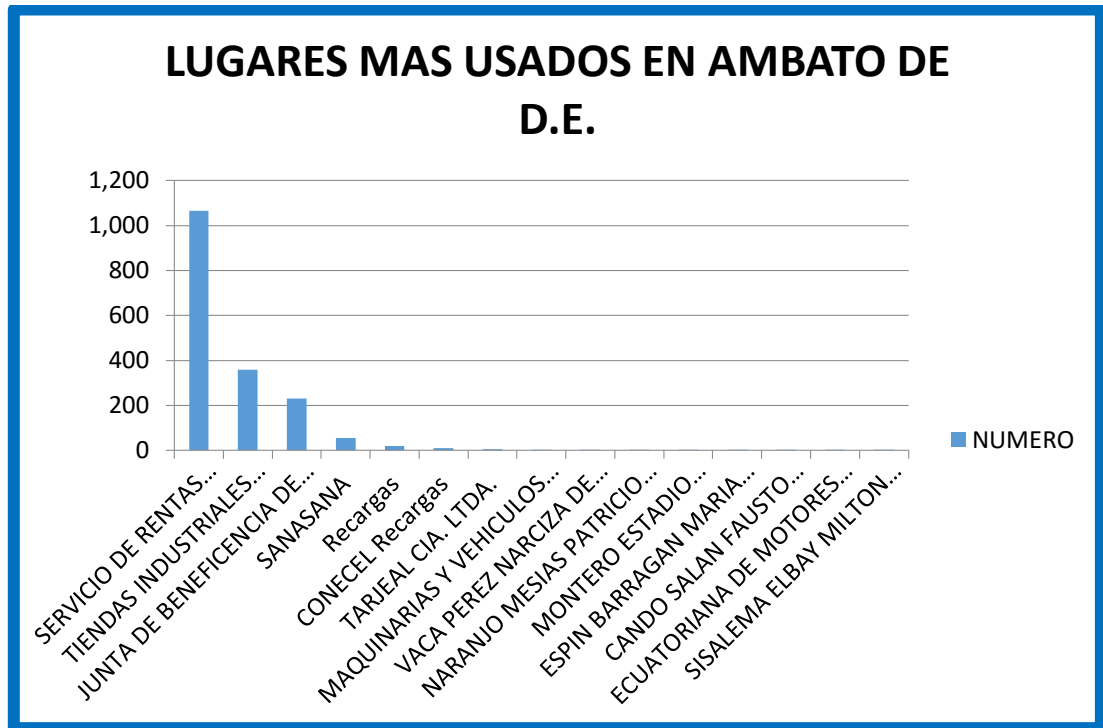
107	Rumipamba Yunga Violeta Margoth	1	\$ 0,15
108	Velastegui Galarza Jacqueline Narcisa	1	\$ 0,25
109	Jordan Mariana De Jesus	1	\$ 0,10
110	Medina Nuñez Henry Vinicio	1	\$ 0,25
111	Quispe Jaramillo Jovanny Ernesto	1	\$ 0,10
112	Gonzalez Quisnia Gabriela Fernanda	1	\$ 0,25
113	Cartimex	1	\$ 69,00
114	Vinueza Barrionuevo Maria Belen	1	\$ 0,25
	Total General	1.865	\$ 25.915,83

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 22: Lugares más usados en Ambato de Dinero Electrónico



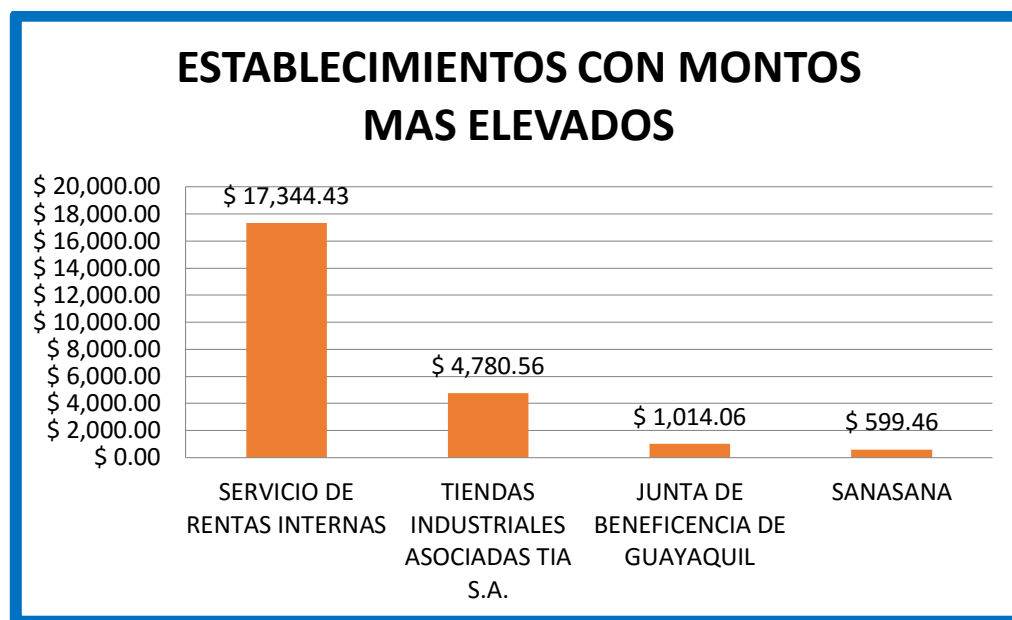
Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: En la ciudad de Ambato los Centros transaccionales con mayor número es el Servicio de Rentas Internas con 1,065 veces seguido de Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A con 358 veces.

Figura 23: Establecimientos con montos más elevados de dinero electrónico en Ambato.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: En la ciudad de Ambato los Centros transaccionales con mayor monto en dólares es el Servicio de Rentas Internas con 17,344.43 dólares seguido de Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A 4,780.56 dólares.

Tabla 16: Ciudad que más utiliza dinero electrónico en el Ecuador

Ciudad	Numero	Valores \$	Porcentaje
Quito	70,855	\$ 1,508,035.99	39.52%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: Quito es la ciudad con mayor uso de dinero electrónico hay que considerar que es la capital del Ecuador y es la segunda ciudad más poblada.

Perfil del usuario

Tabla 17: Perfil del usuario – Servicio de carga de dinero

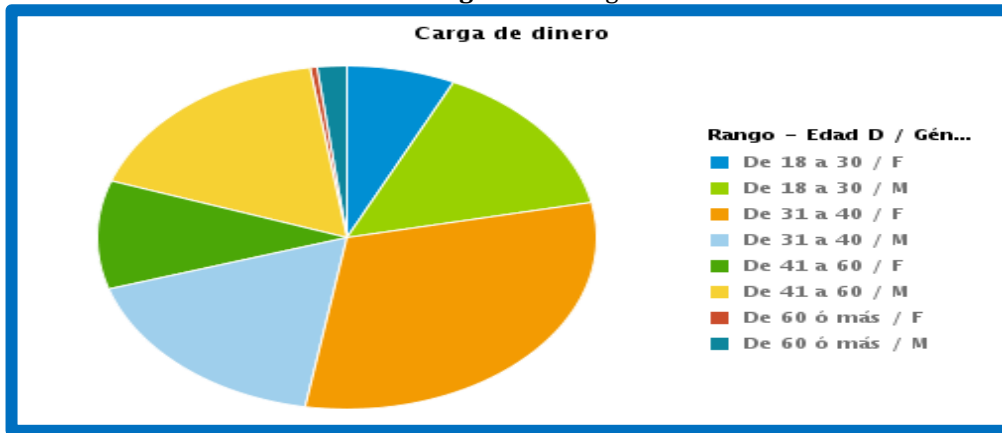
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	7.02%	5.82%
De 18 a 30	M	14.70%	9.59%
De 31 a 40	F	30.96%	15.44%
De 31 a 40	M	17.47%	17.67%
De 41 a 60	F	10.20%	15.80%
De 41 a 60	M	17.27%	27.59%
De 60 o más	F	0.45%	3.22%
De 60 o más	M	1.92%	4.88%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 201

Figura 24: Carga de dinero



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

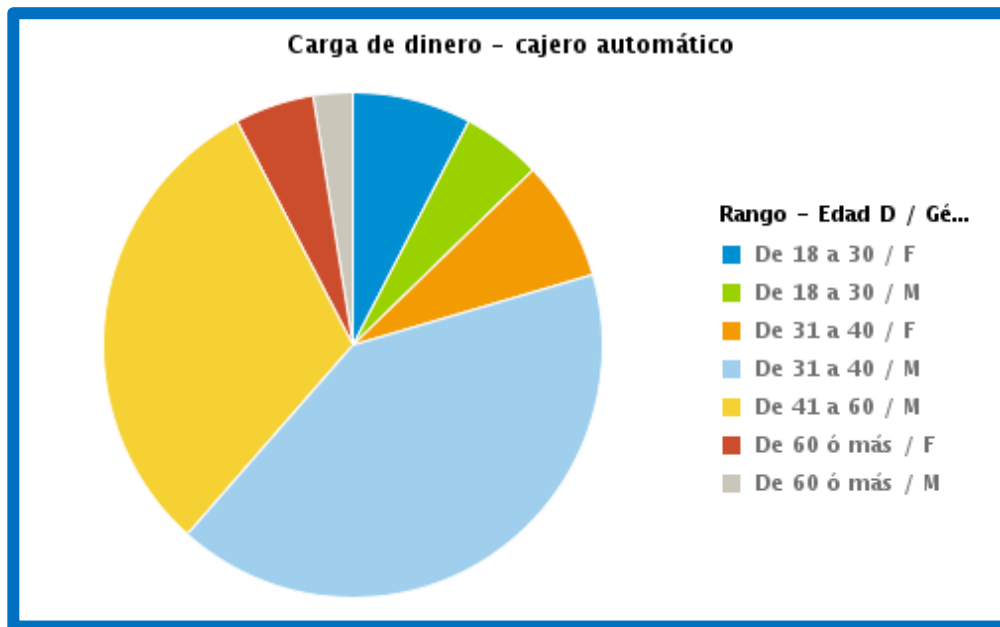
Análisis: El perfil de usuario de carga de dinero del género femenino más representativo con un 30.96% corresponde a la edad comprendida entre 30 a 40 años de edad, mientras que el género masculino las edades representativas corresponde a 31 a 40 años con un 17.47% seguido con poca diferencia de 40 a 60 años con un 17.27%.

Tabla 18: Perfil del usuario – Servicio de carga de dinero cajero automático

Edades	Género	% Número de Transacciones	% Monto
De 18 a 30	F	7.69%	5.06%
De 18 a 30	M	5.13%	1.90%
De 31 a 40	F	7.69%	22.15%
De 31 a 40	M	41.03%	50.00%
De 41 a 60	M	30.77%	17.09%
De 60 o más	F	5.13%	2.53%
De 60 o más	M	2.56%	1.27%

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)
Corte: 31 enero 2017

Figura 25: Carga de dinero – cajero automático



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)
Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de carga de dinero cajero automático del género femenino más representativo con un 7.69% corresponde a la edad comprendida entre 18 a 40 años de edad, mientras que el género masculino las edades representativas corresponde a 31 a 40 años con un 41.03% seguido de 40 a 60 años con un 30.77%.

Tabla 19. : Perfil del usuario – Servicio de devolución del IVA

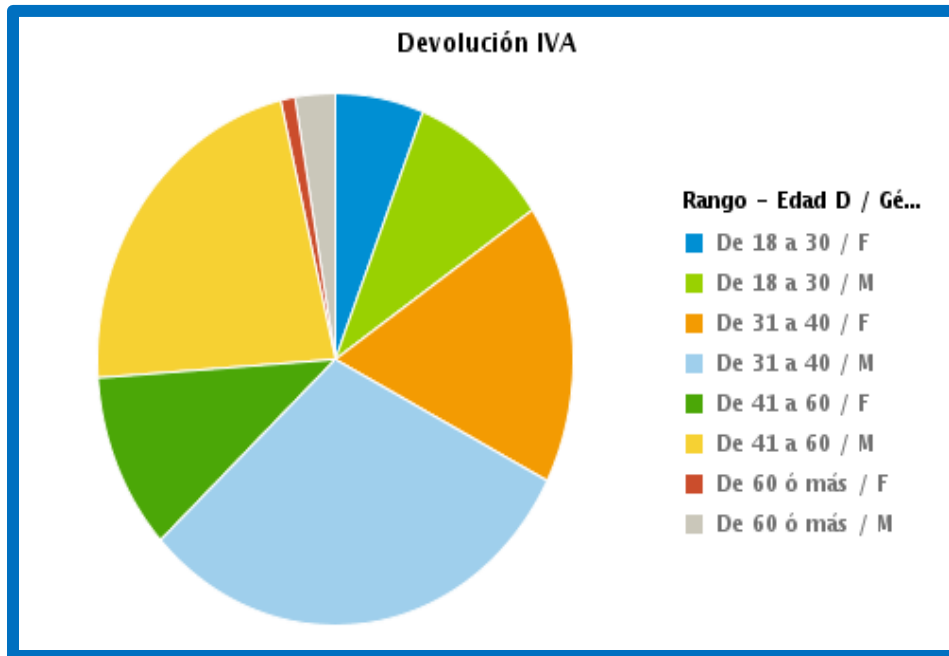
Edades	Género	% Número de Transacciones	% Monto
De 18 a 30	F	6.01%	3.50%
De 18 a 30	M	9.51%	5.54%
De 31 a 40	F	17.01%	15.32%
De 31 a 40	M	30.59%	28.80%
De 41 a 60	F	10.77%	12.23%
De 41 a 60	M	22.41%	30.34%
De 60 o más	F	0.98%	1.09%
De 60 o más	M	2.72%	3.18%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 26: Devolución del IVA



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de carga de devolución del IVA del género femenino más representativo con un 17.01% corresponde a la edad comprendida entre 31 a 40 años de edad, mientras que el género masculino corresponde a 31 a 40 años con un 30.59%.

Tabla 20. Perfil del usuario – Pagos masivos

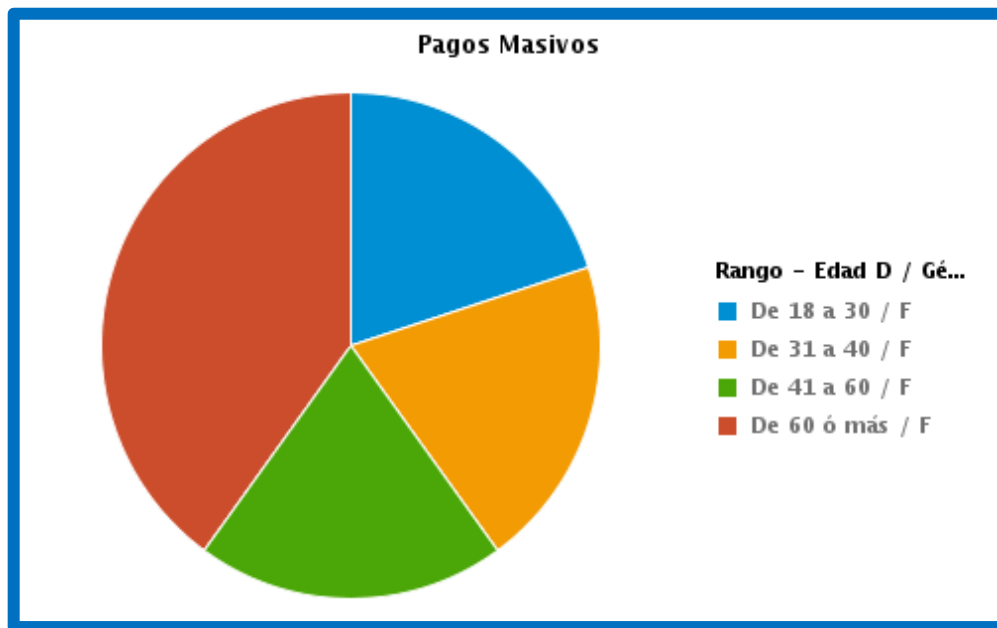
Edades	Género	Número de	Monto
De 18 a 30	F	20.00%	20.00%
De 31 a 40	F	20.00%	20.00%
De 41 a 60	F	20.00%	20.00%
De 60 o más	F	40.00%	40.00%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 27: Pagos Masivos



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de pagos masivos del género femenino es de 60 o más del 40%.

Tabla 21. Perfil del usuario – Servicio transferencia descarga

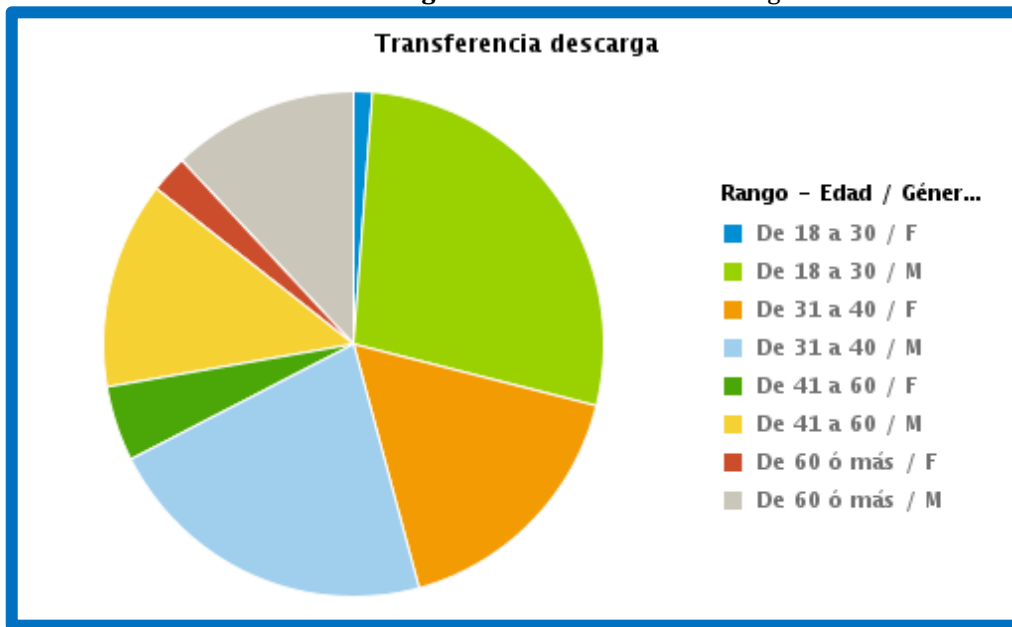
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	1.20%	0.18%
De 18 a 30	M	27.71%	9.96%
De 31 a 40	F	16.87%	3.31%
De 31 a 40	M	21.69%	3.12%
De 41 a 60	F	4.82%	64.15%
De 41 a 60	M	13.25%	7.99%
De 60 o más	F	2.41%	5.22%
De 60 o más	M	12.05%	6.06%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 28: Transferencia descarga



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de transferencia de descarga más representativo en el género femenino es de 31 a 40 años con un porcentaje de 16.87 % y del género masculino la edad correspondiente de 18 a 30 años de edad con un porcentaje de 27.71%.

Tabla 22. Perfil del usuario – Descarga de dinero

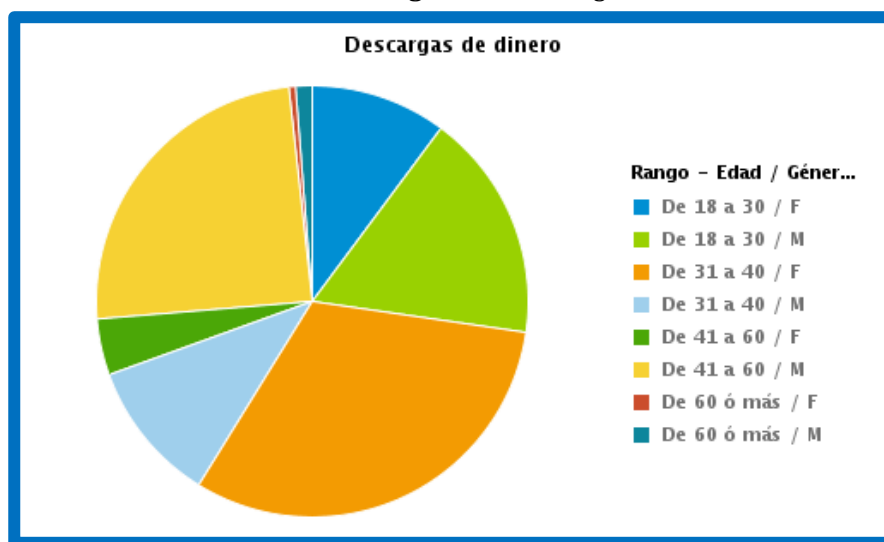
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	10.17%	5.73%
De 18 a 30	M	17.12%	12.13%
De 31 a 40	F	31.51%	20.80%
De 31 a 40	M	10.67%	11.94%
De 41 a 60	F	4.22%	8.31%
De 41 a 60	M	24.57%	39.64%
De 60 o más	F	0.50%	0.73%
De 60 o más	M	1.24%	0.72%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 29: Descarga de dinero



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de descarga de dinero el género femenino más representativo es la edad comprendida entre 31 a 40 años con un porcentaje de 31.51% y el género masculino la edad de 41 a 60 años con un porcentaje de 24.57%.

Tabla 23. Perfil del usuario – Retiro de dinero cajero automático

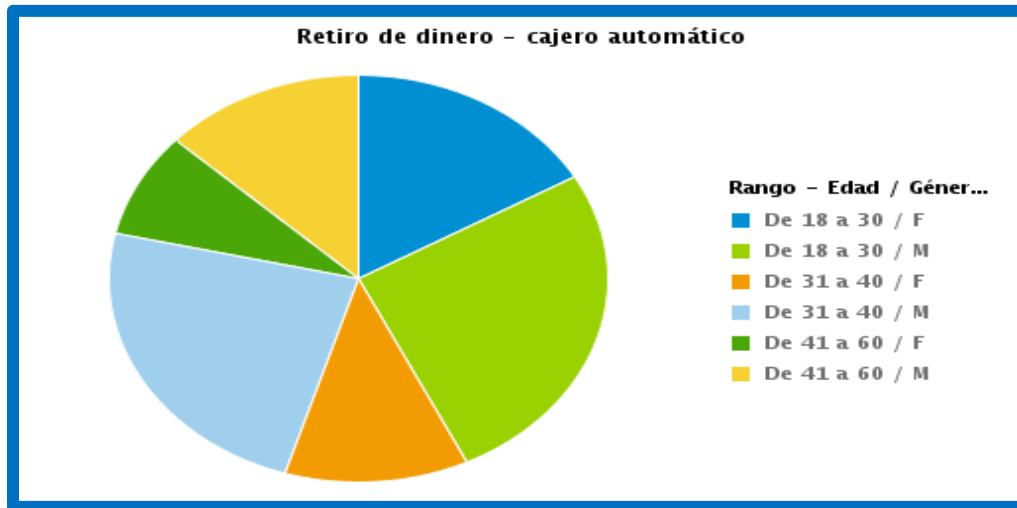
Rango –	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	16.67%	8.72%
De 18 a 30	M	26.19%	15.08%
De 31 a 40	F	11.90%	7.93%
De 31 a 40	M	23.81%	15.67%
De 41 a 60	F	8.33%	39.57%
De 41 a 60	M	13.10%	13.03%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 30: Retiro de dinero – cajero automático



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario retiro de dinero – cajero automático en el género femenino es la edad comprendida de 18 a 30 años con un porcentaje de 16.67% y el género masculino la edad de 18 a 30 años con el 29.19%.

Tabla 24. Perfil del usuario – Servicio de recarga

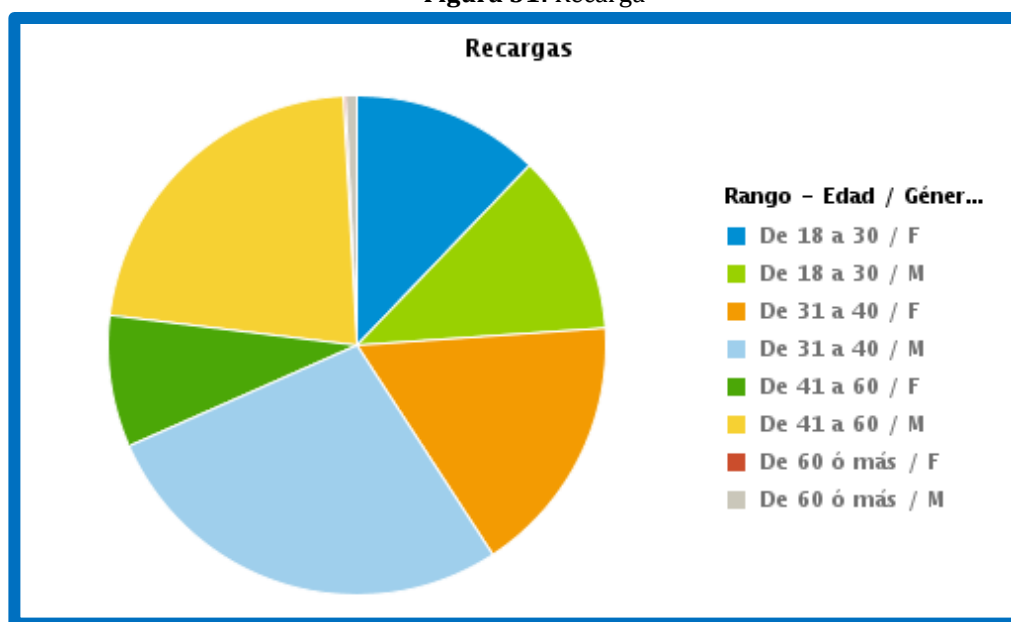
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	12.20%	10.09%
De 18 a 30	M	11.70%	9.69%
De 31 a 40	F	16.91%	15.87%
De 31 a 40	M	27.58%	26.67%
De 41 a 60	F	8.53%	7.72%
De 41 a 60	M	22.20%	28.51%
De 60 o más	F	0.15%	0.19%
De 60 o más	M	0.74%	1.26%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 31: Recarga



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de recarga del género femenino corresponde a la edad comprendida entre 31 a 40 años con un porcentaje del 16.91% y el género masculino la edad de 31 a 40 años con un porcentaje de 27.58%.

Tabla 25. Perfil del usuario – Servicios de pagos

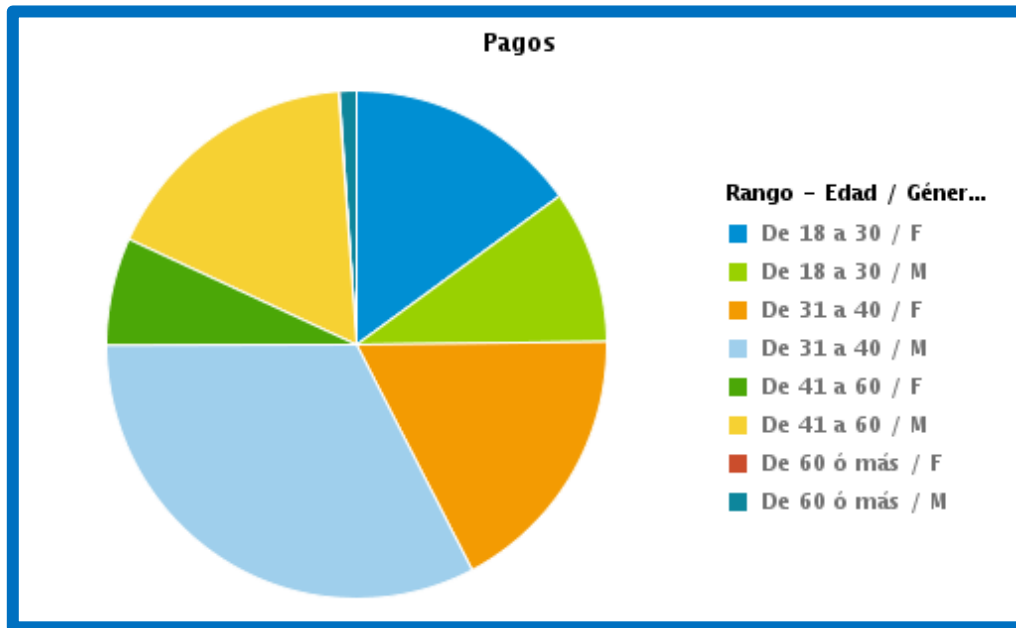
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	15.05%	12.59%
De 18 a 30	M	9.76%	6.40%
De 31 a 40	F	17.55%	7.43%
De 31 a 40	M	32.60%	38.56%
De 41 a 60	F	6.86%	4.78%
De 41 a 60	M	17.02%	22.41%
De 60 o más	F	0.06%	0.00%
De 60 o más	M	1.10%	7.82%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 32: Pagos



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario servicio de pagos del género femenino corresponden a las edades de 31 a 40 años con un porcentaje de 17.55% y el masculino la edades de 31 a 40 años con un porcentaje de 32.60%.

Tabla 26. Perfil del usuario – Servicio de cobros

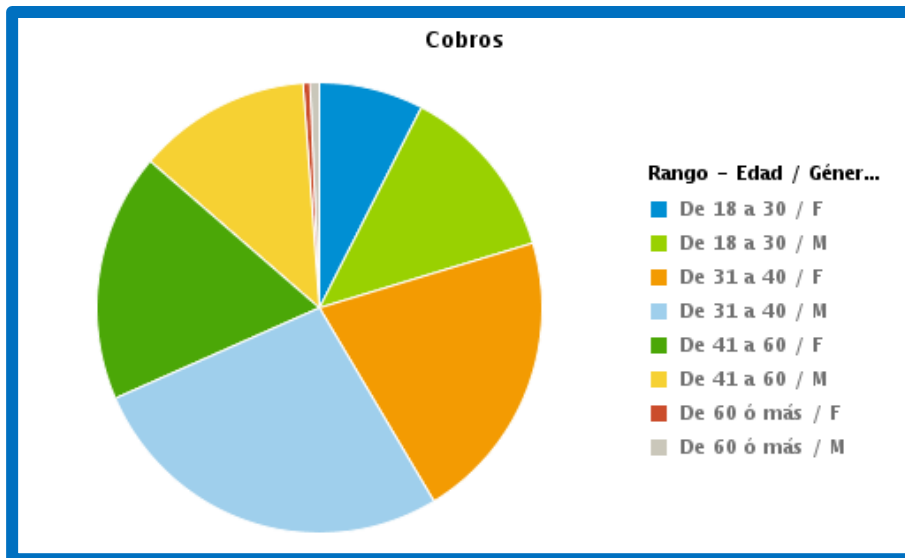
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	7.57%	4.44%
De 18 a 30	M	12.79%	7.44%
De 31 a 40	F	21.04%	16.55%
De 31 a 40	M	27.03%	22.88%
De 41 a 60	F	17.84%	20.80%
De 41 a 60	M	12.55%	22.14%
De 60 o más	F	0.50%	4.26%
De 60 o más	M	0.67%	1.49%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 33: Cobros



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de cobros del género femenino es la edad comprendida entre 31 a 40 años con un porcentaje de 21.04% y masculino la edad de 31 a 40 años con un porcentaje de 27.03%.

Tabla 27. Perfil del usuario – Pagos de Servicios

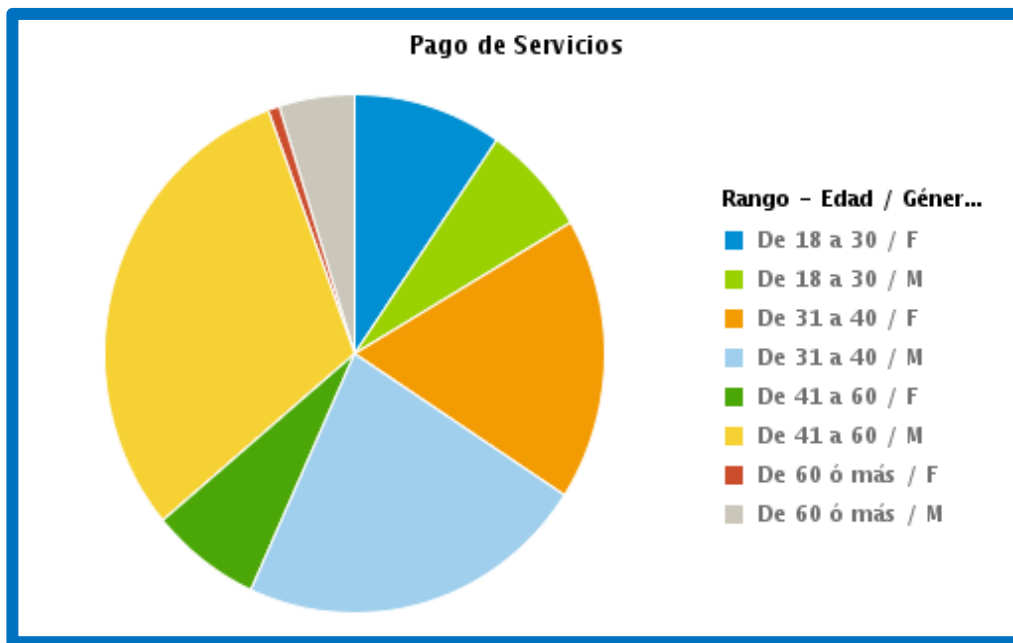
Edades	Género	% Número de	% Monto
De 18 a 30	F	9.62%	7.99%
De 18 a 30	M	6.95%	7.26%
De 31 a 40	F	17.60%	19.99%
De 31 a 40	M	22.63%	21.84%
De 41 a 60	F	7.10%	9.77%
De 41 a 60	M	30.47%	29.27%
De 60 o más	F	0.74%	0.42%
De 60 o más	M	4.88%	3.46%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 34: Pagos de Servicios



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de pagos de servicios del género femenino es la edad comprendida entre 31 a 40 años con un porcentaje de 17.60% y masculino la edad de 41 a 60 años con un porcentaje de 30.47%.

Tabla 28. Perfil del usuario – Descarga DCE

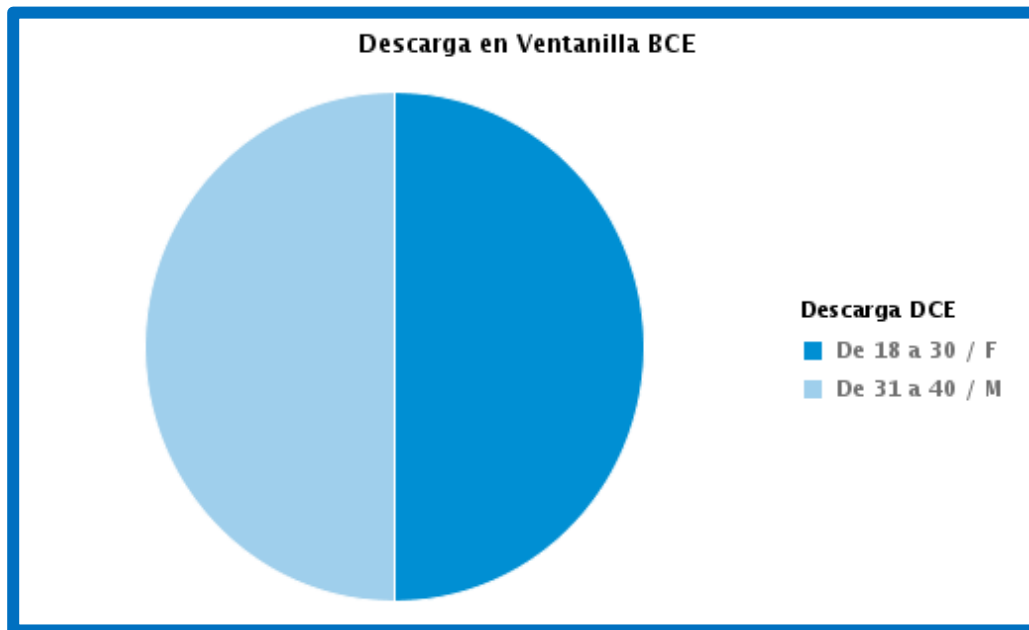
Edades	Género	% Número de	Monto
De 18 a 30	F	50.00%	76.19%
De 31 a 40	M	50.00%	23.81%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Figura 35: Descarga DCE



Fuente:

Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: El perfil de usuario de descarga en ventanilla del género femenino es la edad de 18 a 30 años con un porcentaje de 50% y el género masculino la edad de 31 a 40 años con el 50%.

Procesamiento de Información de la entrevista al Banco del Pacífico

Funcionaria: Ing. Gabriela Naranjo

Para el cumplimiento del objetivo general el dinero electrónico fue creado mediante Resolución No.005-2014-M, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, integra al Banco del Pacífico como Macro agente a partir del viernes 27 de febrero del 2015. El mecanismo para las cargas y descargas que se maneja en un sistema propio de la Entidad Financiera con enlace al Banco Central del Ecuador, es de fácil manejo los clientes puede acceder a este servicio en todas las sucursales en el área de caja del Banco (Naranjo, 2017).

Para el cumplimiento del objetivo específico tres los beneficios en el uso de dinero electrónico para la población es: fácil manejo, reduce el riesgo del efectivo por robos, mejora la cultura administrativa financiera, evita el maltrato y deterioro del efectivo. Las barreras que existe son: falta de información del servicio, poca difusión y capacitación de los beneficios que el sistema brinda. Además, el perfil de usuario del dinero electrónico son hombre y mujeres de clase social media y media alta (Naranjo, 2017).

Procesamiento de Información del Servicio de Rentas Internas

Tabla 29. Perfil del usuario – Descarga DCE

Zonal	Provincia	Devuelto IVA con dinero electrónico al 19/12/2016	Número de acreditaciones al 19/12/2016	Suscriptores al 14/12/2016
Zonal 3	Chimborazo	\$ 55.849,33	32.052	10.580
	Cotopaxi	\$40.486,13	22.890	7.929
	Pastaza	\$6.712,14	4.720	1.750
	Tungurahua	\$62.996,71	37.041	10.352

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Análisis: Según la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad se establece el incremento de 2% del IVA y devolución del mismo por el uso de dinero electrónico, como se puede observar la provincia de Tungurahua es de \$62.996,71 con un numero de acreditaciones de 37.041 y suscripciones de 10.352 es la primera provincia de la zona 3, seguida de Chimborazo con \$ 55.849,33 y un número de acreditaciones de 32.052 y 10.580 suscriptores.

5.2. Evaluación preliminar

Para la presente investigación se realiza el diagnóstico del uso del dinero electrónico en la ciudad de Ambato desde enero de 2016 se procedió a realizar trabajo de campo, teniendo como resultado:

Tabla 30. Evaluación preliminar de dinero electrónico

Año	Imagen O Marketing	Macroagentes	Centros Transaccionales
2015 - 2016 Febrero	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web WWW.dineroelectrónico.com • Información de página web consta de historia del dinero en el Ecuador. • Experiencias de dinero electrónico en otros países. • Cambio de tarifas. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el mes de Febrero se procedió a realizar cargas de dinero electrónico en la Cooperativa San Francisco, los funcionarios no tenían información ni sabían cómo realizar. • La misma fecha se en el Banco del Pacifico se realiza la carga del dinero electrónico pero existe deficiencias en el sistema, la misma no se concretó. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centros transaccionales total 12 en la ciudad de Ambato de los mismos solo 3 empresas supermercados Tía, Farmacias Sana Sana, Súper Paco Comercial e Industrial S.A. realizaban cobros. • En trabajo de campo los centros transaccionales de cobro no recibían dinero electrónico.
2016 - 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web https://efectivo.ec • Escritorio Virtual con manejo de cuenta. • Pago de servicios básicos. • EL administrador Banco Central del Ecuador contrata una empresa para que realice el 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza carga sin ningún inconveniente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe 1741 centros transaccionales.

	<p>ingreso de los locales de inclusión de economía popular y solidaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de publicidad por medio de comunicación del uso de dinero electrónico. • Beneficios tributarios para la utilización del dinero. 		
--	---	--	--

Elaborado: Proaño, E. (2017)

5.3. Análisis de resultados

De acuerdo a la investigación realizada y los datos obtenidos del Banco Central del Ecuador, Servicios de Rentas Internas y las entrevistas realizadas a expertos como es el Ing. José Quiroga Vocero Oficial del dinero electrónico, Ing. Gabriela Naranjo responsable de este medio de pago en el Banco del Pacífico, permite manifestar que el dinero electrónico es un medio de inclusión financiero, que con el tiempo y manejo de la tecnología tendrá penetración en el mercado.

El dinero electrónico fue creado con dos propósitos primordiales la inclusión y la facilidad para los usuarios en las transacciones, a futuro se brindará nuevos servicios a los usuarios como nano créditos en montos pequeños sin garante, sin solicitudes ya que existen poblaciones donde no llegan los servicios de la Banca.

La ciudad de Ambato ocupa el tercer lugar en el uso de dinero electrónico con el 3.29%, con 4.631 cuentas abiertas y \$92.238,87, la ciudad de Quito que ocupa el primer lugar con el 39.52% y con 44.595 cuentas abiertas y \$1'508.035,99.

La Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad incremento el número de usuarios y uso del dinero electrónico en la ciudad de Ambato, por la política tributaria de devolución del IVA.

Tabla 31. Comparación de Quito y Ambato – Uso D.E.

Ciudad	Quito	Ambato
Cuentas Activas	44595	4631
Porcentaje en uso de D.E	39.52	3.29
Monto en dólares de uso	1'508.035,99	92.238,87

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Tabla 32. Resumen del perfil del usuario

Servicio	Género	Edades	Porcentaje
Carga de dinero	Femenino	De 31 a 40	30.96 %
	Masculino	De 31 a 40	17.47%
Carga de dinero- cajero automático	Femenino	De 18 a 40	7.69%
	Masculino	De 31 a 40	41.03%
Devolución del IVA	Femenino	De 31 a 40	17.01%
	Masculino	De 31 a 40	30.59%
Pagos masivos	Femenino	De 60 o más	40%
Transferencia	Femenino	De 31 a 40	16.87%
	Masculino	De 18 a 30	27.71%
Descarga	Femenino	De 31 a 40	31.51%
	Masculino	De 41 a 60	24.57%
Retiro de dinero – cajero automático	Femenino	De 18 a 30	16.67%
	Masculino	De 18 a 30	29.19%
Recarga	Femenino	De 31 a 40	16.91%
	Masculino	De 31 a 40	27.58%
Pagos	Femenino	De 31 a 40	17.55%
	Masculino	De 31 a 40	32.60%
Cobros	Femenino	De 31 a 40	21.04%
	Masculino	De 31 a 40	27.03%
Pagos de servicios	Femenino	De 31 a 40	17.60%
	Masculino	De 41 a 60	30.47%
Descarga DCE	Femenino	De 18 a 30	50%
	Masculino	De 31 a 40	50%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: PROAÑO, E. (2017)

Corte: 31 enero 2017

Perfil del Usuario Potencial

El perfil del usuario según la investigación realizada se puede concluir que son las personas de género femenino y masculino indistintamente en la edad comprendida de 31 a 40 años de clase social media a media alta.

Simulación de Ahorro en la compra con dinero electrónico

Compra de un T.V. Samsung 32 Pulgadas Smart.



Precio: \$370 incluido Iva.

Pago sin dinero electrónico

Subtotal: \$324.56

Iva 14%; \$ 45.44

Total: \$370.00

Pago total: \$ 370

Pago con dinero electrónico

Subtotal: \$324.56

Iva 14%; \$ 45.44

Total: \$370.00

Devolución del Iva 4% \$12.98

Pago total: \$ 357.02

Se concluye que el ahorro con el pago de dinero electrónico es de \$ 12.98 dólares el mismo que se realiza la devolución después de 10 a 15 días de la compra efectuada.

Capítulo 6

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

- La implementación del dinero electrónico en el Ecuador específicamente se establece como un medio de inclusión a la población pobre para que puedan acceder al Servicio Financiero.
- Posteriormente el Banco Central del Ecuador como administrador ofrecerá nano créditos de 50 a 150 dólares sin la necesidad de llenar solicitudes, garantes, realizar largas filas.
- Costa Rica, Perú y Ecuador son los únicos países que manejan dinero electrónico con interoperabilidad, el crecimiento del uso del dinero electrónico a partir de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad ha crecido el día 30 de Agosto de 2016 fueron creadas 8.700 cuentas y el siguiente día 14.000 cuentas, la devolución del IVA fue una política tomada para masificar el uso del dinero electrónico.
- La ciudad de Ambato es la tercera urbe en el uso del dinero electrónico con un 3.29% de uso con 4.631 cuentas abiertas y \$92.238,87 dólares de uso como lo manifiesta el Banco Central del Ecuador.
- Al realizar una comparación de número de centros transaccionales disponibles en la ciudad de Ambato al 31 de enero de 2017 que son 1.476 y los utilizados al menos por una vez son 114 puedo manifestar que apenas el 7.72% de locales son utilizados con dinero electrónico.
- El perfil del usuario potencial del dinero electrónico son las personas de 31 a 40 años sin distinción de género, de clase media a media alta, son las personas que manejan mejor la tecnología.

6.2.Recomendaciones

- El Banco Central del Ecuador debe realizar campañas de capacitación del manejo del dinero electrónico a la población de economía popular y solidaria, es decir los microempresarios, pequeños negocios, talleres y a los usuarios que se encuentran en las zonas alejadas.
- Establecer una línea base para el otorgamiento de créditos y un aumento porcentual anual por parte del Banco Central permitiendo el otorgamiento de créditos a través de los servicios web de la entidad y tecnología celular, para beneficiar a la población de economía popular y solidaria.
- El Banco Central del Ecuador debe efectuar un estudio de otra política fiscal que permita la masificación del dinero electrónico, la creación del cuentas de dinero electrónico fue exitoso pero no así el uso se refleja en el uso de la ciudad de Ambato con el 3.29%.
- Realizar campañas publicitarias por parte del Banco Central para incentivar el incremento del uso de dinero electrónico durante el resto del año 2017, dando a conocer los centros transaccionales y los servicios que cada uno ofrece y los beneficios; incentivando de esta manera el uso del dinero electrónico.
- Establecer nuevos canales de difusión y comunicación de los beneficios del uso del dinero electrónico a los usuarios, además de fortalecer la confianza y credibilidad en este medio de pago.
- Capacitar en el uso del dinero electrónico por parte del Banco central a la comunidad ecuatoriana de una manera didáctica para que pueda ser utilizado por personas mayores a 40 años de edad.

Referencias

- Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones. (15 de 03 de 2017). <http://www.arcotel.gob.ec/servicio-movil-avanzado-sma/>.
- Andrade, C. (03 de Junio de 2016). Dinero Electrónico en Ecuador: Ventajas y Desventajas. *Sinmiedosec*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449.
- Ávila, J. (2006). *Economía*. Jalisco, México: Umbral Editorial S.A.
- Avilés, N., & Sánchez, L. (2016). *Estudio de mercado para la implementación del dinero electrónico en la "Despensa Moisés" del cantón Durán*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Banco Central de Kenia. (2011). Dinero Electrónico innovación de pagos al por menor para promover la inclusión . *Moneda Innovaciones*, 15-18.
- Banco Central de la República de Argentina. (2016). *Política Monetaria*.
- Banco Central del Ecuador. (Octubre de 2012). Liquidez global: conceptos, medidas e implicaciones desde la perspectiva de la política monetaria.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Resolución Administrativa No. BCE-037-2014*. Quito.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de dinero electrónico* . Quito: Gobierno Nacional de la República del Ecuador.
- Banco Central del Ecuador. (Mayo de 2016). Recuperado el Enero de 2017, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo>
- Batuaecas, A. (2005). Pago electrónico y dinero digital. *Universidad de Salamanca*, 7.
- Carrasco, I. (2009). *Diccionario de Economía social*. España: Editorial del economista.
- Casares, P., & Tezanos, J. (2009). *Principios de economía* . España: Universidad de Cantabria .
- Centro de Investigaciones Económicas. (2005). *Economía, principales conceptos*. Montevideo, Uruguay: CINVE.
- Chao, S., & Ruíz, D. (2014). *Análisis del sistema de dinero electrónico (SDE) implementado por el Banco Central del Ecuador y su posible impacto en la economía local*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Chaves, R., Jose, M., & Jose, P. (2013). La economía social en clave internacional. Cuantificación, reconocimiento institucional y visibilidad social en europa, iberoamerica y nortede africa. *Revesco N°112*, 122-150.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). *SUPERBANCOS*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_orgánico_monetario_financiero_2014.pdf
- Collazos, M., & Rojas, A. (s.f.). *Sistemad Electrónicos de Pagos y Remesas de Trabajadores*. Obtenido de Banco de la República de Colombia: <http://www.cemlaremasas.org/medicion/PDF/seminario2008/semana2008-colombia.pdf>
- Davidson, N., & McCarty, Y. (2010). *Fomentar el uso del Dinero electrónico móvil para personas no bancarizadas*. Obtenido de Money for the Unbanked: http://www.gsma.com/connectedwomen/wpcontent/uploads/2012/03/customeractivation_spanishfinal.pdf
- Efectivo. (15 de 03 de 2017). <https://efectivo.ec/que-es/>. Obtenido de <https://efectivo.ec/que-es/>
- Escuela de Educación Técnica N.2. (2009). *El sistema y los agentes económicos*. Colón - Entre Ríos, Argentina.
- Espinoza, M. (2016). *Postura de la banca ante el uso del dinero electrónico en el Ecuador y sus posibles riesgos en la economía nacional*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Galindo, M. A. (2008). *Diccionario de economía y empresa*. Madrid - España: Ecobook - Editorial del Economista.
- Gestión de Perú. (2016). Osiptel: Diez entidades pueden brindar servicio de dinero electrónico. *Gestión de Perú*, 30.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de inversiones* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Grijalva, E. (2014). *Dinero electrónico como herramienta de inclusión financiera en el Ecuador*. Quito: Universidad San Francisco.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de investigación científica*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (17 de 03 de 2010). <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>

Internas, S. d. (25 de 11 de 2016). <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico>. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico>

Jaime, E. (2014). *El dinero electrónico en el Ecuador*. Guayaquil: RES NON VERBA.

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Resolución N°. 105-2015-M*. Quito.

Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas. (2016). *Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016*. Quito.

Meli, J., & Bruzzone, P. (2006). *El dinero y el ahorro*. Trust Saving.

Misas, G. (2007). El campo de la economía. *Revista de economía Institucional*, 109.

Monchon, J. (2006). *Principios de Economía*. España: McGRAW-HILL.

Naranjo, G. (18 de 02 de 2017). (E. Proaño, Entrevistador)

Ontiveros, E., Martín, Á., Fernández, S., Rodríguez, I., & López, V. (2009). *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*. Barcelona, España: Ariel S.A.

Pérez, J., Etxezarreta, E., & Guridi, L. (2008). XI Jornadas de Economía Crítica. *¿De qué hablamos cuando hablamos de economía social y solidaria? Concepto y nociones afines* (págs. 1-26). Bilbao:
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/ecocri/cas/perez_etxezarreta_guridi.pdf.

Pozo, M. (Junio de 2014). *Multienlace Macroeconomía y Finanzas*. Obtenido de Dinero Electronico.

Quiroga, J. (18 de 02 de 2017). Dinero Electrónico. (E. Proaño, Entrevistador)

Registro Oficial N° 759. (2016). *Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas*. Ecuador.

Ríos, P., Guacapiña, K., & Santacruz, K. (2015). *Dinero electronico como moneda alternativa*. Universidad de las Fuerzas Armadas.

Rodríguez, C. (23 de Diciembre de 2016). *Diccionario de Economía: etimológico, conceptual y procedimental*. Obtenido de Biblioteca digital de la Universidad Católica Argentina:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/libros/diccionario-economia-etimologico-conceptual.pdf>

Sampieri, R., Collado, C., & Baptlsta, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.

Senplades. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 -2017*.

Servicio de Rentas Internas. (02 de 2016). <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico>. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico>

- Suárez, A. (2015). *El dinero electrónico como herramienta financiera idónea para alcanzar una mayor inclusión* . Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales.
- SwenyaMartina, A., Kabisama, M., & Kamgisha, K. (26 de marzo de 2015). *Peligra la reducción de la pobreza*. Obtenido de Social Watch: <http://www.socialwatch.org/es/node/977>
- Tellez, C., & McCarty, Y. (Julio de 2013). Dinero Móvil en Paraguay: Un estudio de caso Tigo Paraguay. *Mobile Money for the Unbanked*, 1-12.
- Torres, T., Riu, R., & Ortiz, A. (2012). *La gestión de la liquidez*. IDEC Pompeu Fabra.
- Urbiola, P. (2015). Dinero Electrónico en Latinoamérica . *Situación Economía Digital* , 8-10.
- Valencia, F. (2015). Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos. *CEMLA*.
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica. Un enfoque latinoamericano*. México: Prentice Hall.
- Vega, M. (2011). Dinero electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión social. *Moneda*, 18.

Apéndice A

Apéndice A.1 Entrevista

ADMINISTRADOR DEL DINERO ELECTRONICO

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

VOCERO DEL DINERO ELECTRONICO

Entrevistador: Ing. Elizabeth Proaño

Entrevistado: Ing. José Quiroga

Objetivo: Indagar información real concisa del dinero electrónico en la ciudad de Ambato.

1. ¿Cómo el dinero electrónico puede aportar a la inclusión financiera en el país?

Puede aportar muchísimo acordémonos que cerca del 50% de nuestra población no está incluida financieramente no tiene acceso a cuentas bancarias y ese acceso está muy relacionado a la capacidad de la gente a salir de la pobreza por lo menos de mantenerse fuera de ella. Me explico cuando el gobierno ha invertido mucho dinero, muchos recursos y ha sacado de la pobreza en este periodo a unos 2,000.000 de ecuatorianos, esos 2,000.000 de ecuatorianos que salen de la pobreza no es que ya resolvieron su problema están en el borde, es decir todos tenemos problemas se nos enferma un familiar , todos tenemos un accidente a todos nos pasa algo el momento que algo así ocurre las personas a quien acuden , pues básicamente nosotros acudimos a nuestros ahorros al banco o a un pariente, pero en el caso de los pobres básicamente por definición si un pobre no tiene ahorros con muchísima probabilidad si es pobre los parientes también son pobres con toda seguridad no tiene acceso a una cuenta bancaria a quien recurrir entonces la idea es que con esto puedan tener acceso a una cuenta bancaria con la cual puedan tener servicios financieros por ejemplo hay algunas pero todavía no existe pero ya hay algunas entidades interesadas en poder ofrecer micro créditos o nano créditos muy pequeños de 100 dólares , 150 dólares que se deben poder pagar en el transcurso de dos meses pero operativamente es imposible para un banco ofrecer este tipo de créditos por ejemplo en Kenia se están ofreciendo en este momento más o menos unos 50.000 nano créditos de este tipo imagínese usted 50.000 personas yendo todos los días por un crédito de 50 dólares a las cajas de los bancos colapsarían fácilmente todas las agencias bancarias pero si yo simplemente entro por el

celular solicito un crédito de 50 dólares el servidor me dice listo aprobado y ya está su plata en el celular entonces operativamente si se puede ahora no hay costos asociados a la operación a ese tipo de créditos porque en el esquema actual un crédito tiene que ser revisado verificado una cantidad de papeles foto copias y de todo y eso no se puede para un nano crédito de 50 dólares entonces por un lado si realmente hay un muy fuerte componente de apoyo del dinero electrónico a la inclusión financiera al tema de la lucha a la pobreza pero hay otro más y es el tema de la disponibilidad geográfica como le decía el 50% de los ciudadanos de ecuatorianos solo el 50 más o menos pero si es el 50% más pudiente y se encuentran en las zonas más pobladas entonces pero en cambio dinero electrónico está disponible en sitios donde lo único que necesita es que haya señal de telefonía móvil entonces hace un par de meses empezamos hacer operaciones en la isla Puna donde no hay agencias bancarias o por ejemplo en Manabí hay usuarios de dinero electrónico cuya vivienda está a 4 horas en lancha de la agencia bancaria más cercana entonces si realmente dinero electrónico es una gran herramienta para la inclusión financiera.

2. ¿Porque se cambia la imagen, marketing, pagina web y nombre comercial de dinero electrónico a efectivo?

Si básicamente es que dinero electrónico no es un nombre afortunado dinero electrónico realmente primero es un nombre genérico no una marca y segundo como nombre genérico y también no es adecuado para lo que tenemos en el Ecuador lo que nosotros tenemos más que dinero electrónico es una billetera electrónica, la palabra dinero electrónico es como que suena como otra moneda que realmente no lo es , realmente se parece más a una billetera electrónica entonces no era adecuado ni por imagen de categoría ni como marca, entonces se contrató una empresa que hiciera un estudio completo de mercado para encontrar una buena opción de marca, y la opción a la que se llego fue efectivo desde mi celular que es con la que estamos trabajando y obviamente con el transcurso del tiempo tenemos ahora muchísimos más servicios que lo que teníamos antes, la plataforma es mucho más fácil de usar que lo que era antes entonces pues la página web ha cambiado y tiene muchísima más información que lo que tenía antes , además consideramos que no es relevante el dinero electrónico en el mundo en este momento lo que tenemos en la página web es información sobre cómo utilizarlo como abrir la cuenta como pagar servicios públicos cosa que es mucho más cercano a los usuarios que información sobre Kenia.

3. ¿De dónde nace la idea de incentivar a los usuarios con la devolución de 4 puntos de IVA por el uso del dinero electrónico?

Lo que pasa es que para poder utilizar el acceso, El objetivo final de dinero electrónico son dos cosas uno es la eficiencia en las transacciones y el segundo es el apoyo a los más pobres y su inclusión financiera pero el dinero electrónico para que pueda cumplir con esas metas es necesario que se masifique su uso y se incremente dramáticamente el número de transacciones en ese sentido hemos buscado en todo el mundo cuales son las practicas más relevantes las que más han resultado han dado en la masificación de transacciones y definitivamente hemos visto que una de ellas es el tema de la devolución del IVA, en Uruguay por ejemplo la devolución del IVA es del 22% del cual devuelven 10 en pagos electrónicos entonces con una cosa tan exagerado todo mundo hace pagos electrónicos ya nosotros no podíamos hacer una cosa así de drástica pero hicimos la devolución de 2 puntos nada más al inicio.

4. ¿Cómo ha crecido el uso del dinero electrónico después de la Ley de Solidaridad?

Realmente hay dos efectos ahí y es difícil para nosotros separarlos y es que la ley de solidaridad aproximadamente coincide con pocos días de diferencia con el lanzamiento de la campaña publicitaria entonces antes de la campaña publicitaria la ley de solidaridad estábamos creciendo a razón de 1000 usuarios nuevos cada mes desde que lanzamos la campaña y la ley de solidaridad el número de usuarios empezó a crecer a razón de 1000 usuarios diarios llegando al extremo de que el ultimo día vencimiento el 31 de agosto q se vencía la devolución acumulada del IVA ahora se devuelve el IVA pero ya no acumulado , era acumulado desde mayo hasta el 31 de agosto ese día se crearon 14.000 cuentas solo ese día y 8700 el día anterior entonces si definitivamente el efecto ha sido un efecto muy bueno en crecimiento de cuentas y de transacciones pero es muy difícil para mí decirle este porcentaje corresponde al IVA que es la ley de solidaridad y este porcentaje a la campaña publicitaria.

5. ¿Cree usted que un factor importante para el éxito del dinero electrónico en otros países sea que el administrador del mismo no es el estado?

No para nada de hecho eso es realmente un problema en otros lados y a nosotros nos miran con envidia, lo que pasa es que en otros países el dinero electrónico lo crean las empresas privadas normalmente los bancos en otros casos las operadoras de telefónica móvil y es un negocio entonces las tarifas son altas no les interesa para nada la inclusión financiera de la población y lo que les

interesa es ofrecer un nuevo servicio y descremar a los más pudientes y eso tiene problemas porque todos los países tiene más servicios de dinero electrónico entonces por ejemplo en Perú hay cuatro en Colombia hay tres servicios si usted está en el Banco A y yo en el Banco B yo no le puedo enviar plata a su celular no hay forma Perú se acaba de gastar 25.000 millones de dólares y el año pasado a finales acaban de inaugurar su nueva plataforma esa plataforma que se gastaron esa plata para poder que sean interoperables todos los sistemas de dinero electrónico. Los únicos países en el mundo que son interoperables somos tres Costa Rica , Perú y nosotros , Perú por lo que decía que se gastaron 25.000 millones de dólares en la plataforma de interoperabilidad , Costa Rica porque la iniciativa surgió del gremio no de algún banco en especial y en nosotros en Ecuador y a las bravas porque ya iba el sistema corriendo para que cada banco tuviera su propio sistema aquí obligamos a que no pudieran hacerlo y el estado lo haga a fin de que el sistema sea interoperable entonces los objetivos nuestros son muy diferentes al de los otros países los otros países los bancos les dan como un servicio más a los clientes que ya tienen nosotros en el banco central no somos bancos de primer piso por lo tanto no tenemos clientes a los cuales darles automáticamente el servicio entonces en ese sentido por ese motivo en otros países el sistema crece mucho más rápido al principio que nosotros pero en cambio nosotros acuérdense que tenemos dos objetivos que son muy diferentes que son los bancos privados uno es la inclusión financiera de la mitad de la población y el otro la eficiencia del manejo del billete.

6. ¿Porque se contrató una empresa para que realice las aperturas de las cuentas de los centros transaccionales? ¿Acaso no existía interés en ingresar al sistema?

Básicamente por estrategia porque tenemos un problema todo sistema nuevo y más un sistema de redes como es el dinero electrónico tiene un problema de inercia para crecer me explico unos de los problemas que tiene huevo y gallina entonces en ese sentido los comerciantes no abren sus cuentas porque no hay usuarios que les paguen y los usuarios no abren sus cuentas para pagar porque no hay comercios que les acepten entonces como se rompe ese círculo vicioso la manera es atacar a ambos al mismo tiempo yo no puedo obligar a nadie pero puedo tratar de convencer a los usuarios que abran sus cuentas ofreciéndoles servicios beneficios y dándoles a conocer hemos lanzado una campaña publicitaria les devolvemos el IVA y les damos un portafolio enorme de servicios que pueden pagar yo por ejemplo ya no volví hacer cola en un banco lo pago para pagar nada todo lo pago por ahí servicios públicos todo pero del otro lado también necesitamos conseguir tiendas y taxis y librerías peluquerías ya que acepten dinero electrónico y como nosotros aquí no tenemos capacidad para eso

entonces la mejor manera era contratar una empresa que se vaya a recorrer todo el país hacer barrido zonales recorriendo tienda por tienda.

7. ¿Porque en un año de implementación del dinero electrónico no tubo acogida por la población?

Esto es un proceso que debe avanzar poco a poco normalmente los sistemas de dinero electrónico en todo el planeta han tomado alrededor de 8 años en llegar a masificarse , de 5 a 8 años la de nosotros estábamos muy ambiciosos en hacerlo en uno o dos pero es muy complicado pero es normal haber le explico le doy dos ejemplos la primera tarjeta de crédito en nuestro país se emitió en 1972 ósea tenemos 42 años fue una tarjeta diners y este momento solo el 17% de la población tiene tarjeta de crédito realmente menos porque yo por ejemplo tengo dos entonces no podemos decir que en 42 años las tarjetas de crédito han fracasado porque el 17% de la población tengan no simplemente porque es otro proceso pero no pensamos demorarnos 42 años le doy otro ejemplo telefonía móvil cuando llegaron los teléfonos móviles eso empezó a crecer a crecer hasta llegar al 2013 en que la penetración de telefonía móvil era el 117% quiere decir que había más teléfonos que ecuatorianos en el país ha disminuido un poco en los últimos años por el ministerio de telecomunicaciones de la información implemento las listas negras, blancas y grises para disminuir el robo de celulares entonces definitivamente si se ha logrado bajar el robo todavía roban pero ya no estamos en una cobertura del 117% apenas estamos en una 94 % puede verificarlo en la página web del ministerio o del ARCOTEL pero la pregunta era cuanto se demoraron muy sencillo para llegar a esa cifra se demoraron 8 años yo por ejemplo era un tipo que decía mi papa no utilizo teléfono móvil mi papa no necesito yo para que voy a gastarme una fortuna en una cosa que no necesito a estas alturas del partido ya toca tenerlo porque más costoso no tenerlo que tenerlo , esto es lo mismo va a pasar con dinero electrónico dentro de ocho años todo el mundo va a tenerlo hacer transacciones y es normal que ocurra y es un proceso nosotros simplemente estábamos siendo muy optimistas acertado de 8 años a 2 pero es imposible.

8. ¿Cuál es la ciudad que utiliza el dinero electrónico en el país

Bueno la que más dinero utiliza es Quito y va seguido de Guayaquil digamos Pichincha y Guayas son las dos campeonas en dinero electrónico y el tercer lugar se lo están disputando entre Los Ríos, Manabí y Azuay.

9. ¿Cuál es el perfil del usuario que el dinero electrónico se dirige, es decir su cliente potencial?

Nosotros queremos masificar al extremo de que todo el país utilice dinero electrónico pero con los estudios de mercado que tenemos sabemos positivamente que realmente son los jóvenes los que más lo utilizan tienen menos miedo de usar la tecnología básicamente son personas entre 25 a 42 años y no hay distinción de género pero si de nivel socioeconómico básicamente las personas de clase medio son las que están más dispuestas a utilizar efectivo desde mi celular

10. ¿Cuáles son las expectativas futuras del dinero electrónico como medio de pago en el Ecuador con el nuevo gobierno?

Realmente creemos que no va a ocurrir nada con el cambio de gobierno con respecto a dinero electrónico y que la política va a continuar porque es una buena política es un buen sistema lo que las metas digamos son dos la meta es a corto plazo para el próximo año en términos de números de transacciones o de cuentas que se abran básicamente en como decía mi abuela primero hay que gatear para poder correr entonces vamos hacer las cosas en orden lo que estamos trabajando es para ofrecer un portafolio completo de servicios que sean relevantes para los usuarios para que encuentren atractivo utilizar dinero electrónico y que lo encuentren útil y relevante cuando eso se dé la gente automáticamente empezara a utilizarlo lo que le decía yo no volví hacer una cola en un banco para pagar servicios público en este momento luz agua teléfono estamos trabajando muy fuertemente para lograrlo ya tenemos en telefonía el 100% en servicios telefónicos se puede pagar desde el celular en servicio de energía eléctrica estamos en el 92% de ciudadanos de ecuatorianos pueden hacer los pagos solo nos falta Cotopaxi y Galápagos el resto del país ya pueden pagar energía eléctrica con el celular donde estamos un poco más atrasados es en el agua potable por motivos logísticos en el tema de telefonía uno habla con tres operadoras y problema resulto en el caso de energía eléctrica uno habla con CENEL y básicamente tienes la mayoría de las operadoras de hecho las provincias que nos faltan estamos trabajando han sido básicamente un problema tecnológico no un problema de decisión mucho menos pero el problema con el agua potable es que dependen de los municipios y entonces nos toca hablar municipio por municipio a convencer hacer la negociación al alcalde y hacer el desarrollo tecnológico que también nos toca municipio por municipio en cambio con las telefónicas son tres desarrollo y con la eléctrica son ocho y resolvimos el problema acá en cambio es uno por uno en agua potable tenemos a penas diez ciudades estamos ahí tenemos que avanzar, estamos avanzando el tema de transporte público taxis que es otro de los temas que nos

puede generar muchísimo volumen de transacciones y además es muy útil yo creo que a todos no hemos bajado de un taxi a comprar una cola para tener sueltos y pagar el taxi además que hay temas de seguridad puede usted averiguar en internet y encontrara que el año pasado en Uruguay en un par de intentos de asaltos a taxistas por la noche murieron dos taxistas fueron asesinados hubo una manifestación por taxistas exigiendo la autoridades que hicieran algo y el resultado fue oiga listo se prohibió el pago en efectivo a los taxistas en billetes y monedas por las noches entonces solo se puede pagar por medios electrónicos y santo remedio se acabaron los robos el taxista no lleva efectivo y no hay nada que robarle entonces todos los pagos se hacen con tarjeta de débito de crédito dinero electrónico o cualquier medio de pago electrónico y así estamos buscando una plataforma completa de servicios ya se pueden pagar todos los impuestos y estamos trabajando con unas municipalidades algunos municipios para que se puedan pagar los impuestos municipales con dinero electrónico ya Quito Loja ya se pueden pagar ese impuesto entonces poco a poco estamos abriendo el abanico y ese es el gran objetivo para este año tener un portafolio enorme de servicios para ahorrarle tiempo a la ciudadanía y empiecen a utilizarlo simplemente porque es mucho mejor hacer el pago con el celular mucho más seguro que ir hacer cola a las oficinas bancarias.

11. ¿Usted cree que la idiosincrasia del ecuatoriano de tener el billete físico sea un obstáculo que utilicen el dinero electrónico?

No realmente no lo único que si hemos visto aquí entre nuestros ciudadanos es el temor inicial a utilizar el sistema sobre todo en las personas de mayor edad, mientras más joven más inexistente es ese temor pero también hemos observado que las personas hacen la primera transacción cuando la hacen dicen increíble esto sí ha sido fácil y empiezan a utilizarlo ósea el temor es la primera vez y hay un temor infundado que lastimosamente algunas personas que se han puesto a decir en medio que por ejemplo se va a cavar con la dolarización esto es otra moneda que yo no confié en el Banco Central que no tiene respaldo una cantidad de babosadas de ese tipo entonces he visto mucho temor de ese tipo y cuando les explicamos entendido ya ganan confianza inmediatamente con una breve explicación y temor a la tecnología pero igual hacen la primera transacción y ya quedan enamorados del sistema

Apéndice B

Apéndice B.1. Entrevista de dinero electrónico

Banco del Pacífico

Entrevistador: Ing. Elizabeth Proaño

Entrevistado: Funcionaria del Banco del Pacífico Ing. Gabriela Naranjo

Objetivo: Indagar información real concisa del dinero electrónico en la ciudad de Ambato.

1. Como ingreso el Banco al sistema de dinero electrónico.

De acuerdo a la Resolución No.005-2014-M, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el Banco del Pacífico.

2. Qué fecha ingreso el Banco a este medio de pago.

A partir del día viernes 27 de febrero-2015.

3. Posee el Banco algún sistema propio de uso de dinero electrónico, o el Banco Central

Si sistema de red de cajas (Sistema interno del Banco en enlace con el Banco Central), fácil manejo

4. Ha tenido problemas tecnológicos al realizar cobros/cargas/descargas de DE.

No ningún inconveniente,

5. En qué fecha se han realizado transacciones con dinero electrónico, o a partir de la ley de solidaridad se empezó a realizar cargas y descargas.

Siempre que un Cliente e acerque a las ventanillas del Banco a requerir el Servicio, cabe indicar que desde la devolución del IVA se incrementó el número de clientes.

6. Cuantas transacciones con dinero electrónico ha realizado desde que aperturaron el sistema de este medio de pago.

Información no disponible

7. Los montos más utilizados por los usuarios en las transacciones son:

\$1 a \$10 \$11 a \$100 \$ más de \$100 dólares

8. Cree usted que el sistema de dinero electrónico es exitoso si no y porque.

Si, por que disminuye el riesgo de movilización y manejo de efectivo, brinda seguridad y confianza.

9. El sistema de dinero electrónico es un medio de inclusión porque.

Si por que requiere de un período de aprendizaje y adaptación.

10.Cuál es el perfil del usuario de dinero electrónico según su experiencia.

Es utilizado más por el sector comercial y clase media alta.

11. Que beneficios y barreras cree usted que tiene la utilización de D.E.

Beneficios:

- Disminuye riesgo de manejo de efectivo.
- Mejora la cultura de administración financiera.
- Evita el mal trato-deterioro de la moneda.

Barreras:

- Falta de información.
- Falta de capacitación y conocimiento de los beneficios que este sistema brinda.