

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Dinero Electrónico como medio de pago en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) comerciales de Guayaquil

AUTORA:

Ing. Dayana Michelle Murillo Herrera

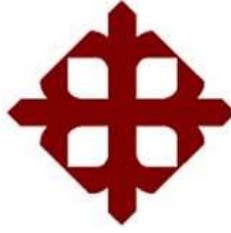
**Previo a la obtención del grado académico de:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTOR:

Mgs. Orly Carvache Franco, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ing. Dayana Michelle Murillo Herrera**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Administración de Empresas**.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Orly Carvache Franco, Mgs

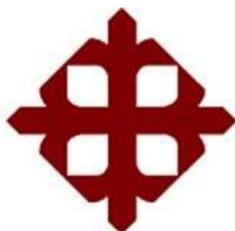
REVISOR

Ing. Mao Garzón Quiroz, Phd

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Phd

Guayaquil, 28 de octubre del 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Dayana Michelle Murillo Herrera**

DECLARO QUE:

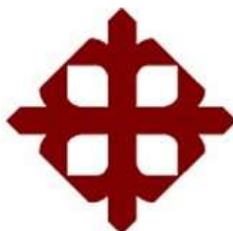
El Proyecto de Investigación: **Dinero electrónico como medio de pago en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) comerciales de Guayaquil**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 28 de octubre del 2019

LA AUTORA

Dayana Michelle Murillo Herrera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

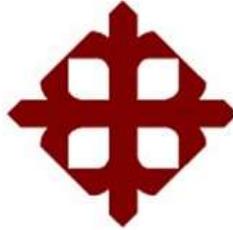
Yo, **Dayana Murillo Herrera**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** para alcanzar el grado de **Magister en Administración de Empresas** titulada: **Dinero electrónico como medio de pago en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) comerciales de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 28 de octubre del 2019

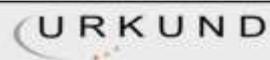
LA AUTORA:

Dayana Michelle Murillo Herrera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

INFORME DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: DAYANA MURILLO-DINERO ELECTRÓNICO.pdf (D57153136)
Submitted: 10/17/2019 4:03:00 AM
Submitted By: dayanamurilloh@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

G7-Ensayo.docx (D40007579)
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18234>
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084>
<http://www.seps.gob.ec/noticia-medio?seps-impulsa-cursos-y-talleres>
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3782848>
<https://gk.city/2019/09/08/que-es-el-dinero-electronico/>
https://www.imtfl.uci.edu/files/JavierFelix_ReporteFinal%20_Spanish.pdf

Instances where selected sources appear:

AGRADECIMIENTO

“Sin continuo crecimiento y perseverancia, palabras como mejora, logro y éxito no tienen significado” (Benjamín Franklin)

A Dios por permitir lograr cada meta que me he propuesto.

A mi familia quienes fueron cimiento de mi educación.

A la Universidad, docentes y compañeros por ser parte de este logro.

*A mi tutor MGS. Orly Carvache Franco
por el apoyo brindado en esta etapa de mi vida.*

Al mejor lugar, mis jefes que me brindaron la confianza y apoyo siempre.

*Y por último a mis amigos que estuvieron presente motivándome en este proceso,
en especial a: Katherine, Alex, Dennis, Bolívar, Moisés y Marcelo.*

Dayana Murillo Herrera

DEDICATORIA

El éxito en mi vida se lo debo a:

*Dios porque siempre fue guía de cada paso que di, estuvo en cada uno
de mis planes.*

*A mi madre por el constante apoyo incondicional y la perseverancia que
construyo en mí.*

*A mis hermanos Vanessa, Mauricio y Alexander por motivarme a ser
mejor cada día.*

Y desde el cielo a mi padre.

Les dedico cada uno de mis logros.

Dayana Murillo Herrera

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO.....	VIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
Introducción.....	2
Planteamiento de la Investigación	4
Antecedentes	4
Objeto de estudio	5
Campo de acción	5
Planteamiento del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Justificación.....	7
Pregunta de investigación	9
Hipótesis	9
Variable dependiente	9
Variables independientes.....	9
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
Capítulo I	11
Marco teórico conceptual.....	11
Teoría del desarrollo económico de Schumpeter	11
Antecedentes del dinero.....	12
El dinero electrónico.....	14

Sistema del dinero electrónico	17
Sistemas de pago.....	20
Inclusión financiera.....	23
Pequeñas y medianas empresas (PYMES)	27
Marco conceptual	29
Dinero	29
Tecnología	30
Sector comercial	30
Propensión de utilización de dinero electrónico	30
Marco legal.....	32
Constitución de la República del Ecuador.....	32
Resolución 064-2015-M.....	33
Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas.....	33
Capitulo II	35
Marco referencial.....	35
Antecedentes referenciales a nivel internacional	35
Antecedentes referenciales a nivel nacional	40
Capitulo III	43
Marco metodológico	43
Método	43
Tipos de investigación.....	43
Enfoques	44
Técnicas.....	44
Operacionalización de las variables	45
Población y muestra.....	46

Resultado de los hallazgos	47
Hallazgos cuantitativos.	47
Hallazgos cualitativos.	66
Capitulo IV	74
Propuesta	74
Título	74
Justificación.....	74
Desarrollo de la propuesta	75
Estrategia de publicidad.....	75
Estrategia de bonificación e incentivos	80
Presupuesto y cronograma de implementación	82
Conclusiones	84
Recomendaciones.....	86
Referencias	88
Apéndices.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de empresas	29
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables	45
Tabla 3 Resultados de la encuesta (parte1)	48
Tabla 4 Resultados de la encuesta (parte 2)	49
Tabla 5 Resultados de la encuesta (parte 3)	50
Tabla 6 Promedio de las dimensiones consideras en el cuestionario	63
Tabla 7 Resultado de chi cuadrado entre utilidad percibida y propensión al uso del dinero electrónico	65
Tabla 8 Resultado de chi cuadrado entre facilidad de uso y propensión al uso del dinero electrónico	65
Tabla 9 Resultado de chi cuadrado entre actitud y propensión al uso del dinero electrónico	65
Tabla 10 Presupuesto de medios e instrumentos publicitarios.	76
Tabla 11 Bancos privados en estado activo	78
Tabla 12 Inversión por entidad en seminario	79
Tabla 13 Inversión por tipo de entidad y frecuencia de implementación.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de aceptación tecnológica.....	32
Figura 2.P1: Creo haber utilizado el dinero electrónico cuando fue implementado por el Estado mediante el Banco Central del Ecuador.....	51
Figura 3. P2: Me transmite seguridad el empleo de dinero electrónico manejado por instituciones financieras privadas	51
Figura 4. P3: Usar dinero electrónico me proporcionaría mayor seguridad comparado al empleo de dinero efectivo	52
Figura 5. P4: Usar dinero electrónico me permitirá realizar compras más rápidamente	52
Figura 6. P5: Usar dinero electrónico para realizar compras me ofrece beneficios ..	53
Figura 7. P6: Con el dinero electrónico podré rápidamente realizar las compras que requiero	54
Figura 8. P7: ¿Usar dinero electrónico para realizar compras me resultaría más sencillo que comprar con dinero en efectivo?.....	54
Figura 9. P8: Usar dinero electrónico para comprar es claro y comprensible.....	55
Figura 10. P9: Es sencillo de comprender el sistema de pago mediante dinero electrónico	55
Figura 11. P10: Me resultaría fácil el desarrollo de habilidades para realizar transacciones con dinero electrónico.....	56
Figura 12. P11: Mis habilidades en el manejo del celular me permiten enviar mensajes de texto en forma sencilla.....	56
Figura 13. P12: El dinero electrónico me parece útil.....	57
Figura 14. P13: El dinero electrónico me parece interesante.....	57
Figura 15. P14: Mi actitud hacia el uso del dinero electrónico es favorable.....	58

Figura 16. P15: Realizar compras con dinero electrónico es una idea que me gusta	58
Figura 17. P16: Utilizar dinero electrónico me parece una idea positiva.....	59
Figura 18. P17: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación al dinero en efectivo	59
Figura 19. P18: ¿Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de débito.....	60
Figura 20. P19: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de crédito.....	61
Figura 21. P20: El dinero electrónico brinda un mejor control a sus finanzas.....	61
Figura 22. P21: El dinero electrónico es un sistema que me permitirá ahorrar.....	62
Figura 23. P22: Recomendaría a otras personas que empleen dinero electrónico una vez entre nuevamente en vigencia	62

RESUMEN

El proyecto mantiene como objetivo el determinar los factores que inciden en la propensión de utilizar dinero electrónico como medio de pago en pequeñas y medianas empresas PYMES de Guayaquil considerando que dicho medio de pago fue implementado en Ecuador pero, tras delegarse el mando a la banca privada, se detuvo su manejo. En su implementación inicial no tuvo una acogida significativa, a pesar de que su objetivo se centraba en favorecer la inclusión financiera permitiendo que el 60% de la población ecuatoriana, que no era usuaria del sistema financiero, acceda a este producto. En otros países el dinero electrónico ha contribuido a este objetivo, mencionándose casos de éxito como en de Kenia e incluso países vecinos como Perú y Colombia donde ya está consolidado. Para analizar si existe la propensión en su uso se realizó una investigación de campo mediante encuestas y entrevistas conociendo así el interés que la población muestra hacia su uso al considerarlo un medio de pago útil, seguro e interesante pero aún se mantiene mayor preferencia hacia el dinero físico y temor en su adopción pudiendo justificarse debido a la falta de conocimiento de las ventajas y beneficios que ofrece. Por ello, como una forma de promover su uso una vez inicie la implementación por la banca privada, se proponen estrategias encaminadas a despertar el interés del público en su adopción, eduquen al usuario y lo incentiven mediante beneficios más atractivos.

Palabras claves: Dinero electrónico, inclusión financiera, medio de pago, propensión, bancos.

ABSTRACT

The objective of the project is to determine the factors that affect the propensity to use electronic money as a means of payment in small and medium-sized SME companies in Guayaquil, considering that said means of payment was implemented in Ecuador but, after delegating control to private banking, its handling was stopped. In its initial implementation it did not have a significant reception, despite the fact that its objective was focused on favoring financial inclusion, allowing 60% of the Ecuadorian population, who was not a user of the financial system, to access this product. In other countries, electronic money has contributed to this objective, mentioning success stories such as in Kenya and even neighboring countries such as Peru and Colombia where it is already consolidated. To analyze if there is a propensity in its use, a field investigation was carried out through surveys and interviews, thus knowing the interest that the population shows towards its use, considering it a useful, safe and interesting means of payment but still maintaining a greater preference towards money. Physical and fear in its adoption can be justified due to lack of knowledge of the benefits and benefits it offers. Therefore, as a way to promote its use once the implementation by private banking begins, strategies are proposed to awaken the interest of the public in its adoption, educate the user and incentivize it through more attractive benefits.

Keywords: Electronic money, financial inclusion, means of payment, propensity, and banks.

Introducción

Al año 2019, Ecuador mantiene 19 años en una economía dolarizada tras el desplazamiento del Sucre como moneda, ocasionando esto que los habitantes aprendan y se adapten a su utilización. A partir de este proceso de cambio el sistema financiero se ha consolidado y la confianza ha aumentado (Ontaneda, 2017). Es esa capacidad de adaptación que los ecuatorianos demostraron con el cambio de moneda, lo cual puede hacer posible la adopción de medios de pago innovadores en sus transacciones, tales como el dinero electrónico.

Sin embargo, hay que considerar que existe un porcentaje alto de la población que aún no tiene acceso a servicios financieros. El Banco Central del Ecuador (2018) establece que a diciembre del año 2016 el 44% de la población adulta es usuaria de dichos servicios, planteándose como objetivo el desarrollar estrategias que promuevan la inclusión financiera en el país. Con este fin se implementó el dinero electrónico, como una forma de contribuir a que incrementen el número de usuarios.

A pesar de esto, su adopción por parte de la población ha generado cierta incertidumbre, figurando primero el Estado como su administrador y luego delegándose esta función a la banca privada. Con esta transición, las cuentas de dinero electrónico dejaron de funcionar a marzo del año 2018 luego de que mediante la Ley de Reactivación se decretara que los medios de pagos electrónicos serán manejados por los bancos privados, público y cooperativas (Diario El Universo, 2018). Cabe señalar que a inicio del año 2019 volverá a operar en el país.

Por lo expuesto, considerando que el 56% de la población no accede a servicios financieros, es de suponerse que emplean sólo dinero en efectivo para sus transacciones, fomentando parte del mercado de las Pequeñas y Medianas Empresas PYMES. Con el dinero electrónico se espera que se incluyan nuevas personas al sistema financiero, para lo cual es necesario determinar los factores que inciden en la propensión al uso del dinero electrónico en

la población, estableciendo estrategias para promoverlo, debiendo también las PYMES constar dentro del programa para receptor los pagos. El proyecto responderá a esta necesidad, desarrollándose bajo el siguiente esquema:

Una vez planteadas las bases del proyecto, siendo el problema que motiva la investigación, los objetivos, justificación y otros puntos esenciales, se desarrolla el Capítulo I que aborda el marco teórico conceptual, exponiendo temas relacionados a la situación de estudio y aportando así a su comprensión por parte de la investigadora.

El Capítulo II aborda el marco referencial, consultándose estudios previos realizados por otros autores y relacionado al tema abordado, permitiendo conocer cómo desarrollaron la investigación y las conclusiones que alcanzaron.

El Capítulo III presenta la metodología de la investigación, estableciendo la forma como se recolecta la información que ayudó al desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados. Dentro de esta sección se muestran también los resultados tras la implementación de técnicas especializadas que respalden el proyecto.

El Capítulo IV comprende la propuesta, la cual se constituye en el aporte que la investigadora realiza como solución al problema, esto basado en los hallazgos una vez analizada la situación de estudio. Posteriormente se muestran las conclusiones y recomendaciones basadas en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Planteamiento de la Investigación

Antecedentes

Debido a los avances tecnológicos a nivel mundial y al desarrollo del comercio se han ido implementando nuevas formas de realizar compras y pagos caracterizados por su rapidez y seguridad. Como se mencionó, el avance en la tecnología de información ha permitido el desarrollo de plataformas electrónicas que ha hecho posible la realización de operaciones de compra - venta sin necesitar dinero físico (Galán & Venegas, 2016). Cabe señalar que, por sus características, son constantemente monitoreados por los bancos centrales.

Entre los mecanismos empleados para estas transacciones está el dinero electrónico. El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA (2015) indica que el 15% de adultos en el mundo lo emplea, estando el 80% de usuarios ubicados en África Subsahariana, el 12% en América Latina y el Caribe, mientras el saldo se encuentra en países desarrollados. Entre los países que registran su uso están Canadá, Alemania, Reino Unido, Francia, Bélgica, entre otros.

Su uso se popularizó tras la revolución de los teléfonos celulares inteligentes y el internet en el mundo. Sin embargo, su primer uso data del año 1972 cuando la Reserva Federal de San Francisco en Estados Unidos crea la primera red para transferencia electrónica de dinero desde su casa matriz a las filiales bancarias, demostrando ser menos costoso y más seguro para movilizar altas sumas de dinero (Diario El Telégrafo, 2017). Su uso se ha masificado y es empleado en 93 de los 193 países del mundo, permitiendo en algunos reducir la brecha en el acceso a servicios financieros, considerando que en determinados territorios el número de entidades bancarias es limitado.

El más destacable es Kenia donde se utilizan los teléfonos celulares para manejar el dinero electrónico, ofrecido el servicio por M-Pesa a través de Vodafone y operado por la filial Safaricom. Funciona con mensajes de texto SMS y permite que los usuarios realicen funciones como apertura de cuentas, retiros, recepción de efectivo, entre otras disponibles en

entidades financieras (Banco Central de Reserva de Perú, 2016). Al existir un limitado número de entidades bancarias, las instituciones financieras se han aliado a proveedores del servicio promoviendo la inclusión al dinero electrónico e incrementar así el número de clientes.

En Ecuador, es al año 2014 donde se autoriza la implementación de dinero electrónico en el país. El Banco Central del Ecuador (2015), entidad administradora inicial de este medio de pago, indica que para promover su uso, se dio la facilidad de aperturar en forma gratuita las cuentas, iniciando la implementación en febrero del 2015 y permitiendo desde esa fecha realizar transacciones en todo el país. La ventaja de este medio de pago es que puede ser manejado mediante un celular y una línea activa desde cualquier teléfono u operadora; sin embargo, su uso no ha despuntado y tras los cambios surgidos en la administración de este sistema, pasando a dominio privado, su implementación fue pausada al año 2018 para operar nuevamente al 2019.

Objeto de estudio

Este proyecto se enfoca en identificar los factores que inciden en la propensión de utilizar dinero electrónico como medio de pago en las PYMES comerciales de Guayaquil, logrando con esto elaborar un plan que promueva su utilización en estos establecimientos.

Campo de acción

Esta investigación está incluida dentro la línea de investigación de la maestría en Administración de Empresas referente a “Desarrollo de nuevos canales y medios de servicios financieros: Banca móvil, etc.”, considerando que se analizará la propensión en el uso del dinero electrónico en la población, constituyéndose en un medio de pago innovador cuya implementación se encuentra detenida en el país. Con este se espera diseñar estrategias que contribuyan a su adopción, incrementando su uso en PYMES y favoreciendo a una mayor inclusión financiera.

Planteamiento del problema

La iniciativa en el uso del dinero electrónico surge para promover la inclusión al sistema financiero de personas no bancarizadas. Sin embargo, su uso no ha logrado despuntar al no generar suficiente confianza a los usuarios bajo el manejo de la banca pública, pasando su administración a la banca privada con la supervisión del Estado (Diario El Universo, 2017). Para realizar pagos por este sistema las empresas deben estar registradas y aquellas que constaron dentro del programa registraron ventas mínimas por este medio.

A marzo del año 2018 el dinero electrónico dejó de implementarse, esperando que opere nuevamente al año 2019. Debe considerarse que continúa siendo un medio de pago innovador, pero es necesario evaluar el nivel de resistencia en su uso considerando que, a pesar de fomentar la inclusión financiera de personas que no utilizan el sistema financiero, la crisis económica nacional que llevó a la dolarización puede ser una barrera en la confianza hacia la banca y por ende hacia todos sus servicios.

En base a lo expuesto se analiza la importancia de conocer la propensión a la utilización del Dinero Electrónico en la población, considerando que la banca privada lo gestionará y que ha demostrado ser un modelo exitoso en otros países. Con ello, no sólo se promoverá la inclusión financiera, sino también se brinda a las PYMES una alternativa para innovar en la atención de sus clientes, facilitando las transacciones y contribuyendo así a la proliferación de este medio de pago.

Formulación del problema

El problema se formula bajo la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los factores que inciden en la propensión de utilización del dinero electrónico como medio de pago en las PYMES comerciales de Guayaquil?

Justificación

En el mundo existen constantes cambios y avances tecnológicos y es importante reconocer que estos cambios surgen de manera constante y rápida, marcando la globalización y llevando progreso. Es mediante el conocimiento que se crean y se difunden nuevas tecnologías; sin embargo, esta difusión puede realizarse a un ritmo distinto ya sea por limitaciones en el aprendizaje y la resistencia al cambio, creándose un vacío tecnológico y un retraso en el desarrollo de un territorio respecto a la innovación (Jiménez, 2013). Tomando como ejemplo al dinero electrónico, con su aparición han sido distintas las economías del mundo que lo han adoptado como medio de pago, mientras otras continúan sin implementarlo.

En el caso de Ecuador, la implementación del dinero electrónico no cumplió con las expectativas deteniendo su uso en marzo del 2018 para ser retomado al año 2019; sin embargo, otras naciones continúan utilizándolo con resultados favorables en la inclusión de sus habitantes al sistema financiero, destacando el caso de Kenia donde las entidades bancarias emplearon este medio para extender el alcance de sus operaciones.

Para que esto funcione, es necesario que existan usuarios del dinero electrónico y empresas que adopten procesos para realizar los cobros bajo esta modalidad, siendo ahí donde las entidades deben recurrir a la innovación. Landa (2014) indica que la innovación es la mejor opción de las empresas para incrementar su productividad, eficacia e incluso competir en mercados internacionales, estando obligadas a mejorar, no sólo en sus productos, sino en todas sus áreas para la supervivencia en un mundo competitivo. En este caso, el dinero electrónico responde a una innovación en las formas de pago ofrecidas al cliente y puede ser decisiva para el cierre de una venta.

Este estudio se direcciona a las PYMES, es decir Pequeñas y Medianas Empresas. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2018) indica que en el país al año 2017 se registraron 884.236 empresas de las cuales el 36,13% se concentra en el comercio, siendo la

principal actividad de estas entidades. Debe tenerse claro que el comercio comprende la compra y venta de bienes terminados como giro principal del negocio.

Cabe señalar que a Septiembre del año 2017 un periódico nacional publicó mediante cifras oficiales que el 42% de las empresas ecuatorianas son PYMES aportando al 25% del producto interno bruto PIB, figurando Guayas y Pichincha como provincias que registran un mayor aporte al total nacional (Diario El Telégrafo, 2017). Con ello se evidencia la importancia de estos establecimientos en el desarrollo económico y generación de empleo; sin embargo, para su subsistencia es necesaria la innovación acorde a los cambios del entorno.

A pesar de su importancia, la falta de innovación es uno de los problemas que atraviesan estas empresas. Revista Vistazo (2014) indica que a través de la innovación estos establecimientos promueven el crecimiento económico al estar ligado a un incremento en la productividad y por ende, mayor generación de riqueza y empleo. Además, así garantizan su supervivencia en un mundo competitivo donde la rapidez con la cual se adaptan a los cambios puede ser determinante, siendo uno de ellos el dinero electrónico.

En base lo descrito, este estudio se soporta en el análisis de la propensión en el uso del dinero electrónico para los pagos a las PYMES comerciales de Guayaquil, aportando a la inclusión de individuos al sistema financiero mientras que los establecimientos mencionados adoptan este medio de cobro respondiendo a los avances tecnológicos en un mundo globalizado.

Este proyecto se justifica también mediante el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 que expone los objetivos del gobierno de turno. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES (2017), entidad que desarrolla el plan, presenta entre los objetivos el “consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización”. Esto se logrará si se desarrollan estrategias para promover la adopción de

medios de pago como el dinero electrónico, tanto en las PYMES como en la población en general, favoreciendo a la inclusión en el sistema financiero.

En el campo académico, la autora aporta con sus conocimientos al abordaje de un tema de interés, analizando cómo las personas perciben al dinero electrónico cuya implementación es un hecho, pero se requieren de estrategias para promover su uso. Así también beneficia a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, entregando un instrumento de estudio que ayudará a despejar dudas respecto a la implementación de este medio de pago en territorio ecuatoriano.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en la propensión de utilización del dinero electrónico como medio de pago en las PYMES comerciales de Guayaquil?

Hipótesis

La utilidad percibida, la facilidad de uso y la actitud, inciden en la propensión de la utilización del dinero electrónico como medio de pago en las Pymes comerciales de Guayaquil

Variable dependiente.

Propensión de utilizar dinero electrónico

Variables independientes.

Utilidad percibida

Facilidad de uso

Actitud.

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar los factores que inciden en la propensión de utilizar dinero electrónico como medio de pago a las PYMES comerciales del Guayaquil para elaborar un plan de incrementar la utilización del dinero electrónico en las Pymes.

Objetivos específicos.

- Realizar un estudio bibliográfico sobre el dinero electrónico identificando los factores que promueven y limitan su utilización como medio de pago.
- Desarrollar una investigación en sitio y procesamiento estadístico determinando las variables que influyen en la propensión referente al uso del dinero electrónico en las PYMES comerciales de Guayaquil.
- Describir la situación de las PYMES respecto al uso de medios de pago tecnológicos determinando si existe interés en la implementación de cobros con dinero electrónico.
- Diseñar un plan enfocado en la promoción del uso del dinero electrónico como medio de pago a las PYMES comerciales de Guayaquil.

Capítulo I

Marco teórico conceptual

Teoría del desarrollo económico de Schumpeter

Joseph Alois Schumpeter es considerado uno de los economistas de mayor relevancia en la primera mitad del siglo XX. Valencia y Patlán (2011) indican que este autor destaca la teoría del desarrollo económico también denominada "destrucción creativa" produciéndose cuando empresas imitadoras tratan de participar en la innovación desarrollada o adoptada por la empresa pionera. De esta forma, se indica que el empresario busca la innovación, siendo la empresa la realización de nuevas combinaciones mientras que los empresarios son los encargados de dirigirlas,

Schumpeter indica que la ciencia y la innovación tecnológica interactúan de tal forma que el resultado no sólo crea oportunidades, sino que ayudan a identificar sectores donde deben enfocarse mayores esfuerzos. Cabe destacar que esta interacción difícilmente se produce en países menos desarrollados, por ello, las vuelve empresas seguidoras que deberán responder a las innovaciones y adoptarlas garantizando así su permanencia en el mercado (Arteaga, 2013). Se menciona que es la razón de ser del empresario, entendiéndose como a toda persona que imita, adapta o modifica innovaciones existentes, obteniendo de ellas un beneficio derivado de su actividad.

Entre las formas como una empresa puede desarrollar o direccionar una innovación está el mejoramiento de un producto o servicio existente y abrir nuevos mercados. En este caso, el dinero electrónico pretende hacer partícipes a personas que no forman parte o no son usuarios del sistema financiero, siendo una forma de ampliar el mercado mejorando los sistemas de pagos. Además, emplea una tecnología existente, siendo el caso de los teléfonos inteligentes, para volver efectivo su funcionamiento.

El dinero electrónico como tal se vuelve una innovación que los empresarios deben estar dispuestos a adquirir, bajo la teoría de Schumpeter, como imitadores de las empresas que en otros países están volviendo a este sistema exitoso. Sin embargo, su implementación en Ecuador se vio frenada debido a la desconfianza del público al ser manejado por el Estado, pasando posteriormente al manejo de la banca privada, deteniendo su funcionamiento en el año 2018 hasta el año 2019.

La innovación como tal es inevitable y cuando empiece a operar es necesario que los empresarios estén dispuestos a implementar el dinero electrónico para realizar cobros a sus clientes que lo empleen, no sólo porque su éxito se relaciona a la capacidad de adoptar este tipo de cambios, sino como un aporte a la inclusión financiera, contribuyendo a que más personas decidan utilizar este medio de pago.

Antecedentes del dinero

Para la subsistencia de la humanidad fue y es importante adquirir productos que permitan suplir necesidades, pudiendo ser obtenidos mediante el comercio. Housel (2018) indica que previo uso del dinero se desarrollaba el trueque donde las partes que intervenían intercambiaban productos, ya sean telas, comida, animales y demás. En este caso, las personas asignaban a los productos un valor propio según su disponibilidad y funcionalidad, usándolo de base para el intercambio.

Con el pasar de los años, surgió la representación de las moneadas utilizándose plumas o conchas como dinero; sin embargo, las cuales eran utilizadas para el pago de mano de obra pero su vida útil era corta, empezando surgiendo una aproximación a la monedas tradicionales.

Durante los años 2500 AC en Irak se estamparon barras de plata con un peso determinado, considerando que a mayor peso era mayor el valor de la barra, usándose en el comercio al ser un material escaso. La invención de las monedas estándar se da 640 años antes de Cristo, esto

en Lidia, actual Turquía. Estas monedas tenían un valor fijo y venían estampadas con la imagen de un león. Con el tiempo ganaron popularidad y su uso se difundió en la edad antigua, usándose metales preciosos para su elaboración.

Cabe señalar que apenas al año 1660 se fabrica la primera prensa para monedas, ayudando a su regulación y prevenir la falsificación. Actualmente están hechas de una aleación de cobre y níquel o cinc. También es importante hablar de los billetes, teniendo la misma función que las moneadas. La primera civilización en utilizarlos fue China en los años 650 hasta que su uso fue difundido tras la visita de Marco Polo en 1295.

Se destacaron las ventajas de su uso al facilitar el transporte de las pesadas bolsas de moneda al ser sustituidas por billetes. Borja (2013) menciona que apenas al año 1661, en Suecia, se adopta el papel moneda en su versión moderna como se lo conoce. El autor expresa que su uso facilitó las operaciones bancarias que ya se habían proliferado desde 1406 cuando se crea el primer banco en Génova. Con el pasar de los años cada territorio adoptó una moneda, ya sea propia o de origen extranjero, circulando monedas y billetes utilizados como principal forma de pago.

En la economía moderna, el dinero puede ser entendido como un pagaré especial porque todos confían que será aceptado por otros individuos que ofertan productos. McLeay, Radia y Thomas (2015) indican que existen dos tipos de dinero que son el efectivo en circulación y los depósitos bancarios. De estos tres mencionados, la mayor parte se encuentra en depósitos bancarios creados por los bancos comerciales.

El uso dado al dinero se mantiene siendo el mismo, es decir destinándose como medio de pago en transacciones. Como se mencionó, un tipo de dinero es el efectivo circulante y se encuentra formado por billetes en un porcentaje del 94%, estando principalmente en manos de consumidores, incluso los bancos que mantienen cantidades para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Como segundo punto están los depósitos bancarios, colocados ahí por personas que no desean tener gran cantidad de billetes físicos por motivos de seguridad, permitiendo este mecanismo resguardar sus activos. Los bancos utilizan esos fondos para sus operaciones comerciales, además de mantener un flujo suficiente de efectivo para cubrir los retiros que sus clientes realicen.

El dinero electrónico

A diferencia del dinero físico, es decir billetes y monedas también llamado circulante, el electrónico se encuentra soportado en dispositivos también electrónicos. Castaño y Jurado (2016) establecen que suele denominarse e-money o moneda digital, emitiéndose en forma electrónica y soportado en medios digitales representando una divisa determinada. Por sus características puede también emplearse en intercambios económicos y cuya plataforma surge de una iniciativa pública o privada.

Su proliferación está ligada al desarrollo de las actividades comerciales por vía digital, manejándose pagos en línea. Cabe señalar que su introducción se vio marcada por la desconfianza, siendo aún evidenciable en los usuarios quienes limitan su empleo prefiriendo otros medios de pago. A fin de dar garantías a los usuarios, motivando la adopción de este medio de intercambio, las empresas han invertido en desarrollar entornos más seguros para la información de cada cliente, protección en cada transacción y evitar la suplantación de identidad,

Como tal, el dinero electrónico se constituye en una de las innovaciones que ha experimentado el sistema financiero, específicamente en los procesos de pago. El Banco Central de Reserva de Perú (2016) indica que contribuye a la inclusión financiera de sectores que no acceden a servicios bancarios en general, definiéndose como un valor o producto pre pagado cuyo valor disponible al consumidor se encuentra reflejado en dispositivos electrónicos, ya sean computadoras, monederos electrónicos y celulares.

Sus beneficios son similares a los ofrecidos por las tarjetas de débito; permitiendo que un individuo disponga de sus fondos para realizar transacciones pero sin demandar de una estructura bancaria de agencias cercanas. Entre los temas que una regulación al dinero electrónico debe abordar comprenden:

- Definición y características del dinero electrónico: Por su naturaleza no es considerado como un depósito y no genera intereses.
- Reserva de actividad y empresas emisoras de dinero electrónico: Empresas no financieras y financieras pueden emitir dinero electrónico, requiriendo las primeras de supervisión.
- Protección de los usuarios: Debe garantizarse la protección a los fondos que los usuarios reciban, estableciendo medidas de seguridad ante ataques cibernéticos.
- Lavado de activos: debe asegurar que las personas excluidas del sistema financiero tengan un fácil acceso, reduciendo para ellos los requisitos a su uso pero evitando que sea empleado como mecanismo de fraude.
- Tratamiento y tributario: El uso del dinero electrónico, para alentar la competencia, no debería suponer ninguna diferencia a favor de quien emite o use este medio de pago.
- Interoperabilidad: No es eficiente ni adecuado que un individuo deba movilizarse con varios dispositivos para realizar pagos a diferentes proveedores, pudiendo utilizar el dispositivo que tenga disponible sin representarle un riesgo.

Para tener claro el esquema, el dinero electrónico es un mecanismo de pago regulado para interactuar con la moneda utilizada por un país, estando bajo la vigilancia del Banco Central de cada país y manteniendo igual valor que la moneda fiduciaria. Otra definición respecto al dinero electrónico, indica que es el valor monetario que equivale al expresado en moneda de curso legal que un país posea, mismo que se intercambia mediante dispositivos electrónico

(Valencia F. , 2015). Es reconocido como medio de pago, debiendo para ello disponer de una cuenta de dinero electrónico

Cisneros (2018) destaca que el dinero electrónico para ser utilizado dentro de un territorio deben considerarse principios como la transparencia, evitando que se produzca fuga de información o enriquecimiento por parte de grupos minoritarios mediante la alteración de cifras, la seguridad técnica garantizando que toda la información sea accesible únicamente por quienes están autorizados para su gestión y que los datos de los usuarios permanezcan restringidos, baja vulnerabilidad ante ataques cibernéticos y finalmente la integridad financiera.

En sí, el sistema de dinero electrónico debe garantizar que el dinero que cada usuario posee en sus cuentas sea el equivalente al circulante que autorizó para acreditar a su cuenta. De esta forma la economía se mantiene segura y se evita el deterioro de la integridad económica del país.

Bahilo, Pérez y Escribano (2019) destacan que el dinero electrónico corresponde a un valor monetario, mismos que está representado por un crédito de tipo exigible para su emisor. Se constituye en un crédito porque el usuario deposita a su cuenta dinero, entregándolo a una entidad emisora quien acreditará el monto de forma digital mencionando entre sus características:

- Se encuentra almacenado en un soporte magnético o electrónico ya sea chip, tarjeta prepago o teléfono móvil.
- Los fondos acreditados en esta cuenta no tendrán un valor mayor o superior a la divisa bajo el cual fueron emitidos.
- Es aceptado como medio de pago por empresas que adoptan una plataforma de cobros para dinero electrónico.

Es importante mencionar que las empresas emisoras de dinero electrónico son personas jurídicas que están autorizadas para realizar esta actividad teniendo como fin transformar el dinero circulante en digital, utilizándolo el solicitante para realizar pagos. Moreno (2016) por su parte lo define como como un instrumento de pago que se encuentra reflejado en un soporte informático y que posee la misma finalidad que el dinero tradicional, es decir servir como medio de pago y respaldo para la riqueza funcionando mediante transferencia electrónica de fondos.

En sí, el dinero electrónico se encuentra representado por el valor monetario del dinero circulante, almacenado en una tarjeta inteligente o programa informático para disponibilidad del titular.

Sistema del dinero electrónico.

El sistema de dinero electrónico, también identificado por sus siglas SDE, es aquel que permite la implementación del dinero electrónico como medio de pago. Durán, Quiñonez, Vera y Brito (2016) indican que dicho sistema comprende el conjunto de mecanismos, operaciones y normativas que hacen posible el flujo, almacenamiento y transferencia de dinero. Es importante indicar que dichos movimientos son en tiempo real mediante dispositivos electrónicos, tarjetas, teléfonos móviles y otros similares.

Como característica del sistema está el que los trámites realizados por los usuarios no requieren papeles, aperturando sus cuentas vía electrónica y realizando los movimientos de sus flujos por la misma vía. En el caso del Ecuador, se indica que su implementación involucró los teléfonos celulares, siendo funcional en el 100% de dispositivos, no consumiendo datos de navegación ni saldo.

Otra definición es dada por Alcócer y Olmedo (2016), indicando que el sistema en mención se constituye en una infraestructura tecnológica invisible para el usuario y centralizada, realizándose todas las transacciones mediante dispositivos electrónicos previa

confirmación de los datos de cada usuario titular de la cuenta. En Ecuador se constituyó en un medio para fomentar la inclusión financiera de aquellas personas que no utilizaban servicios financieros, especialmente por temas de cobertura que impedían el acceso.

El sistema del dinero electrónico no requiere que una persona tenga acceso a internet o que posea una cuenta en alguna institución de dinero. El Banco Central del Ecuador (2015) establece que sólo las personas ecuatorianas pueden aperturar una cuenta para operar con dinero electrónico mediante su móvil, estando en la potestad de canjearlo en dinero físico durante cualquier momento. El límite establecido inicialmente fue de \$ 9.000, dinero que no generará intereses, requiriendo su número de cédula y número de teléfono para activar la cuenta.

Al promoverse la inclusión, el servicio inició con un costo que va desde gratuito hasta 0,25 centavos de dólar mientras que la realización del retiro de los fondos implicaba una tarifa de \$ 0,15 centavos. Con esto se buscaba promover su uso, recalcando que el dinero electrónico es distinto a las criptomonedas al estar reguladas por el Estado y vinculada a la moneda local.

En sí, el sistema del dinero electrónico hace referencia al conjunto de mecanismos, procesos y normas que facilita de uso del dinero de manera digital, a través de almacenamiento y transferencia con disponibilidad inmediata (Banco Central del Ecuador, 2014). Su adopción representaría beneficios a los usuarios al incluirse en el sistema financiero pudiendo realizar transacciones y ahorrar, además de los establecimientos comerciales que podrán ofrecer a sus clientes otras formas de pago.

También se beneficia el Estado, al poder reducir los costos de reposición de las especies monetarias, es decir los billetes y monedas, gastándose cerca de 3 millones de dólares en la renovación del circulante, mismos que no puede continuar en emisión por el deterioro. El Servicio de Rentas Internas del Ecuador SRI (2017) explica en forma más clara el sistema bajo el cual funcionaba el dinero electrónico en el país, exponiéndose a continuación:

- El primer paso consistía en activar la cuenta desde un teléfono celular marcando al *153#, siguiendo pasos sencillos e ingresando datos exigidos como nombres completos y número de cédula del solicitante.
- Para acreditar fondos a la cuenta debía acudir a instituciones financieras y demás establecimientos autorizados por el Banco Central, presentando la cédula y entregando el dinero que deberá ser acreditado a la cuenta. Una vez acreditado los fondos se envía un mensaje de confirmación al celular.
- Por transacción que se realice por este medio se cobraría 0,05 centavos a personas naturales y 0,20 centavos a personas jurídicas. Debe mencionarse que el cambio de estos fondos a dinero físico se realiza en la misma forma como fueron acreditados.

Entre las ventajas que presenta este sistema está su rapidez y seguridad al estar protegida por claves personales, además de saberse de dónde provienen los fondos y en qué son utilizados. A pesar de su funcionamiento, no requiere que el usuario posea un teléfono de alta gama para hacer uso de este medio de pago, además de no consumir su saldo acreditado a la línea telefónica.

El Banco Central de Reserva del Perú (2016) define al dinero electrónico como un valor o producto pre-pagado donde los fondos o valor disponible que una persona posee, y que puede destinar para pagos, se encuentra almacenado en un dispositivo electrónico. Entre los dispositivos menciona teléfonos celulares, monederos electrónicos, haciendo referencia este último a las tarjetas pre-pago.

La finalidad de esta innovación comprende, según la institución citada, el favorecer a la inclusión financiera acercando a las personas hacia los servicios de pago ofertados por instituciones financieras, en especial si viven alejadas de la zona urbana o no cuentan con una agencia física cercana. Los tipos de pago que pueden realizar con dinero electrónico comprenden:

- De persona natural a persona natural.
- De persona a negocio por la compra de algún producto.
- De empresa a personal, ya sea por el pago de salarios.
- De empresa a empresa.
- De gobierno a individuos
- De individuos a gobierno.

Al realizar pagos móviles, es decir mediante teléfonos celulares, se requiere de un chip incorporado y en algunos casos el cobro se realizará mediante un lector especial en el punto de venta desde donde se debitarán los valores, conociéndose este pago como presencial.

También existe la modalidad remota donde el usuario, mediante mensajes de texto, inicia y confirma el pago. El Congreso Latinoamericano de Banca Digital (2017) destaca los siguientes efectos económicos del dinero electrónico:

- Los países que lo aplican incrementan la inclusión financiera en un 20%.
- El Producto Interno Bruto PIB se ve favorecido en un 3% por efecto de un mayor acceso a crédito, recaudación de impuestos sobre transacciones que anteriormente era informales y el incremento del ahorro.
- Permite mantener un mayor control de las transacciones, prevención de la evasión fiscal y lavado de activos.
- Disminuye el costo en la impresión u obtención de dinero para los países, especialmente aquellos que no poseen una divisa propia.

Sistemas de pago

Puede ser entendido como una infraestructura básica que permite a los mercados operar eficientemente. Maldonado (2015) menciona que su funcionamiento adecuado va a depender de las reglas y procedimientos que las autoridades determinen para que quienes lo utilizan puedan llevar a cabo la adquisición de productos y demás activos en forma sencilla y segura.

Como tal, el sistema de pagos se encuentra conformado por un conjunto de procedimientos e instrumentos cuya finalidad es garantizar que las transferencias de dinero circulen de manera eficiente.

Para ello, cada sistema debe permitir que las transacciones sean rápidas y seguras, siendo una tarea de los bancos centrales el supervisarlos y regularlos. Como tal, hace referencia al conjunto de medios e instrumentos empleados por agentes económicos para realizar pagos. A su vez también aborda el marco operacional e institucional bajo el cual se realizan dichos pagos, los procedimientos y la red de comunicación empleada para transmitir la información sobre los pagos realizados y la liquidación de éstos.

Arango, Suárez y Zarate (2017) indican que estos sistemas pueden entenderse como un conjunto de procedimientos, instrumentos y sistemas de transferencias, en este caso de fondos, de una cuenta a otra que está soportado en reglas y coordinado a través de instituciones que dotan de seguridad, facilidad y eficiencia la circulación de dichos fondos entre sus participantes. Estos sistemas están compuestos por un medio de pago, reglas de seguridad y procedimientos que permiten realizar transferencias de dinero.

Un medio de pago comprende las distintas formas de dinero, en el cual están los billetes, monedas, el dinero electrónico, entre otros que pueden servir para el intercambio de bienes o servicios. No debe ser confundido por instrumento de pago, haciendo este referencia a aquellos que permiten tener acceso a un medio de pago y transferirlo.

Si el dinero electrónico es un medio de pago, el instrumento corresponderá al dispositivo electrónico que permite disponer de este flujo y realizar las transacciones. El Banco de México (2013) establece que un pago es una transferencia que un individuo realiza a un tercero quien posee un derecho de cobro. El caso más simple de un pago es la entrega de dinero a cambio de un producto.

Dicho esto, el sistema de pagos adopta la forma de un conjunto de instrumentos, procedimientos de tipo bancario y sistemas interbancario de transferencia de fondos, mismas que aseguran la circulación de dinero. Tomando como referencia al concepto presentado, por instrumento de pago se encuentran:

- Papel: Que pueden ser billetes o cheques.
- Tarjetas: Estando las de débito y crédito.
- Electrónicos: Transferencias de crédito y las de débito.

En base a estos sistemas de pago, se destaca su clasificación en dos grandes grupos que son:

- De alto valor, cuando son pagos urgentes con un monto alto tales como los realizados por empresas y liquidación de mercados financieros.
- De bajo valor, caracterizados por ser menos urgentes y manejar montos más bajos, siendo realizados entre comercios y particulares.

Como puede observarse, los sistemas de pago ganan relevancia al permitir la circulación de dinero en un territorio. El Banco Central de Bolivia (2016) indica que éste nace en base a la necesidad de realizar pagos, considerando que puede desempeñarse de forma directa o mediante la intervención de entidades financieras. Para que un sistema de pago pueda funcionar requiere de instrumentos, reglas y procedimientos que regulen la transferencia de fondo entre quienes intervienen.

De una forma más específica, cuando se habla de un sistema de pago se hace referencia a la infraestructura que se forma para movilizar el dinero en una economía. Su importancia radica en ser un canal por el cual se transfiere la política monetaria:

- Mediante su funcionamiento eficiente y seguro aporta a la estabilidad financiera considerando que el incumplimiento de pagos entre los participantes podría provocar trastornos entre ellos y el sistema financiero. Si el sistema no permite que estos pagos se

realicen bajo estos parámetros entonces habrá un efecto negativo en el desarrollo de servicios, instrumentos de pago y bienestar de los usuarios.

- Su funcionamiento óptimo brinda confianza sobre el sistema bancario.
- Permite que se movilice dinero en forma segura y oportuna dentro de una economía.

El Banco Central de la Reserva del Perú (2018) destaca que un sistema de pagos eficiente y seguro va a permitir que el riesgo al momento de liquidar las operaciones entre los agentes económicos sea mínimo, dando estabilidad al sistema financiero, eficacia de la política monetaria y penetración de la banca. Los pagos dentro del sistema pueden realizarse con o sin efectivo, abarcando este último los instrumentos distintos al efectivo y aquellos que empleen sistemas interbancarios para transferir fondos.

Inclusión financiera

La inclusión financiera se caracteriza por ser un objetivo principal de la política socioeconómica de los países, especialmente en vías de desarrollo. Sotomayor, Talledo y Wong (2018) la definen como el acceso que una población posee de servicios financieros adecuados y el uso de dichos servicios por parte de la sociedad. Se considera como objetivo debido a que se determina que a mayor acceso a estos servicios, la pobreza se reduce, se van eliminando desigualdades e igualan oportunidades en una sociedad, elevándose los niveles de ingresos y distribuyendo más objetivamente los recursos financieros.

Es un término que surge en la actividad del micro-finanzas, teniendo el objetivo de proveer los servicios financieros a personas tradicionalmente excluidas, esto mediante innovaciones tecnológicas financieras. Durante la década de los noventa, este término empieza a utilizarse con mayor frecuencia desde la iniciativa de promover el acceso a la población de una gama más completa de servicios financieros superando las barreras que lo impiden.

Una definición que surge de ello ubica a la inclusión financiera como un estado donde los adultos que tienen edad para trabajar poseen un acceso efectivo a servicios financieros de proveedores formales. Por acceso efectivo se entiende a que los servicios le son entregados en forma responsable, con un costo accesible y sostenible para el proveedor, respondiendo este último por la disponibilidad de dichos servicios a través del tiempo, incluyendo los fondos que maneja y que pertenecen a los usuarios.

La inclusión financiera está vinculada a la facilidad y cobertura con la cual las instituciones financieras prestan sus servicios. La Superintendencia de Bancos del Ecuador (2017) indica que los problemas que se presentan en Ecuador y América Latina en general con la inclusión financiera están ligados a la falta de atención sobre grupos vulnerables de la población, en zonas alejadas o marginales del país y/o desempeñadas. Sin embargo, se ha llegado a considerar que el poseer o no remuneración alguna fija no debería condicionar el uso de los servicios ofrecidos por el sistema financiero.

La entidad consultada indica que la inclusión financiera puede definirse como el mecanismo que permite el uso cotidiano de productos del sistema financiero, esto con la finalidad de facilitar la transaccionalidad financiera en la población, mejorando la canalización y uso de recursos económicos que disponen. Esta es medida según el acceso que la población tenga a estos servicios.

Debe tenerse claro que el Sistema Financiero hace referencia al conjunto de instituciones financieras que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de la Superintendencia de Bancos. BanEcuador B.P (2016) indican que a través de este sistema se pueden canalizar los movimientos de tipo monetarios que los ciudadanos realizan además de los créditos solicitados. Respecto a los productos ofrecidos por las instituciones que lo componen se pueden mencionar:

Cuentas de ahorro: Son aquellas donde las personas realizan depósitos y retiros de dinero. Estos fondos generan un rendimiento a favor del titular por efecto de la tasa de interés pasiva, estando disponibles para ser retirados en cualquier momento.

Cuentas corrientes: Aquí las personas depositan su dinero para realizar retiros a través de la banca electrónica o cheques. Los fondos en estas cuentas no ganan ningún interés. Generalmente el dinero de las cuentas corrientes no genera ningún interés y puede retirarse en cualquier instante.

Depósitos a plazo fijo: Funcionan de tal forma que impiden al titular retirarlos en cualquier momento, pudiendo hacerlo únicamente cuando cumplen un plazo previamente fijado con la institución financiera.

Créditos: Hace referencia a los fondos que una institución financiera proporciona a una persona en calidad de préstamo. Para ello se establecen condiciones de devolución entre las cuales se fija un porcentaje de recargo, siendo denominado como tasa de interés activa.

Tarjetas de crédito: Su material es el plástico y son emitidas por instituciones financieras para complementar el dinero en efectivo que poseen en sus cuentas. Permiten que el usuario realice compras o retire dinero para su pago futuro, asumiendo un interés o tarifas por los movimientos que realice.

Transferencias: Comprenden los movimientos de dinero que las personas realizan desde su cuenta en una institución financiera a otra, sea o no de la misma entidad.

Remesas: Hace referencia a fondos transferidos mediante el sistema financiero involucrando a personas ubicadas en países distintos.

De esta forma, el acceso que las entidades financieras proporcionen al público respecto a estos productos condicionará la inclusión financiera. El Banco Mundial (2018) indica que el tener una cuenta con la cual realizar transacciones es el primer paso hacia la inclusión financiera, permitiendo guardar, enviar y recibir dinero. Se indica que es más probable que los

titulares de estas cuentas hagan uso de servicios como seguros y créditos encaminados a la mejora de su calidad de vida.

Con este fin, desde el año 2010 más de 55 países han demostrado su compromiso en promover la inclusión financiera de sus habitantes. Aquí se destaca que el uso de los teléfonos móviles ha permitido el acceso de estos servicios, promoviendo la inclusión financiera. Debe considerarse que el dinero electrónico es uno de los medios de pago cuyo uso se ha visto favorecido por los avances tecnológicos.

Sin embargo, estos esfuerzos encaminados a promover la inclusión han puesto en evidencia obstáculos que enfrentan las autoridades para lograr dicho fin, tales como:

- El conocimiento que la población posee para poder entender cómo funcionan los productos financieros.
- Permitir que toda la población posea documentos de identidad válidos y, de no ser el caso, puedan legalizarlos rápidamente a bajo costo.
- Diseñar productos financieros adaptados a las necesidades de los usuarios.
- Establecer normativas sólidas que proporcionen protección a los usuarios de los productos financieros, incluyendo la supervisión de estas entidades.

En España, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA (2016) explica hacia qué rumbo se dirige la inclusión financiera, indicando lo siguiente:

- La innovación financiera enfocada en la inclusión se está produciendo en países emergentes y no en los ricos, sustentando esto mediante el dinero digital cuyo uso se registra más alto en países considerandos en vías de desarrollo.
- La inclusión financiera ya no inicia con el crédito, sino con los pagos y cuentas transaccionales. Una persona que posea dicha cuenta se iniciará posteriormente en el ahorro, existiendo en este momento mayores probabilidades para contratar otros productos como el crédito y seguros.

- La inclusión financiera digital empieza con corresponsales bancarios, siendo tiendas o pequeños establecimientos autorizados por una entidad financiera para permitir realizar operaciones básicas de ingreso y retiro de fondos, además de abrir cuentas.
- Existe un 20% de la población mundial que no consta en ningún censo, limitando su inclusión financiera.

Respecto a inclusión financiera, Luyo y Pilco (2015) la definen como la proporción de personas que usa estos servicios financieros. No debe confundirse con acceso a servicios financieros ya que la inclusión puede verse condicionada, según estos autores, también costos altos, regulaciones fuertes, cultura de los usuarios, entre otros. De esta forma, la inclusión lo que mide es el uso de estos servicios, el cual se afecta por una baja demanda del público a pesar de ser accesible o del que existan barreras que impiden su contratación.

Pequeñas y medianas empresas (PYMES)

El término empresa hace referencia a una unidad económica donde se desarrollan procesos para la obtención de un beneficio. Lacalle (2014) indica que puede entenderse como un agente que organiza en forma eficiente el empleo de factores productivos, generando así productos que puedan ser demandados en un mercado. Por factores productivos se destacan los siguientes:

Tierra: Comprende el conjunto de recursos naturales que una empresa utiliza para desarrollar su actividad.

Trabajo o mano de obra: Es el talento humano que se contrata en una entidad y que intervendrá en los procesos.

Capital: Implica los bienes que han sido producidos por el hombre y que se emplean en los procesos desarrollados en la entidad. Por ejemplo, las maquinarias y los equipos.

Debe tenerse en cuenta que la empresa como unidad económica se constituye en un elemento fundamental para la estructura socio económica de una país. Fernández (2014)

justifica esto al mencionar que utiliza recursos, crea riquezas, genera empleo y satisface, mediante el diseño de su oferta, necesidades en la población. Se añade que la innovación tecnológica es un aspecto fundamental en estas entidades, permitiendo su supervivencia, impulsar el progreso y la transformación de la sociedad, considerando que al adoptarla también fomenta la participación por parte del público.

La autora también explica que una empresa está conformada por elementos que son intangibles, materiales y humanos que son organizados y coordinados para alcanzar determinados objetivos, explicando a continuación dichos elementos o factores:

- Los factores intangibles son los no corpóreos pero que brindan valor a la empresa tales como la marca, patentes y demás relacionados.
- Los factores materiales implican los bienes de carácter tangible que se disponen en la entidad tales como inventario, maquinarias, equipos, edificios, etc.
- Los factores humanos comprenden todos los individuos relacionados con la empresa y que mantienen una participación dentro de ella tales como propietarios, talento humano, inversionistas y demás.

Dentro de las empresas, la innovación en sus operaciones es considerada esencial para su supervivencia a través del tiempo. Sarai (2014) menciona que la idea de innovar viene condicionada en evitar ser desplazada por la competencia en el mercado. Cabe señalar que el éxito en la innovación dependerá de su capacidad para adquirir tecnologías que se desarrollan en el entorno, conocimientos, capital humano y aprovechamiento de oportunidades.

En este último caso, la rapidez con la cual se adopta una nueva tecnología puede ser determinante en el éxito empresarial, considerando que en el progreso, los competidores pueden consolidarse en el mercado y ya haber obtenido rendimientos significativos. Respecto a los tipos de empresas, su clasificación puede responder a la actividad que desarrollan, su forma jurídica, propiedad, ámbito de actuación y tamaño.

El presente proyecto se enfoca en su clasificación según el tamaño. Rey (2014) indica que pueden ser micros, pequeñas, medianas y grandes empresas tomando como referencia parámetros como número de trabajadores, volumen de ventas y activos totales. Cabe señalar que el término PYMES responde al grupo conformado por pequeñas y medianas empresas.

En Ecuador la clasificación de las empresas según su tamaño toma en consideración sus ventas anuales y el número de trabajadores. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2018) establece la siguiente clasificación:

Tabla 1
Clasificación de empresas

Variables	Micros	Pequeñas	Medianas “A”	Mediana “B”	Grande
Personal ocupado	De 1 - 9	De 10 - 49	De 50 - 99	De 100 - 199	≥ 200
Ventas anuales \$	≤ 100.000	100.001 - 1.000.000	1.000.001 - 2.000.000	2.000.000 - 5.000.000	> 5.000.000

Nota: Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2018)

Según esta clasificación, las PYMES son aquellas empresas cuyo personal ocupado se encuentra entre los 10 a 199 trabajadores, registrando ventas superiores a \$ 100.000 con un tope máximo de \$ 5 millones. Aquellas entidades inferiores a este rango se denominan microempresas, considerando que si exceden el mismo serán consideradas como grandes compañías.

Marco conceptual

Dinero

Suele ser definido como riqueza al permitir el acceso a bienes y servicios; sin embargo, funciona como un intermediario aceptado alrededor del mundo para la realización de intercambios (Universidad de Valladolid, 2013). Las funciones del dinero son el depósito de valor al permitir ahorrar, unidad de cuenta sirviendo para medir el valor de las cosas y finalmente, funciona como medio de cambio figurando como instrumento en los intercambios

Tecnología

Este término hace referencia a conocimientos que se llevan a la práctica con un determinado propósito instrumental funcionando generalmente como medios para producir bienes o servicios (Zukerfeld, 2015). Dentro de las tecnologías se encuentran las digitales, siendo resultado del registro de información a través de computadoras creando plataformas digitales interactivas, facilitando y mejorando las tareas de la vida diaria.

Sector comercial

Está conformado por empresas dedicadas a la ventas y distribución de productos, ya sea al por mayor o menor (Sánchez, 2014).

Propensión de utilización de dinero electrónico

Para examinar la propensión de utilización del dinero electrónico se ha utilizado el modelo de aceptación tecnológica. Es conocido por sus siglas TAM, las cuales surgen de su nombre en inglés correspondiente a Technology Acceptance Model, siendo una teoría propuesta por Fred Davis en el año 1989 centrándose en dos constructos que son la utilidad percibida y la facilidad percibida de uso (González & Valdivia, 2017).

Es utilizado en este proyecto al permitir medir la aceptación de los usuarios y usuarias respecto a tecnologías, permitiendo con ello medir el éxito de un sistema de información. En este caso, se determinaría si la implementación del dinero electrónico tendría aceptación y qué parámetros deberían abordarse para garantizar su éxito. En la utilidad percibida se busca determinar si una persona cree que mediante el uso de la tecnología evaluada va a mejorar su rendimiento laboral mientras que la facilidad percibida pretende establecer el grado en el cual una persona cree que al usar dicha tecnología no le demandará mayor esfuerzo.

La aceptación del usuario se caracteriza por una combinación entre la actitud positiva hacia la tecnología evaluada, la intención del individuo hacia el uso del sistema y finalmente el uso real del sistema. Como tal, este estudio justifica la importancia en el uso del TAM como

herramienta viable para investigar sobre nuevas tecnologías, usándose en este estudio sobre el dinero electrónico.

Ballinas, Arroyo y Álvarez (2014) indican que es un modelo donde se plantea que la percepción de utilidad y facilidad en uso se constituyen en factores determinantes para el comportamiento asociado a la aceptación tecnológica. Su objetivo como tal es explicar qué aspectos son determinantes para la aceptación tecnológica y que se verá reflejada en el comportamiento de los usuarios según su percepción y expectativas. Su diseño percibe la aceptación tecnológica mediante dos variables que son:

Utilidad percibida que hace referencia al grado que una persona cree que el uso de dicho sistema va a mejorar el rendimiento en su trabajo. Facilidad de uso percibida que corresponde al grado en el cual un individuo cree que el utilizar este sistema no le demandará mayor esfuerzo. De estas se derivan dos variables adicionales que son la actitud por el uso e intención o propensión de uso, las cuales en su conjunto condicionarán el uso actual del sistema.

Es importante aclarar que la intención en el uso se refiere a la postura que tiene una población a tener este comportamiento mientras que la actitud corresponde a la predisposición aprendida y que le permitirá responder favorable o desfavorablemente hacia un objeto (Londoño & Tavera, 2014). Debe tenerse claro que la utilidad percibida está relacionada a la actitud e intención al uso mientras que la facilidad de uso surge tanto de la utilidad percibida como de la actitud.

En sí, una de las teorías que indica cómo las personas son capaces de aceptar y utilizar algún tipo de tecnología presentándose a continuación el esquema desarrollado por Londoño y Tavera aplicado a su investigación titulada *Factores determinantes de la aceptación tecnológica del e-commerce en países emergentes*.

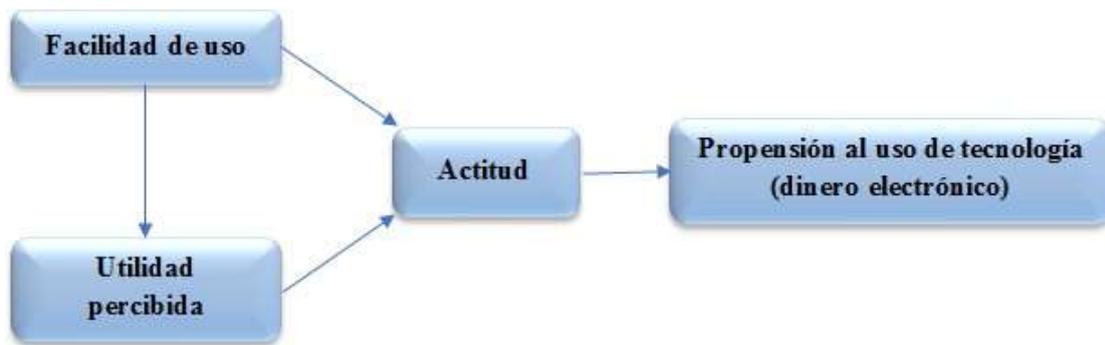


Figura 1. Modelo de aceptación tecnológica

Adaptado de: Davis (1989)

Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

Es la principal norma que rige el territorio ecuatoriano, siendo emitida por la Asamblea Nacional (2008). A partir del artículo 308 se aborda el tema del sistema financiero, figurando el Estado en este artículo como el encargado de fomentar el acceso a servicios financieros, siendo responsables además las instituciones financieras de controlar el capital que disponen y asegurar la solvencia.

El artículo 312, mismo que aborda el sistema financiero privado que manejará el dinero electrónico, dispone de una defensora o defensor del cliente independiente a la institución y designado según la ley, de esta forma se garantiza seguridad a los usuarios de sus servicios, figurando esto como una garantía para quienes emplearían este nuevo sistema de pago.

Respecto a los intercambios que se desarrollen en el país, en el artículo 335 se indica que el Estado controlará e intervendrá de ser necesario en intercambios y transacciones económicas, sancionando cualquier forma de intermediación especulativa, usura, simulación y demás perjuicios que puedan causarse.

En el artículo 336 se destaca el deber del Estado como el ente responsable de impulsar y velar por un comercio justo que asegure en acceso a productos de calidad, siendo una garantía

para las personas que utilizarán el dinero electrónico en sus transacciones, asegurando la transparencia y evitando prácticas indebidas que afecten el bienestar de las partes negociantes.

Resolución 064-2015-M

La implementación del Dinero Electrónico como un medio de pago es la iniciativa que tomo el Gobierno Ecuatoriano, el cual lo expuso mediante la Resolución 064-2015-M, publicada en el Registro Oficial 507 del 25 de mayo de 2015. A través del esta reforma emitida por la Junta Monetaria Financiera del Ecuador (2015) se establece que todas las entidades del sector financiero privado, público, popular y solidario deberán operar como macro agentes del sistema de dinero electrónico. Por macro agentes se hace referencia a todas las entidades que utilizan dinero electrónico en sus operaciones, dispongan de establecimientos donde brinden atención al cliente y que estén en la capacidad de adquirir y distribuir dinero electrónico.

Debe indicarse que de esta forma se garantizaba la propagación en el uso del dinero electrónico, permitiendo que las instituciones financieras lo incluyan dentro de sus servicios y cumplir así el objetivo de este medio de pago, es decir la inclusión de personas al sistema financiero considerando que aún se mantiene un porcentaje significativo de la población que no accede a los servicios que ofrece dicho sistema.

Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas

Tras la aprobación del dinero electrónico como medio de pago se aprobó esta ley donde se incluyeron incentivos para la población que lo utilizara. Fue emitida por la Asamblea Nacional del Ecuador (2016) tomándose como referencia el artículo 1 donde se exponen incentivos del Estado para motivar a las personas en el uso del dinero electrónico. Los incluidos en esta ley son:

- Devolución de dos puntos porcentuales de IVA a los consumidores de bienes y servicios gravados con tarifa 12% siempre que hayan sido adquiridos con dinero electrónico y estén soportadas mediante comprobantes.
- Devolución de un punto porcentual de IVA por transacciones mediante tarjeta de débito o prepago por la compra de productos gravados con tarifa 12.
- Devolución de un punto porcentual del IVA por transacciones mediante tarjetas de crédito en la compra de productos con tarifa 12%.

La devolución se realizaría en dinero electrónico directamente a las cuentas del titular, teniendo el Servicios de Rentas Internas el responsable. Por ende, para ser beneficiarios en las tres modalidades debían obligatoriamente figurar como usuarios de dinero electrónico.

Capítulo II

Marco referencial

Antecedentes referenciales a nivel internacional

El dinero electrónico es un medio de pago cuyo uso se encuentra vigente en diferentes países del mundo, considerando exitoso al favorecer la inclusión de las personas que no acceden a servicios financieros. Entre ellos está Perú, mencionándose que el 57,3% de su población no accede a estos servicios destacando así la importancia de la inclusión financiera mediante el dinero electrónico, aprovechando la penetración de la telefonía móvil (Rodríguez). Debe mencionarse que su uso fue aprobado por ley el año 2013 en dicho país.

La razón por la cual se indica que el dinero electrónico es inclusivo se debe a que permite desmaterializar el dinero físico ayudando a que se reduzcan las barreras de distancia entre los individuos, mismos que podrán realizar transferencias seguras y disminuir los costos por transacción. Esto beneficia principalmente a las poblaciones rurales que, por sus mayores niveles de pobreza, registran un acceso más limitado a servicios financieros, pudiendo mediante el dinero electrónico facilitar compras, pagos, ventas y transferencias

El autor también indica que la inclusión social se ve favorecida por la inclusión financiera contribuyendo al desarrollo económico y con ello favoreciendo al bienestar de la población. Cámara y Tuesta destacan el papel del dinero electrónico en Perú enfocándose en reducir la distancia entre los individuos, reducir los costos asociados a la utilización de productos financieros y agilizar el proceso de documentación mientras las instituciones financieras ofrecen seguridad y refuerzan su confianza ante el público.

El canal de acceso también se destaca al no requerir mayor complejidad, tan sólo un teléfono móvil simple permitiendo retirar dinero, pagar sus compras, transferencias, depósitos, adquirir micro seguros, entre otros beneficios. Su éxito radica en el alcance en el uso de teléfonos celulares, abarcando el 71% de la población (Cámara & Tuesta, 2014). Las

proyecciones para determinar inicialmente los potenciales usuarios del dinero electrónico se dieron en base a estos criterios:

- Se estableció que las personas que poseen una cuenta bancaria y un teléfono móvil figurarían como usuarios tempranos
- Aquellos que no poseen una cuenta bancaria pero sí un teléfono móvil se cataloga como el target y que representan la mayoría de usuarios potenciales.
- Aquellos que no poseen cuenta bancaria ni teléfono se catalogarían como usuarios tardíos del sistema.

Con la implementación del dinero electrónico se estima que al año 2019 serán 5 millones de peruanos quienes utilicen estos medios de pago.

En Colombia el dinero electrónico también ha sido implementando. Pacheco (2016) enfocó su estudio enfocado en analizar los beneficios potenciales en el uso de medios electrónicos, considerando que el uso de efectivo aún sigue siendo elevado representando el 90% de todas las transacciones en dicho país. La autora sustenta que el uso de efectivo genera costos para los países ligados a la producción, almacenamiento y manejo de billetes estimándose que representan el 1% del producto interno bruto PIB.

Entre las razones que motivan al uso de este medio de pago está el facilitar la evasión de impuestos y el desarrollo de actividades ilegales, a diferencia de las electrónicas que son rastreadas por las autoridades. A pesar de los esfuerzos estatales, el uso de los medios de pago electrónicos sigue siendo bajo identificando la banca móvil, el dinero electrónico y las tarjetas.

En Colombia el uso de las tarjetas de débito y crédito, incluyendo las transferencias, va en aumento mientras el empleo de cheques se va reduciendo. Hasta eso, el dinero electrónico figura como el medio de pago más limitado pero con un rápido crecimiento, ascendiendo a 1,9 millones de cuentas en este país con un crecimiento del 133% anual.

El dinero electrónico en este país también es adoptado con el fin de favorecer la inclusión financiera mientras se pretende reducir el uso del efectivo, fomentando el ahorro en la generación y mantenimiento de circulante. Sin embargo, la propensión en el uso del dinero electrónico como medio de pago en este país sigue siendo mínima en relación al efectivo.

La autora destaca casos de éxitos respecto al uso de medios de pagos electrónicos, específicamente dinero electrónico, donde menciona Bangladesh, Bolivia y Kenia. En este último el dinero electrónico registra 25 millones de usuarios mientras Colombia adoptaba incentivos para favorecer el uso de este medio de pago, tales como la devolución de dos puntos porcentuales del IVA por transacciones realizadas por esta vía.

Entre las conclusiones que presenta el estudio es que la no bancarización se da no sólo por la falta de cobertura de servicios financieros, sino también por el desconocimiento en su uso por parte de la población y la creencia respecto a que el efectivo es más sencillo. A esto se suma la evasión fiscal, estando el dinero electrónico bajo vigilancia mientras el efectivo mantiene controles escasos que facilitan el cometimiento de ilícitos.

El Centro de Estudio Monetarios Latinoamericanos (2017) presenta el panorama respecto al dinero móvil en América Latina y el Caribe destacando que en esta zona geográfica se ha experimentado una amplia cobertura de la telefonía móvil que permitió la adopción del dinero electrónico como medio de pago. El interés en su propagación se debe a ser considerados una fuerte herramienta para favorecer el acceso financiero en países en desarrollo. Cabe señalar que su implementación en distintos países ha permitido que millones de personas excluidas anteriormente del sistema financiero puedan realizar transacciones baratas, fiables y seguras.

América Latina posee la cuarta cobertura más grande de usuarios de telefonía móvil con 414.4 millones, que corresponde al 65% de la población, destacando entre los países con mayor penetración Panamá, Uruguay y Costa Rica mientras Ecuador sólo supera a Haití. En estos países la inclusión financiera ha sido un tema de amplio interés al permitir la reducción

de vulnerabilidades en hogares que poseen menores ingresos, además de erradicar la desigualdad entre países.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos el 51,1% de la población en la región posee acceso a una cuenta bancaria mientras que en países desarrollados el porcentaje asciende al 94%. Al año 2014 existían en América Latina y el Caribe 37 productos de dinero móvil con 14,9 millones de cuentas registradas pero apenas 6,2 activas. El crecimiento al año 2017 fue notorio al registrarse 43 productos de este tipo y seis de ellos con más del millón de usuarios, siendo la más popular TIGO MONEY que opera en Honduras, Paraguay y El Salvador.

Perú y México son países donde existe una mayor penetración de servicios de dinero electrónico, operando cinco en Perú que son Tu Dinero Móvil, BIM, aPanda, Efectivo Móvil, y Monte. Entre las mencionadas, BIM nace como iniciativa del sector privado reuniendo a más de 30 emisores de dinero electrónico, invirtiendo cada uno en plataformas únicas para lograr la interoperabilidad con empresas de telecomunicaciones, siendo apoyada y supervisada por entes reguladores del sistema financiero peruano.

En Colombia existen cuatro productos de dinero móvil que son Daviplata, Ahorro a la Mano, Transfer Aval y Dinero Móvil, naciendo de la iniciativa de la banca privada a excepción de Transfer Aval que pertenece al Grupo Financiero Aval en sociedad con la operadora móvil Claro. Cabe señalar que Colombia presenta una cobertura bancaria amplia estando presente en el 99% de sus municipios, ubicándose así entre los 10 países que propician la inclusión financiera.

Por otro lado, Daviplata es el catalogado como el mejor sistema de pagos en el mundo según el Banco Mundial, contando al año 2015 con 2,7 millones de clientes en este país que equivalen a una cobertura del 75% en ese país, además de poner a disposición del público 1700 cajeros automáticos promoviendo el acceso a servicios financieros. Fue utilizado por 3700 empresas colombianas en el año 2015, realizándose el pago de nóminas principalmente.

Como ya se mencionó, TIGO MONEY es el mayor operador de la región en lo referente a dinero electrónico estando presente en Honduras, El Salvador, Bolivia, Guatemala y Paraguay. Pertenece al grupo Milicom, manteniendo sólo en Paraguay más de un millón de suscriptores al servicio de dinero electrónico que equivalen al 20% de la población atendidos por 2.600 agentes alrededor de dicho país. Inició sus operaciones al año 2008 y posee el 54,67% de participación en este mercado.

Bolivia es otro país donde TIGO opera manteniendo el 99,9% del total del mercado de productos de dinero móvil en dicho país. Inició el año 2013 y al año 2016 el número de usuarios correspondió a 785.181 quienes realizaron 44.258.529 transacciones. Esta empresa firmó al año 2015 acuerdos con 16 entidades del sistema financiero boliviano para realizar movimientos de dinero con esta plataforma, creciendo al año 2016 el empleo de este dinero en un 205%.

En Nicaragua se ofrece el producto Billetera Móvil, en Haití constan los servicios Lajan Cash y Mon Cash, mientras que en República Dominicana operan tres productos de dinero móvil. México cuenta con cinco productos de dinero electrónico, entre ellos Transfer Banamex y que figura como el más exitoso con el 99,6% del total de cuentas abiertas en dicho país, disponiendo de 15.000 agentes en todo ese país.

En Brasil existen tres productos manteniendo la red de banca sin sucursales más grandes del mundo. La mayor operadora en ese país es Vivo, misma que en alianza con Master Card han lanzado Zuum como producto de dinero electrónico. Mi billetera móvil es un producto vigente en Argentina, Guyana y Jamaica permitiendo además realizar recargas, transferencias, retiro de efectivo y consulta de saldos.

Este servicio también es ofrecido por Bits de Uruguay, misma que también permite abonar viajes en taxis, agendar citas para tramites públicos, entre otros servicios cotidianos. Dentro de este estudio se destaca el caso de Ecuador, donde se menciona la implementación del

dinero móvil por parte del Banco Central como único producto disponible, utilizado para desestimular el uso del dinero en físico por los elevados costos en su mantenimiento, mencionándose que el país maneja dólares estadounidenses.

Con esto puede observarse lo fortalecido que se encuentra el empleo del dinero electrónico en la región constituyéndose una necesidad el disponer de este servicio ante la innovación; sin embargo, Ecuador en relación a otros países de América Latina y el Caribe no ha logrado aprovechar el potencial del dinero electrónico, añadiendo que este medio de pago ha estado inhabilitado y se espera que funcione nuevamente en el año 2019.

Antecedentes referenciales a nivel nacional

En esta sección se incluyen estudios relacionados al dinero electrónico y su implementación en Ecuador. Se indica que este medio de pago fue promovido en el país a finales del año 2014 para la inclusión financiero de aproximadamente el 60% de la población que no accede a servicios financieros siendo un estudio realizado pre implementación del dinero electrónico (Moncayo & Reis, 2015). Los autores establecen que los problemas que han generado la exclusión financiera son el dinero insuficiente, el costo de los servicios, la distancia con las entidades que proporcionan estos servicios, el no disponer de documentación que permita contratarlo, la falta de confianza e incluso cuestiones religiosas.

La implementación del dinero electrónico en Ecuador se programó mediante una plataforma administrada por el Banco Central del Ecuador con el objetivo de mantener un mejor control sobre este medio de pago, esperando que la población urbana rural no usuaria del sistema financiero empleara este servicio. Esto se debe también a la amplia penetración en el servicio de telefonía celular que supera el 90% del territorio nacional.

Se justifica la importancia en la inclusión financiera ya que una persona con conocimientos y capacidades financieras mantendrá un orden en las finanzas familiares enfocándose en realizar gastos controlados y necesarios para alcanzar un desarrollo económico favorable. Una

vez esta persona logre buenos hábitos en su gasto entonces surgirá la necesidad de ahorrar, canalizándose por efecto estos fondos a instituciones financieras.

La implementación del dinero electrónico en Ecuador se oficializó mediante la regulación 055-2014, definiendo sus participantes, responsabilidades, tarifas y comisiones. Valencia (2015) indica que el interés en iniciar operaciones con dinero electrónico nace con la idea que toda línea telefónica y celular está en la capacidad de operar con dinero electrónico. Esto permite hacerse a la idea de que todo dispositivo en el país puede estar asociado a una cuenta de este tipo.

Al año 2015 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones indicaba que en Ecuador se encontraban activas 17 millones de líneas celulares, es decir más de una por habitante. Cabe destacar que desde el inicio se esperaba que su popularización tome tiempo, logrando que presente cifras atractivas en su empleo a partir del tercer año de operaciones según la experiencia de otros países. En lugar de aquello, su uso se detuvo en el país a inicios del año 2018, considerando que fue implementado a inicio del año 2015, es decir aproximadamente tres años después para empezar a operar bajo el manejo de la banca privada.

Debe mencionarse que en el país se aplicaron beneficios a fin de promover el uso del dinero electrónico, estando reflejados en la Ley para el Equilibrio de la Finanzas Públicas. Entre ellos están la disminución de cuatro (4) puntos de Impuesto al Valor Agregado IVA para quienes lo utilizaban en el pago de sus consumos, siendo abonado este flujo en la cuenta de dinero electrónico del titular a través del Servicio de Rentas Internas (Rivera, Hablich, & Berni, 2017). Además, si un usuario de dinero electrónico realizaba pagos con tarjeta de crédito o débito gozaba de la devolución del 1% del IVA por sus consumos.

Las empresas también se veían favorecidas, simplificándose el cálculo y disminuyendo el pago del anticipo al impuesto a la renta si adoptaban el dinero electrónico. Sin embargo, su uso inicial fracasó en el país, deteniéndose su implementación.

En el país se realizó un estudio titulado "El fracaso del dinero electrónico en Ecuador", abordando los problemas que impidieron el desarrollo de este medio de pago. Campuzano, Chávez y Maza muestran incluso cifras de cuentas aperturadas de dinero electrónica en el país, figurando 229.650 al año 2016 y reduciéndose a 119.242 al año 2017, es decir que en lugar de un incremento se produjo un cierre de cuentas en respuesta a la falta de interés del público.

Entre los factores que desincentivaron su uso están el manejo exclusivo del Banco Central del Ecuador, además de que el gobierno en el periodo de crisis petrolera no reflejaba una sólida seguridad al público, creándose así incentivos para quienes lo utilizaran como medio de pago y así despertar el interés del colectivo.

Sin embargo, aun así las cuentas registran una caída al año 2017, liquidándose en su totalidad hasta marzo del año 2018. Diarios nacionales como "El Comercio" (2015) indicaban que las razones de su fracaso corresponden a la diversidad de operaciones de pago que ya proporciona el sistema financiero nacional y en segundo lugar la desconfianza que existe en la población con respecto al uso.

Según la literatura revisada, la existencia de opciones de pago no debería suponer una limitante, considerando que países de la región han implementado con éxito el dinero electrónico a pesar que también ofrecen amplias opciones de pago, como es el caso de Colombia, Brasil y México.

Para abril del año 2018 se dejó de utilizar dinero electrónico en el país como disposición en la Ley para la Reactivación de la Economía aprobada el 29 de diciembre del año 2017. En la misma se dejaba claro que pasaría su administración a manos de la banca privada quien debería establecer los mecanismos para que se difunda nuevamente su uso en el país (Diario El Comercio, 2018). Debe mencionarse que hasta febrero del año 2019 no ha entrado en funcionamiento este medio de pago.

Capítulo III

Marco metodológico

Método

El proyecto presentado se desarrolló considerando como método el analítico. Villaseñor y Gómez (2014) indican que consiste en el abordaje profundo de las variables de investigación, estudiando su comportamiento, estableciendo las causas y efectos relacionados al objeto de estudio para el diseño de teorías, leyes o planteamientos que aporten a su comprensión, solución y/o prevención. En este caso las variables del estudio fueron la propensión de utilizar dinero electrónico y; la utilidad percibida, facilidad de uso y actitud.

Mediante el estudio de ambas variables se pudo determinar el nivel de conocimiento que el público posee respecto al dinero electrónico, los parámetros y grado de interés en el uso de este medio de pago, además de establecerse cómo las PYMES se beneficiarían de este sistema, entre otros aspectos que permitirán diseñar estrategias encaminadas a promover su adopción por parte del público.

Tipos de investigación

Los tipos de investigación utilizados para este proyecto responden al documental y de campo. Muñoz (2015) indica que la investigación documental comprende la consulta de fuentes referenciales tales como libros, sitios webs, informes y demás disponibles en el medio que permitan fundamentar teóricamente el estudio. En este caso, fueron consultados estudios que guardan relación al dinero electrónico, las PYMES, entre otros puntos de interés.

Respecto a la investigación de campo, esta consistió en un acercamiento de la investigadora hacia la situación de estudio. Navarro (2017) establece que se recopila información directamente del objeto de análisis o de personas que se relacionan al mismo, conociendo de primera mano el estado del problema, causas y efectos que se producen. Cabe señalar que el objeto de estudio en este proyecto engloba a las PYMES y a los potenciales

usuarios del dinero electrónico como medio de pago.

Enfoques

El proyecto se desarrolló planteando como enfoques el cualitativo y el cuantitativo. Marín (2015) indica que el enfoque cuantitativo implica la recolección de datos capaces de ser expresados en forma numérica, siendo representativos de una población y permitiendo el estudio de patrones de comportamiento. En este caso, dicho enfoque se emplea para responder las interrogantes relacionadas a la propensión de utilizar dinero electrónico, determinándose previamente una población para el cálculo posterior de la muestra.

El enfoque cualitativo, por otro lado, comprende la recolección de información amplia basada en opiniones de un grupo de expertos en la situación. Bruhn (2015) establece que permite acceder a opiniones, experiencias y puntos de vista de personas que aporten en forma significativa al estudio, considerándose estos individuos como claves debido a su interacción constante con la situación o problema de interés. En el proyecto se empleó involucrando a personas con altos conocimientos en dinero electrónico y la situación empresarial en Guayaquil.

Técnicas

Las técnicas utilizadas respondieron a los enfoques de investigación seleccionados, siendo la entrevista y la encuesta. Grados y Sánchez (2017) indican que la entrevista es una técnica cualitativa utilizada para recolectar información amplia de un individuo, esto gracias a su estructura compuesta por preguntas abiertas permitiendo que exponga sus opiniones y experiencias basadas en una temática. Fue implementada en forma presencial, manteniendo la investigadora y contacto directo con el consultado.

A diferencia de la entrevista, la encuesta responde al enfoque cuantitativo y se estructura con preguntas cerradas, permitiendo una intervención rápida con cada individuo. Siedel (2014) menciona que permite recolectar datos capaces de ser expresados en forma

cuantificable, aplicándose sobre una muestra representativa de una población. Los datos recabados mediante esta técnica fueron procesados para su análisis mediante tablas y gráficos estadísticos.

Operacionalización de las variables

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de las variables

Variables	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Técnicas
Dependiente: Propensión de utilizar dinero electrónico	Probabilidad en el uso de dinero electrónico como medio de pago en las transacciones	1 “muy en de acuerdo” 2 “de acuerdo” 3 “neutral” 4 “en desacuerdo” 5 “muy en desacuerdo”.	6	Cuantitativo	Cuestionario
Independiente 1 Utilidad percibida	Ventajas que permiten el uso del dinero electrónico	1 “muy en de acuerdo” 2 “de acuerdo” 3 “neutral” 4 “en desacuerdo” 5 “muy en desacuerdo”.	3	Cuantitativo	Cuestionario
Independiente 2 Facilidad de uso	Habilidad requerida para el uso de este medio de pago	1 “muy en de acuerdo” 2 “de acuerdo” 3 “neutral” 4 “en desacuerdo” 5 “muy en desacuerdo”.	6	Cuantitativo	Cuestionario
Independiente 3 Actitud.	Postura ante el empleo del dinero electrónico	1 “muy en de acuerdo” 2 “de acuerdo” 3 “neutral” 4 “en desacuerdo” 5 “muy en desacuerdo”.	4	Cuantitativos	Cuestionario

Población y muestra

En este estudio se establece una población por cada enfoque empleado. En respuesta al enfoque cualitativo se mencionan como sujetos de interés a:

- Cinco representantes de PYMES comerciales en la ciudad de Guayaquil, conociendo su postura respecto al dinero electrónico como medio de pago usado por sus clientes, cómo impactaría su implementación, consideraciones sobre su uso, entre otros aspectos importantes.
- Un representante de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador presentando su opinión respecto al dinero electrónico y cómo será implementado.

Dentro del enfoque cuantitativo se establece como población a potenciales usuarios del dinero electrónico en Guayaquil. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC presentó en el año 2013 proyecciones poblacionales para todos los cantones del país estimado que Guayaquil alcanzó al año 2018 los 2.671.801 habitantes (INEC, 2013). Este total fue considerado como población, determinándose con ello la muestra.

El muestreo responde al aleatorio simple, el cual según García (2014) corresponde a una selección realizada al azar bajo la premisa que cualquier elemento puede ser seleccionado. Debe indicarse que este tipo de muestreo implicó únicamente personas adultas, es decir mayores de 18 años. Al superar la población los 100.000 individuos se catalogó como población infinita, utilizándose la fórmula para estos casos:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

P y Q = Probabilidad de éxito y fracaso respectivamente, mismas que al ser desconocidas se designan como 50% ó 0,5.

Z= Responde al valor Z, determinándose como 1,96 representando un 95% de confianza

E= Comprende el margen de error, estableciéndose como 5% ó 0,05.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384$$

Una vez realizado el cálculo se estableció como adultos guayaquileños a encuestar un total de 384.

Resultado de los hallazgos

Hallazgos cuantitativos.

La encuesta utilizada fue adaptada de un estudio de cuarto nivel en la Universidad de Antioquia. Londoño y Tavera (2014), autores de la investigación referenciada, mencionan que la técnica surge de la Teoría de Modelo de Aceptación Tecnológica cuya importancia radica en ser sencillo de aplicar para medir la aceptación de una tecnología considerando la utilidad percibida y la facilidad de uso por parte de una población. Es importante establecer que el mismo se construyó bajo la escala de Likert, determinándose en el estudio referenciado cuál fue la propensión en el uso de internet por parte de personas mayores a 14 años, utilizando como referencia cinco obras previas sobre el tema. Por ello, según los criterios expresados en dicho estudio, se diseñó el cuestionario para este proyecto.

Una vez aplicada la encuesta se presenta un resumen de los hallazgos considerando que las preguntas ascendieron 22, dirigiéndose a 384 individuos donde las opciones de respuesta corresponden a 1 “muy de acuerdo”, 2 “de acuerdo”, 3 “neutral”, 4 “en desacuerdo” y 5 “muy en desacuerdo”. Con ello se buscó conocer la propensión de utilizar dinero electrónico como medio de pago a las PYMES comerciales del Guayaquil, procesando los datos obtenidos a través del software Microsoft Excel, mismos que fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos:

Tabla 3*Resultados de la encuesta (parte I)*

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	Total
Introdutoria	P1. Creo haber utilizado el dinero electrónico cuando fue implementado por el Estado mediante el Banco Central del Ecuador 1: Sí, completamente seguro; 5: No, completamente seguro	15,10%	9,90%	0,00%	9,11%	65,89%	100,00%
		58	38	-	35	253	384
	P2. Me transmite seguridad el empleo de dinero electrónico manejado por instituciones financieras privadas 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	27,08%	17,97%	25,00%	17,97%	11,98%	100,00%
		104	69	96	69	46	384
	P3: Usar dinero electrónico me proporcionaría mayor seguridad comparado al empleo de dinero efectivo 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	17,97%	15,10%	25,00%	21,88%	20,05%	100,00%
		69	58	96	84	77	384
Utilidad percibida	P4: Usar dinero electrónico me permitirá realizar compras más rápidamente 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	22,14%	17,97%	14,06%	25,00%	20,83%	100,00%
		85	69	54	96	80	384
	P5: Usar dinero electrónico para realizar compras me ofrece beneficios 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	19,01%	15,10%	20,05%	24,74%	21,09%	100,00%
		73	58	77	95	81	384
	P6: Con el dinero electrónico podré rápidamente realizar las compras que requiero 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	21,09%	15,89%	11,98%	28,13%	22,92%	100,00%
		81	61	46	108	88	384
Facilidad de Uso	P7: ¿Usar dinero electrónico para realizar compras me resultaría más sencillo que comprar con dinero en efectivo? 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	17,97%	11,98%	13,02%	30,99%	26,04%	100,00%
		69	46	50	119	100	384
	P8: Usar dinero electrónico para comprar es claro y comprensible 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	19,01%	13,02%	20,05%	15,10%	32,81%	100,26%
		73	50	77	58	126	384

Tabla 4*Resultados de la encuesta (parte 2)*

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	Total
Facilidad de Uso	P9: Es sencillo de comprender el sistema de pago mediante dinero electrónico	16,93%	25,00%	21,09%	14,06%	22,92%	100,00%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	65	96	81	54	88	384
	P10: Me resultaría fácil el desarrollo de habilidades para realizar transacciones con dinero electrónico	23,96%	34,90%	21,09%	8,07%	11,98%	100,00%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	92	134	81	31	46	384
	P11: Mis habilidades en el manejo del celular me permite enviar mensajes de texto en forma sencilla	88,02%	11,98%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	338	46	-	-	-	384
	P12: El dinero electrónico me parece útil	34,90%	15,10%	11,98%	34,90%	3,13%	100,00%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	134	58	46	134	12	384
	P13: El dinero electrónico me parece interesante	54,95%	25,00%	11,98%	4,95%	3,13%	100,00%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	211	96	46	19	12	384
Actitud	P14: Mi actitud hacia el uso del dinero electrónico es favorable	38,02%	15,89%	25,00%	11,98%	9,11%	100,00%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	146	61	96	46	35	384
	P15: Realizar compras con dinero electrónico es una idea que me gusta	33,07%	22,14%	17,97%	15,10%	11,72%	100,26%
	1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	127	85	69	58	45	384
P16: Utilizar dinero electrónico me parece una idea positiva	40,10%	28,13%	15,10%	9,90%	6,77%	100,00%	
1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	154	108	58	38	26	384	

Tabla 5*Resultados de la encuesta (parte 3)*

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	Total
Propensión a Usar dinero electrónico	P17: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación al dinero en efectivo 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	15,10%	11,98%	13,02%	34,90%	25,00%	100,00%
		58	46	50	134	96	384
	P18: ¿Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de débito 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	34,90%	20,05%	25,00%	11,98%	8,07%	100,00%
		134	77	96	46	31	384
	P19: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de crédito 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	28,13%	25,00%	19,01%	14,84%	13,02%	100,00%
		108	96	73	57	50	384
	P20: El dinero electrónico brinda un mejor control a sus finanzas 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	22,92%	19,01%	15,89%	22,92%	19,27%	99,74%
		88	73	61	88	74	384
	P21: El dinero electrónico es un sistema que me permitirá ahorrar 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	11,98%	9,11%	11,98%	38,02%	28,91%	100,00%
		46	35	46	146	111	384
	P22: Recomendaría a otras personas que empleen dinero electrónico una vez entre nuevamente en vigencia 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo	38,02%	25,00%	14,06%	20,05%	2,86%	100,00%
		146	96	54	77	11	384

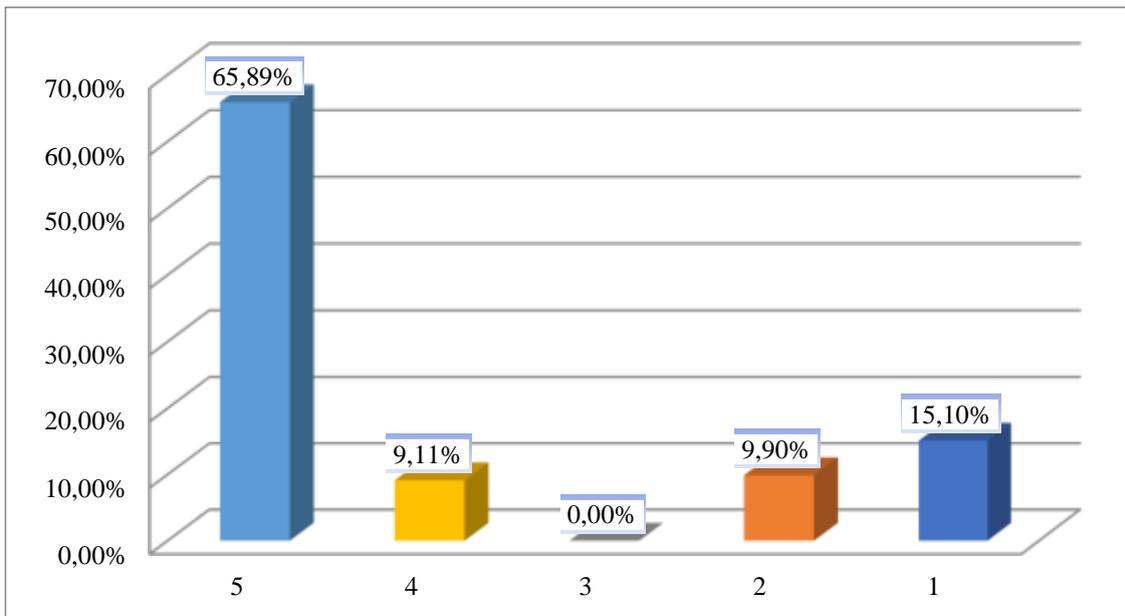


Figura 2.P1: Creo haber utilizado el dinero electrónico cuando fue implementado por el Estado mediante el Banco Central del Ecuador

Puede observarse que en el grupo consultado de personas guayaquileñas, mismas que ascienden a 384, en su mayoría se menciona no haber utilizado el dinero electrónico como medio de pago ascendiendo al 65,89% de la muestra. Esto permitirá indicar que la población no está familiarizada al empleo de este medio pago.

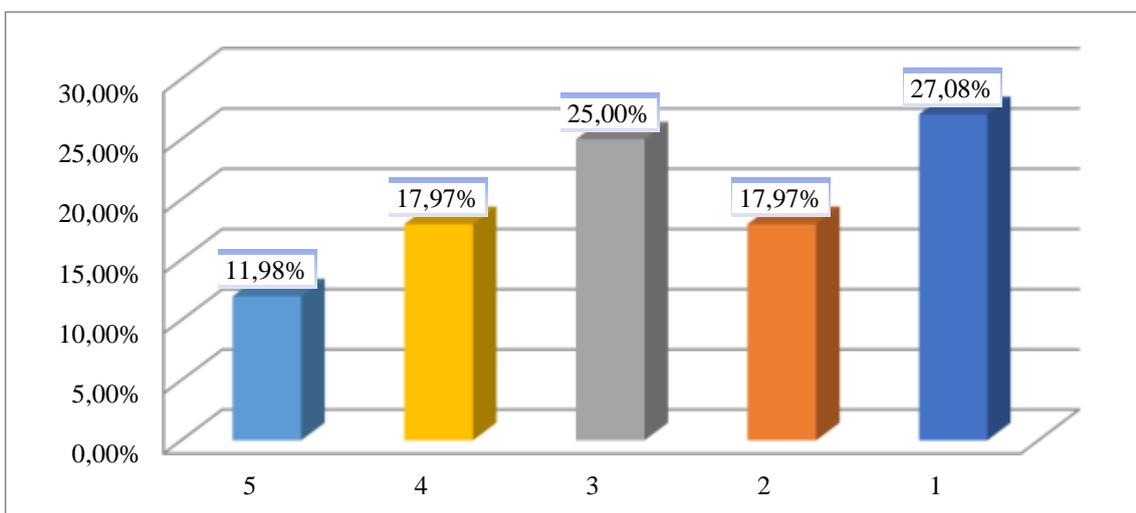


Figura 3. P2: Me transmite seguridad el empleo de dinero electrónico manejado por instituciones financieras privadas

A pesar de no haber utilizado en su mayoría este medio de pago se puede observar que les transmite seguridad su empleo, lo cual podría favorecer su adopción en territorio ecuatoriano, añadiendo que en su inicio era manejado por el Estado a través del Banco Central del Ecuador.

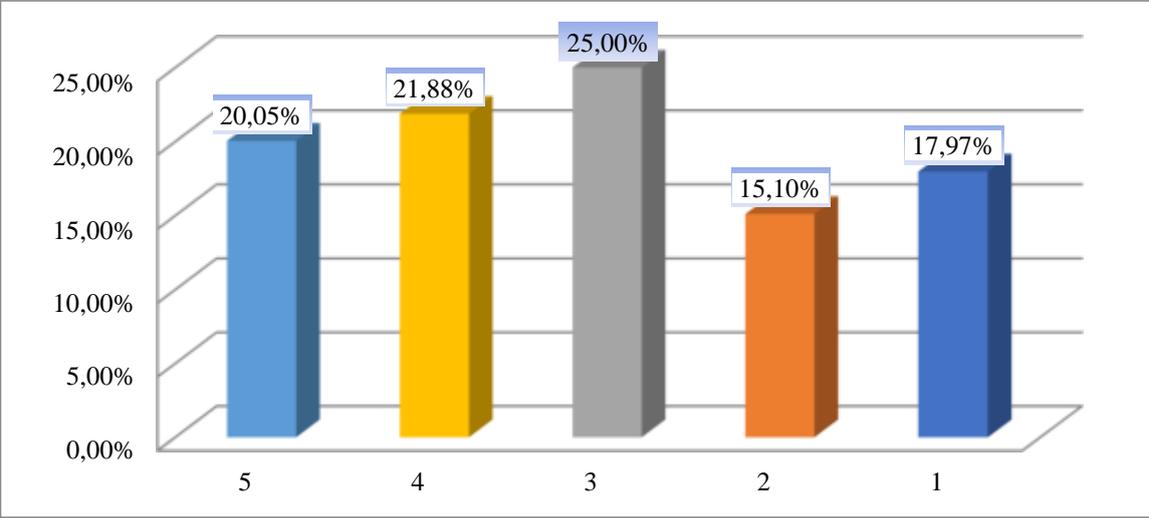


Figura 4. P3: Usar dinero electrónico me proporcionaría mayor seguridad comparado al empleo de dinero efectivo

A pesar de considerar que el dinero electrónico es seguro, al momento de ser comprado con el dinero en efectivo las personas indican que en esa comparación el circulante les brinda mayor seguridad, siendo el medio convencional de pago. Por ello es importante que se difundan los beneficios y ventajas que proporciona el uso del medio de pago estudiado.

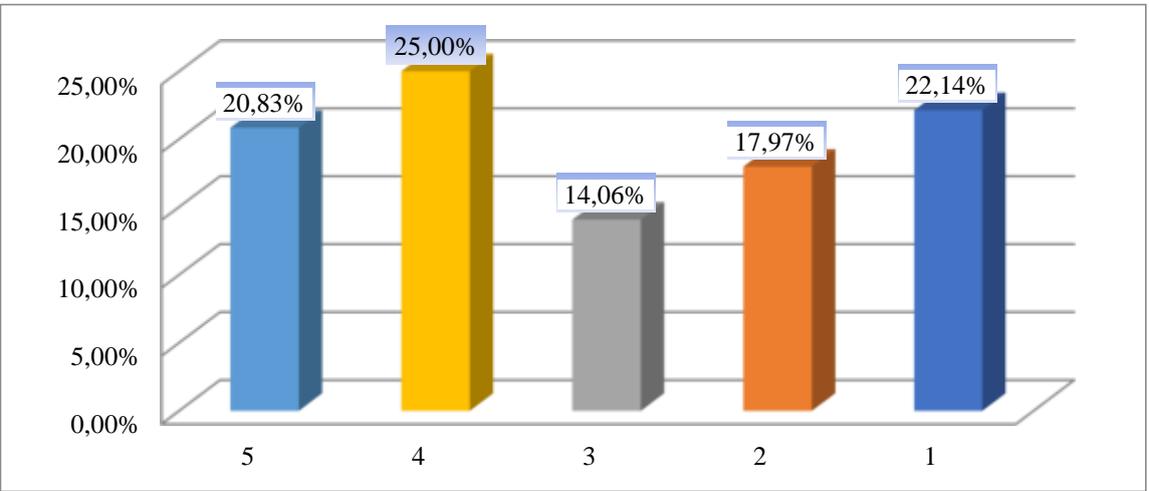


Figura 5. P4: Usar dinero electrónico me permitirá realizar compras más rápidamente

Respecto a la rapidez que proporcionaría el realizar comprar con dinero electrónica, los encuestados mantienen una opinión dividida inclinándose un poco más hacia el hecho que las compras no serían más ágiles. Cabe señalar que esta postura puede estar ligada al desconocimiento en la población, teniendo en cuenta que este medio de pago destaca en otros países por su rapidez y practicidad en su uso.

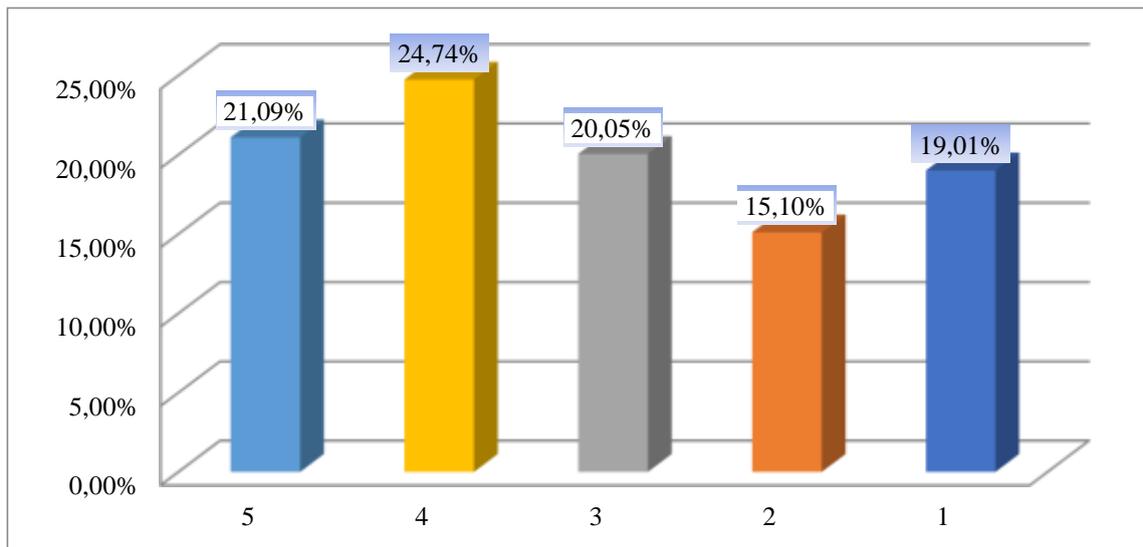


Figura 6. P5: Usar dinero electrónico para realizar compras me ofrece beneficios

Al igual que con la rapidez, los usuarios mantienen una opinión más inclinada hacia que el dinero electrónico no le proporciona beneficios, a pesar de ser varios los que ofrece al público. Esto destaca nuevamente la importancia de difundir en el medio todos los aspectos referentes al dinero electrónico, haciendo énfasis en las facilidades que ofrece.

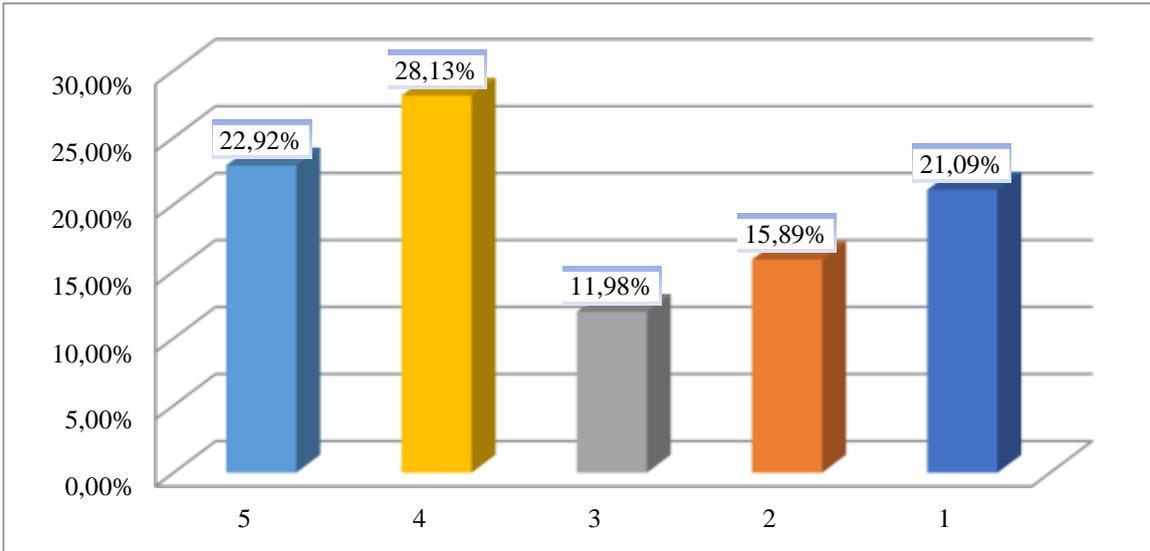


Figura 7. P6: Con el dinero electrónico podré rápidamente realizar las compras que requiero

Los consultados, mantienen la idea de que el dinero electrónico no les ofrecerá rapidez en la realización de compras. Cabe señalar que el sistema está diseñado para utilizarse mediante el teléfono celular, lo cual facilitaría el uso y por ende favorecería a la rapidez pero los consultados tienen una opinión contraria del tema.

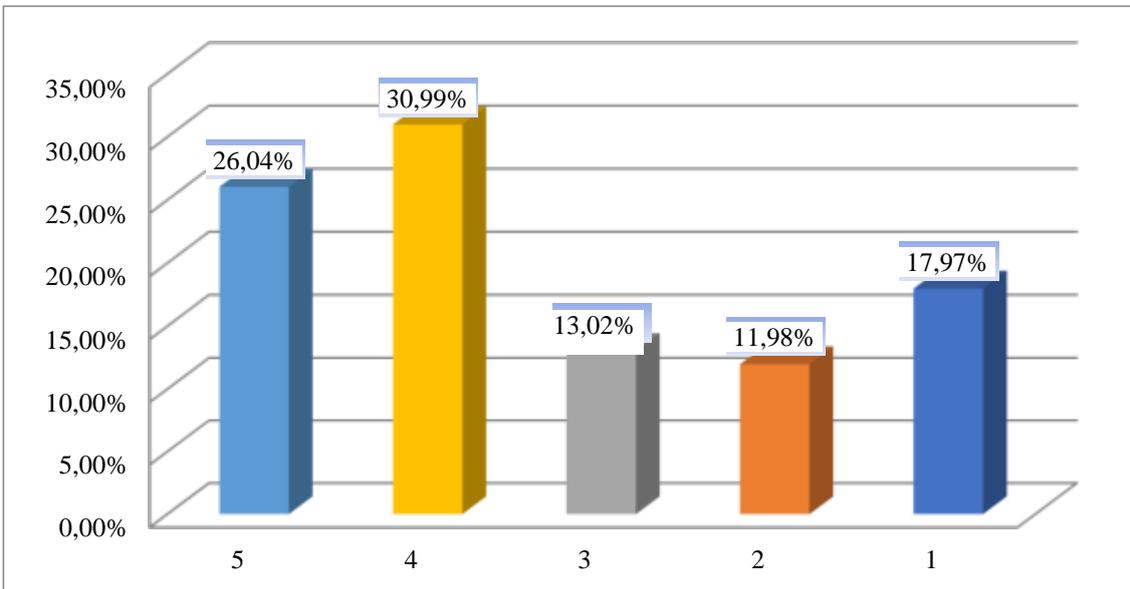


Figura 8. P7: ¿Usar dinero electrónico para realizar compras me resultaría más sencillo que comprar con dinero en efectivo?

Existe una postura más inclinada hacia que el empleo del dinero electrónico en las compras resultaría más difícil que realizar una compra en efectivo. Debe indicarse que la población está más familiarizada con el uso del circulante, existiendo resistencia en la adopción de otros medios de pago que lo sustituyan.

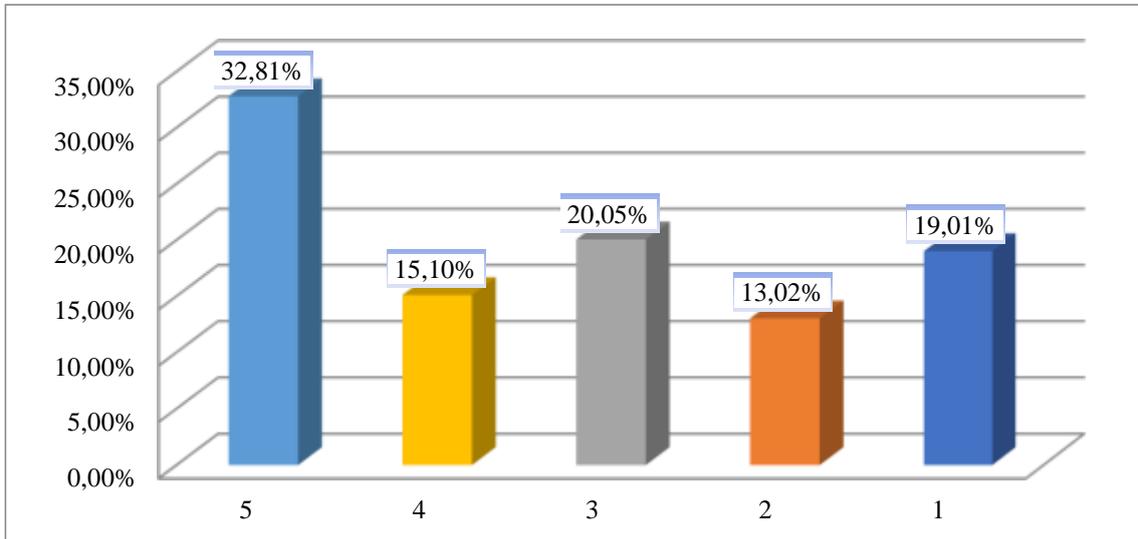


Figura 9. P8: Usar dinero electrónico para comprar es claro y comprensible

Al existir desconocimiento y una escala limitada en su uso, este último en su implementación inicial que no tuvo la acogida esperada, las personas no tienen claro cómo realizar compras con dinero electrónico, por ello se presentan este tipo de respuestas.

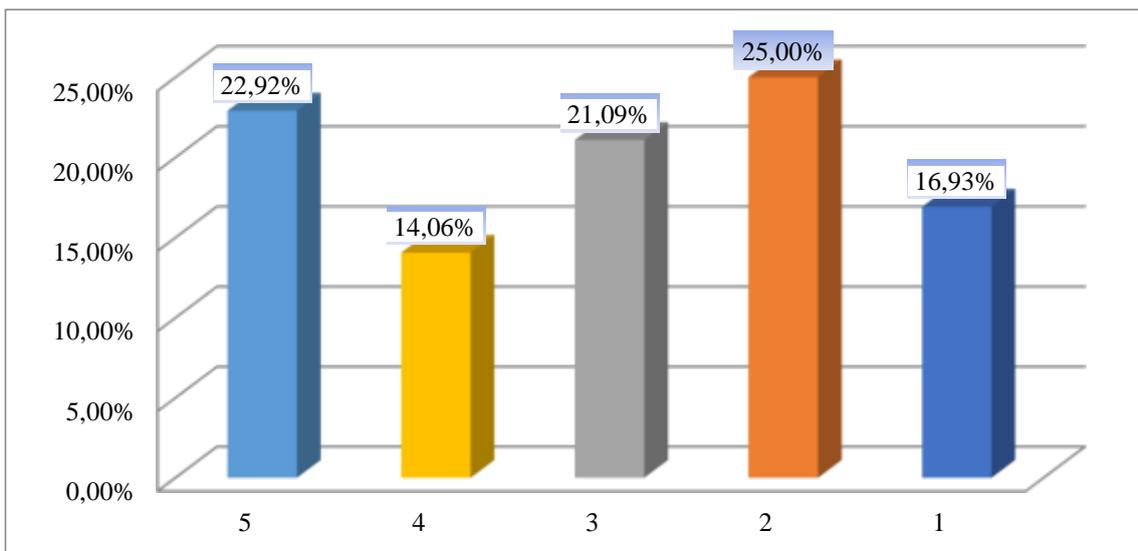


Figura 10. P9: Es sencillo de comprender el sistema de pago mediante dinero electrónico

Las personas consultadas muestran que, de realizarles una explicación sobre cómo funciona el dinero electrónico podrían comprenderlo mejor; sin embargo, a pesar de aquello aún existe una porción del 22,92% y 14,06% que no lo considera sencillo de comprender.

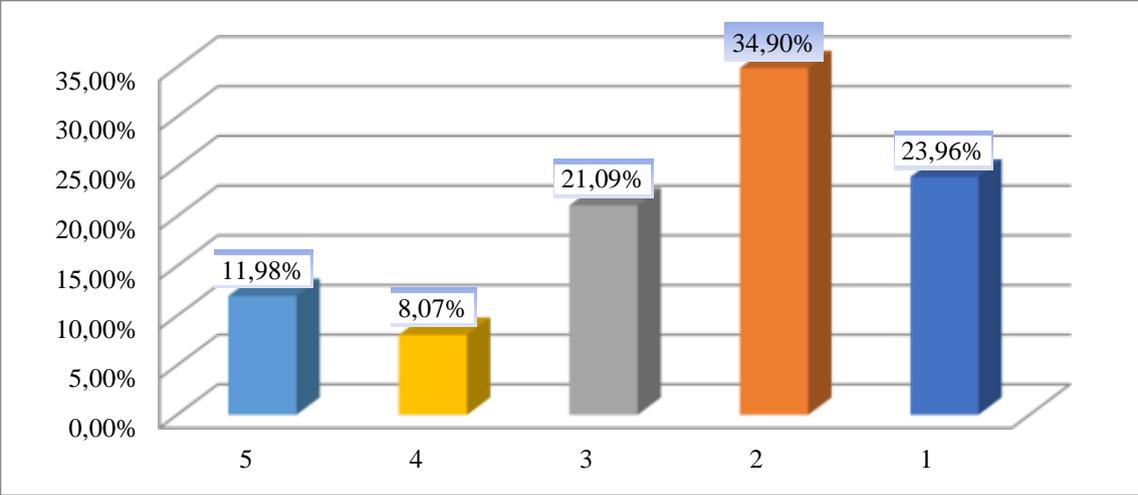


Figura 11. P10: Me resultaría fácil el desarrollo de habilidades para realizar transacciones con dinero electrónico

Respecto a las habilidades para el manejo, existe una porción significativa de encuestados que cree desarrollarlas lo necesario para poder realizar transacciones con dinero electrónico, siendo del 34,90% y 23,96% lo cual muestra que existe intención del público al aprendizaje sobre cómo manejar este medio de pago.

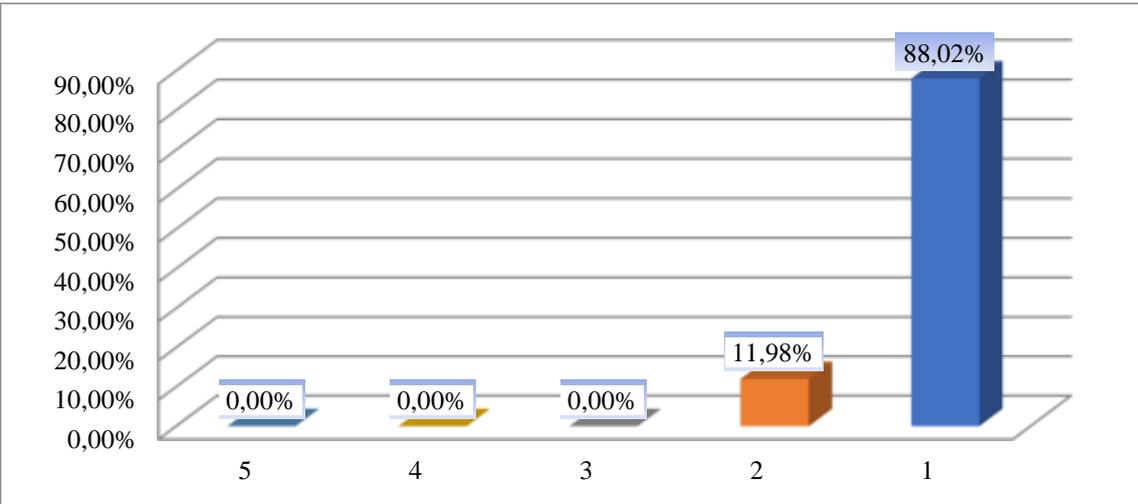


Figura 12. P11: Mis habilidades en el manejo del celular me permiten enviar mensajes de texto en forma sencilla

La totalidad de encuestados en la ciudad de Guayaquil indica tener habilidades suficientes para poder enviar mensajes en forma sencilla, lo cual favorece al dinero electrónico considerando que los pagos se manejan con el móvil. Esto facilita la adopción de este medio de pago y por ende minimiza contribuye a que el aprendizaje sea rápido.

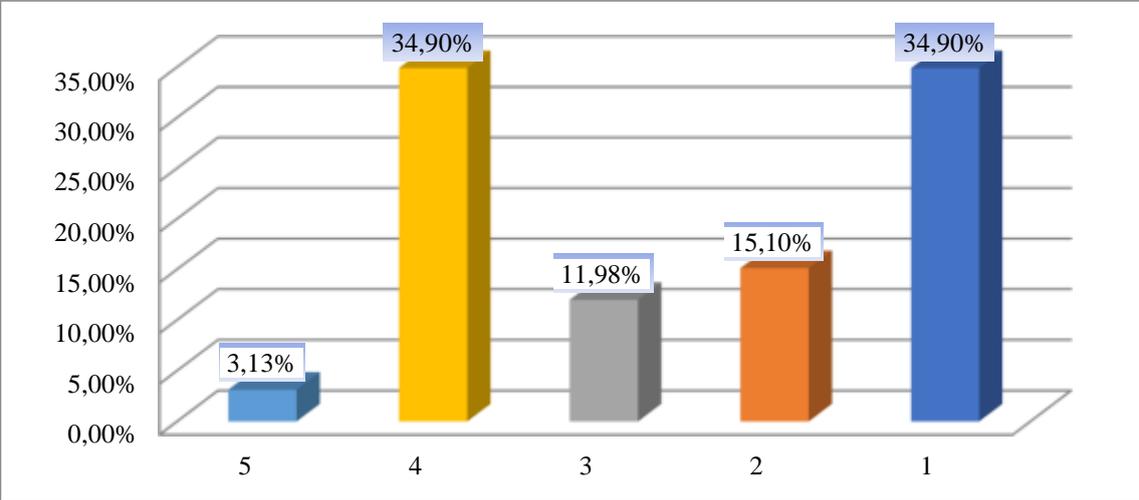


Figura 13. P12: El dinero electrónico me parece útil

A pesar que la mayoría de consultado no ha utilizado el dinero electrónico y en algunos casos lo ha consultado de difícil comprensión y manejo, existe una postura más inclinada hacia su utilidad como medio de pago. Es decir que las personas creen que su uso posee ventajas y beneficios que, aunque no los conoce, están presentes y despierta el interés a ser descubiertos.

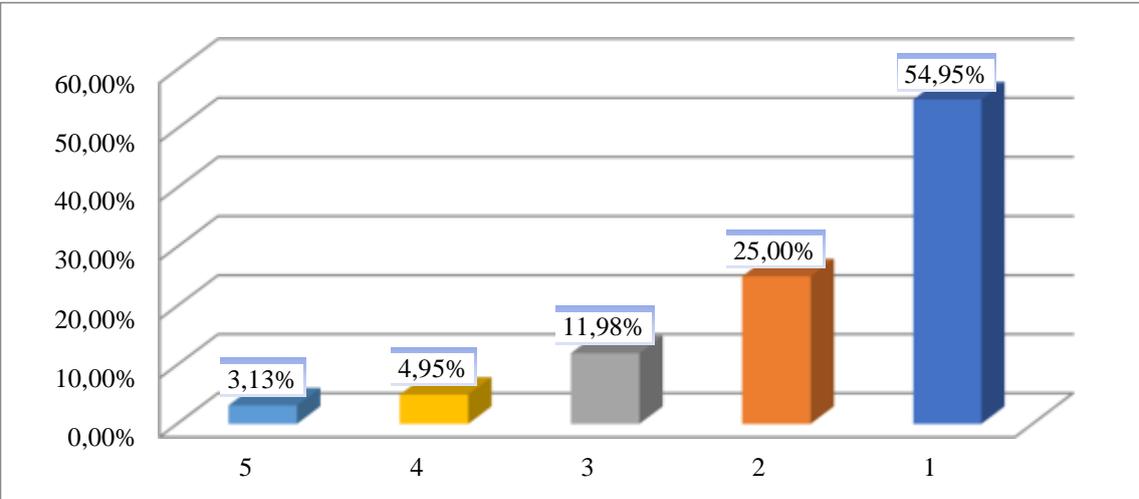


Figura 14. P13: El dinero electrónico me parece interesante

Habiendo considerado al dinero electrónico como un medio de pago útil, los consultados mencionan que el mismo también les resulta interesante. Debe añadirse que la proporción en esta pregunta es mucho mayor, evidenciando así el alto interés que causa el dinero electrónico.

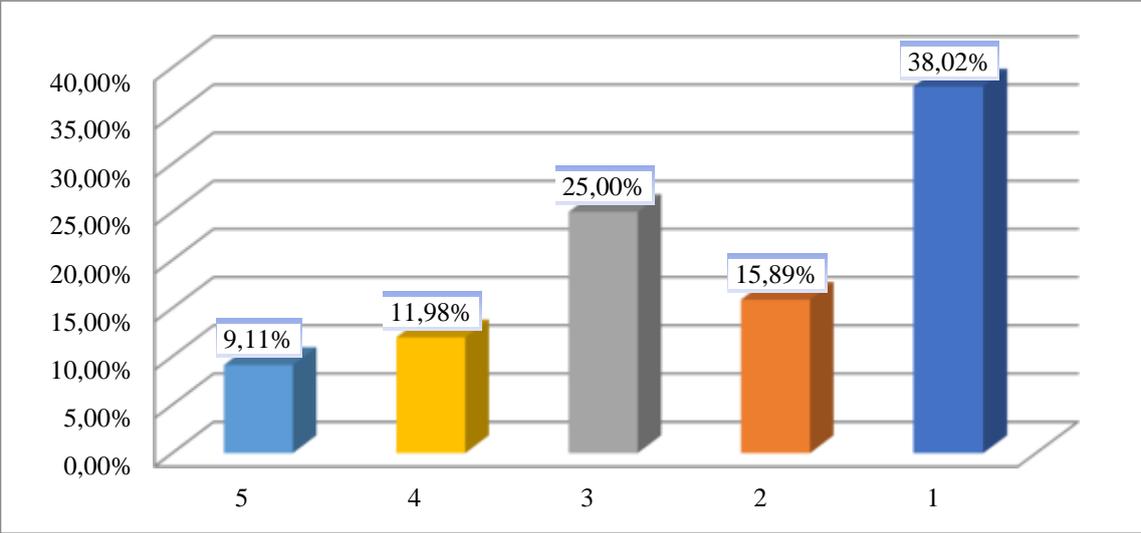


Figura 15. P14: Mi actitud hacia el uso del dinero electrónico es favorable

Indicando que el dinero electrónico es un medio de pago útil e interesante, los consultados mencionan tener una actitud inclinada hacia el uso del dinero electrónico en el 38,02% siendo la respuesta más representativa.

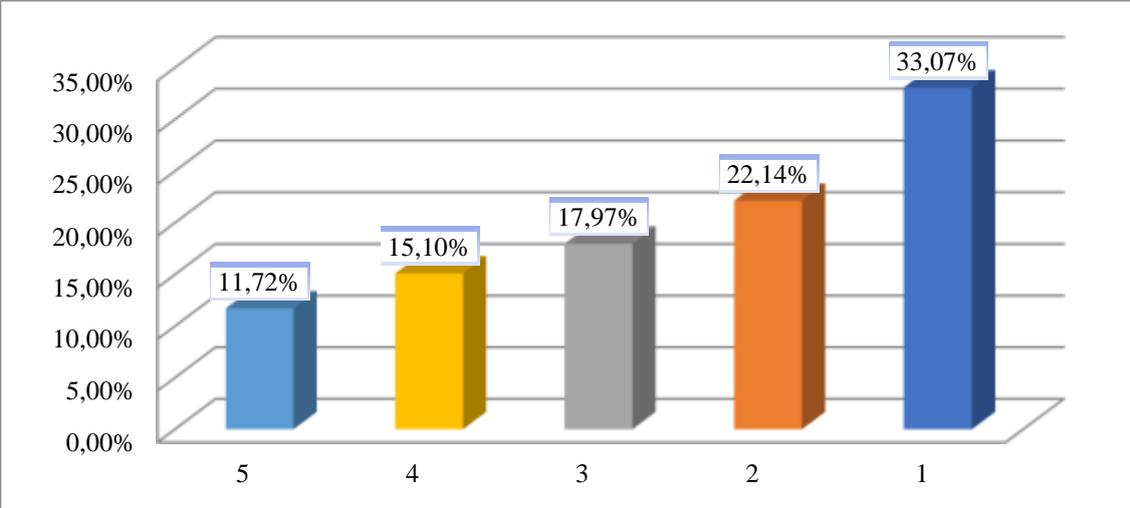


Figura 16. P15: Realizar compras con dinero electrónico es una idea que me gusta

Al igual que demostrar interés en su uso, también mencionan que comprar con dinero electrónico es una idea que les gusta en el 33,07% y 22,14% de casos. Es decir que están interesados y les gustaría emplear este medio de pago para realizar sus compras.

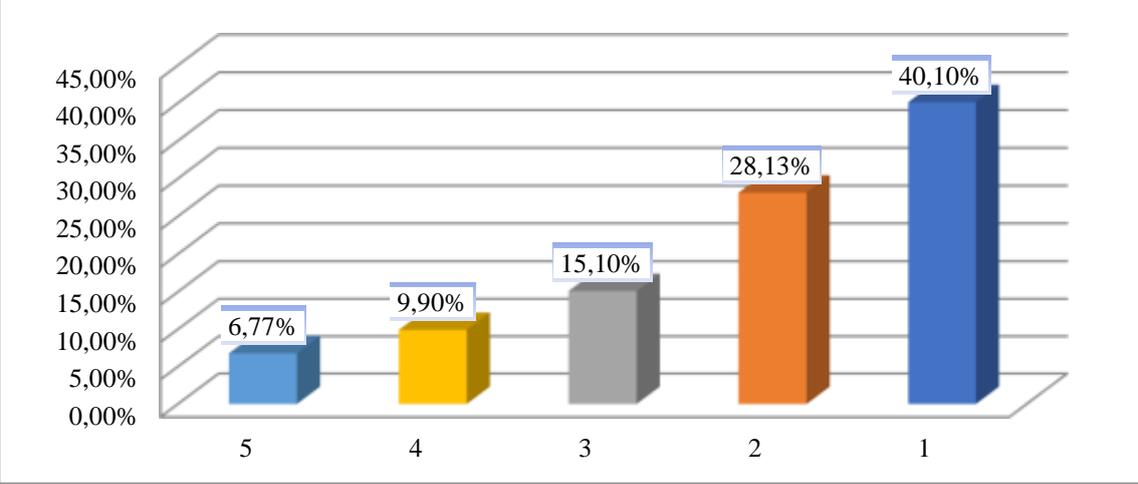


Figura 17. P16: Utilizar dinero electrónico me parece una idea positiva

Debido a los antecedentes evidenciados en las preguntas anteriores, no sorprende observar como respuesta de los encuestados su aprobación respecto a que el uso del dinero electrónico es positivo, de esta forma se respalda aún más su implementación. Sin embargo, aún siguen existiendo debilidades en el conocimiento y cuestiones en su uso que deben ser abordadas.

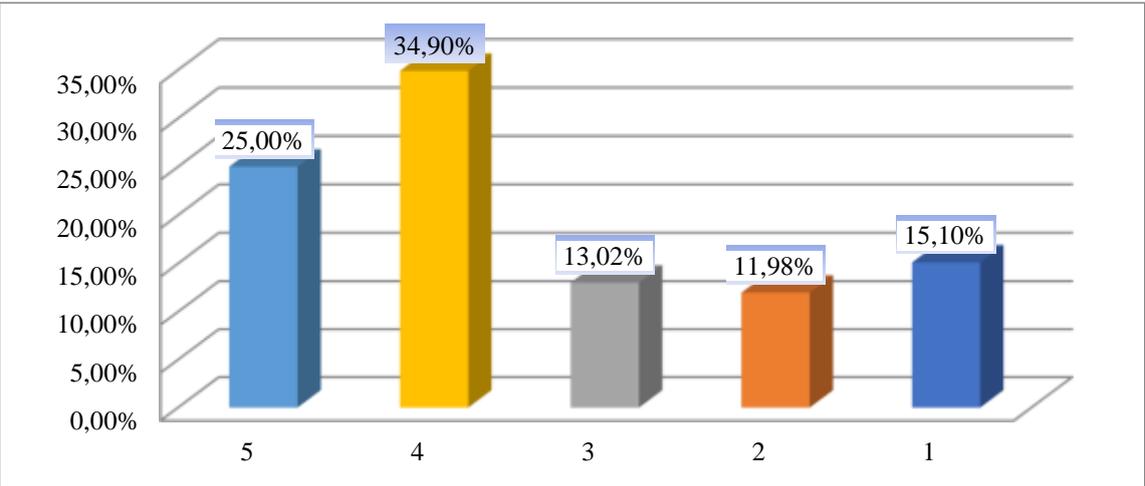


Figura 18. P17: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación al dinero en efectivo

Al comparar la intención de uso del medio de pago estudiado en relación al dinero efectivo puede observarse que las personas prefieren aún el circulante. Debe añadirse que el 15,10% y el 11,98% de consultados presenta mayor intención en el uso del dinero electrónico, pudiendo incrementarse el porcentaje si se difunde su uso, funcionamiento y demás información al público que promueva su adopción.

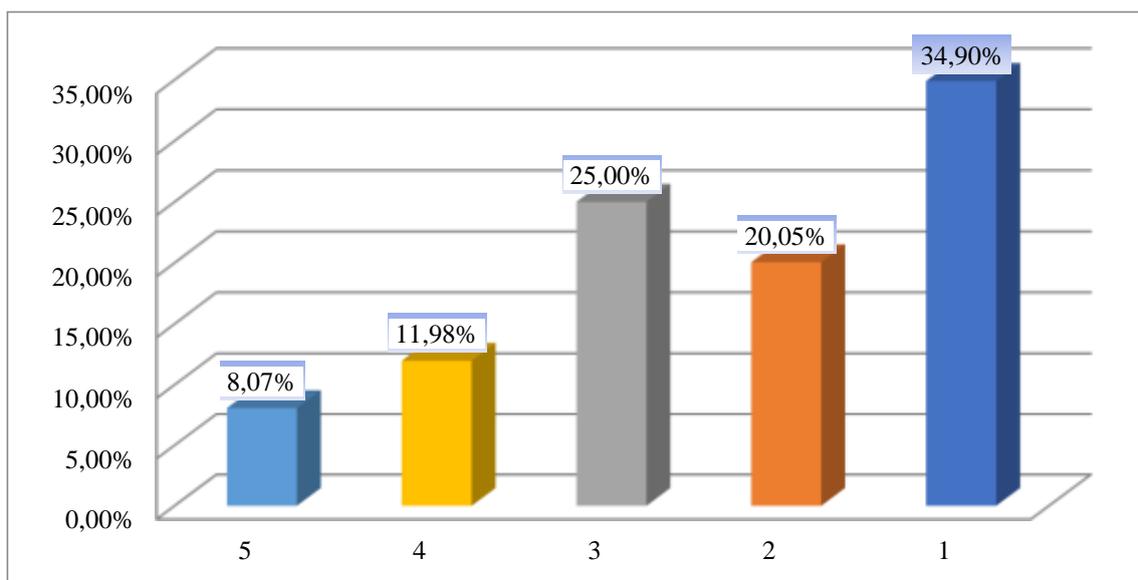


Figura 19. P18: ¿Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de débito

Respecto a la intención en el uso del dinero electrónico en relación al efectivo, se consultó si la idea se mantenía para la tarjeta de débito pudiéndose conocer que en este caso las personas prefieren utilizar el medio de pago estudiado.

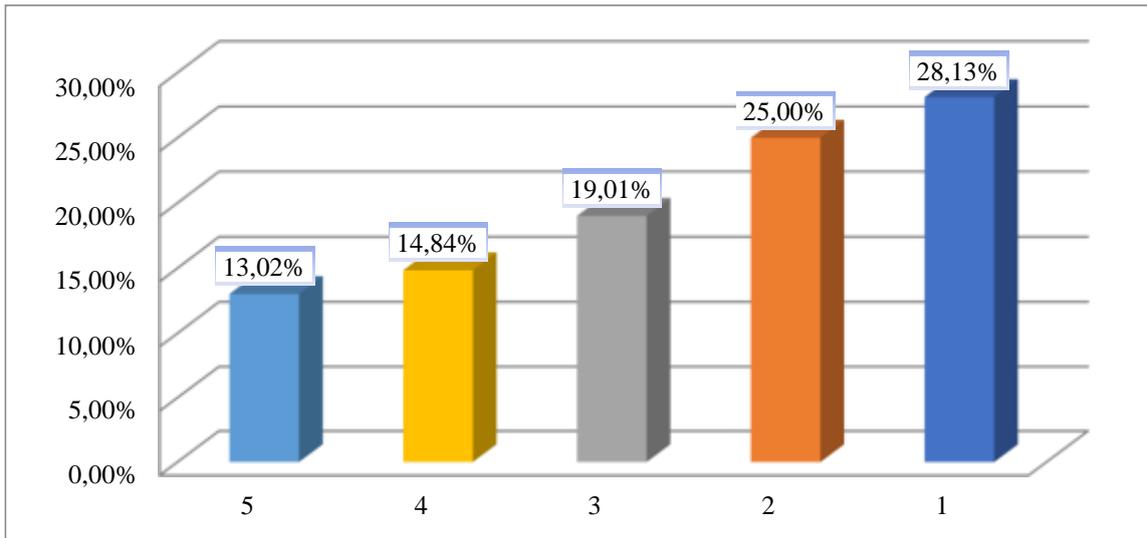


Figura 20. P19: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de crédito

Al igual que con la tarjeta de débito, también se evidencia una intención alta en el empleo del dinero electrónico como medio de pago frente a la tarjeta de crédito. Al utilizarse más efectivo, las personas están familiarizadas y consideran más idóneo los pagos de este tipo; sin embargo, como segunda opción estaría el dinero electrónico.

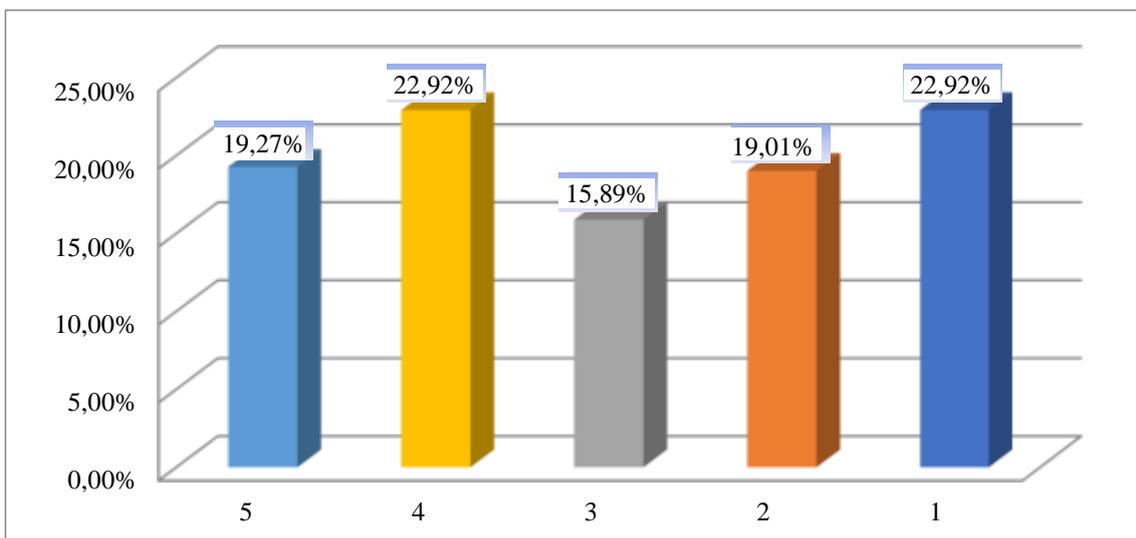


Figura 21. P20: El dinero electrónico brinda un mejor control a sus finanzas

Los consultados mantienen una opinión dividida respecto al manejo que brindaría el dinero electrónico a las finanzas, debiendo transmitirse información del tema para medir posteriormente cómo se percibe este medio de pago en dicho aspecto.

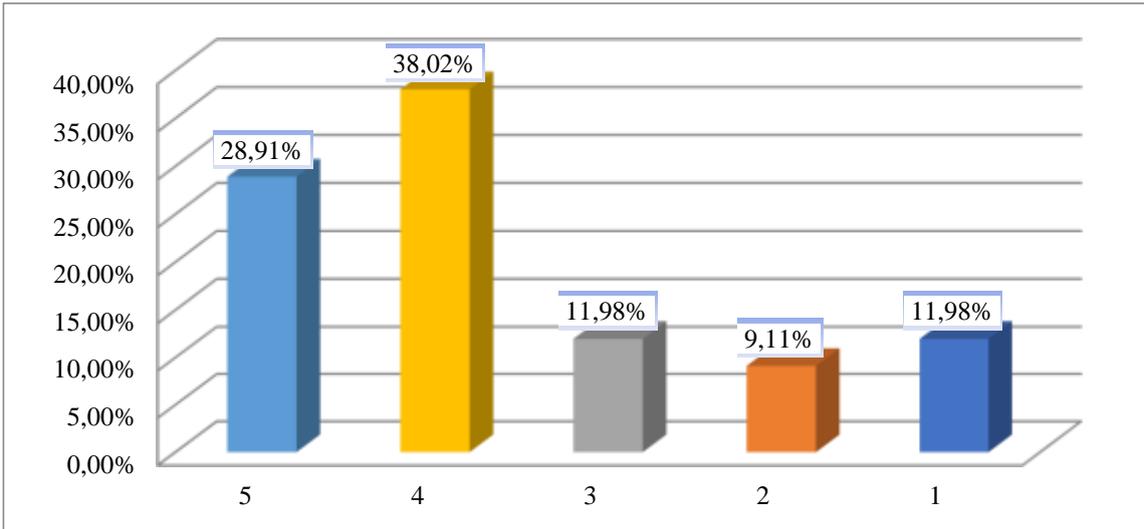


Figura 22. P21: El dinero electrónico es un sistema que me permitirá ahorrar

Los consultados tampoco consideran que el dinero electrónico les permita ahorrar a pesar que pueden recibir pagos y acumular fondos. Estos aspectos deben ser abordados mediante capacitaciones que expliquen claramente qué ventajas y beneficios brinda el uso del dinero electrónico.

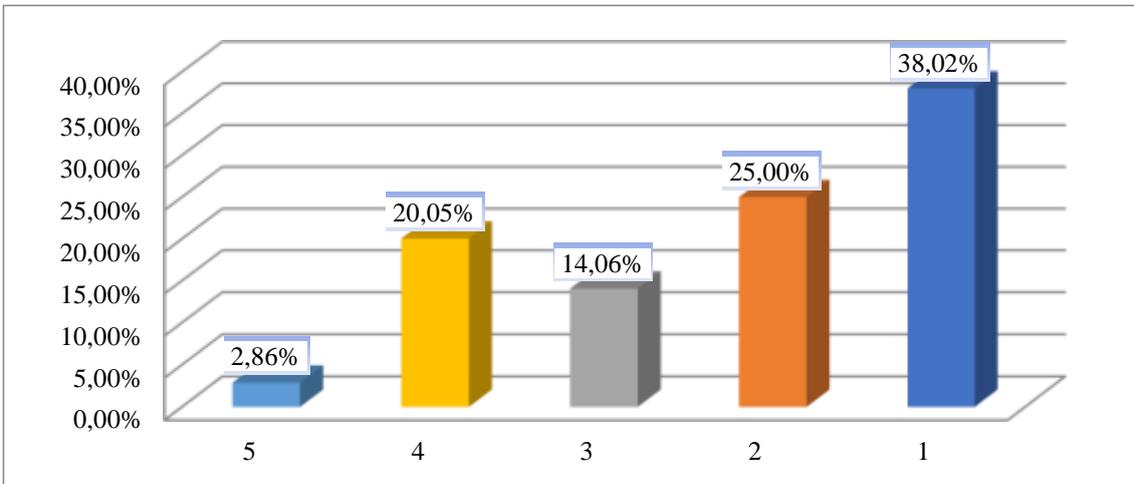


Figura 23. P22: Recomendaría a otras personas que empleen dinero electrónico una vez entre nuevamente en vigencia

Por el momento, aunque existe un alto porcentaje de personas que indica sí recomendar el uso del dinero electrónico, es claro que se requiere reforzar sus conocimientos respecto al uso, beneficios, ventajas y demás aspectos relacionados a este medio de pago, siendo puntos que serán abordados en la propuesta.

Dimensiones de mayor relevancia.

A fin de determinar qué dimensiones dentro del cuestionario presentaron una mayor puntuación respecto al dinero electrónico se presenta a continuación la siguiente tabla:

Tabla 6

Promedio de las dimensiones consideradas en el cuestionario

Dimensiones	1	2	3	4	5	Total
Introductorio	21,09%	13,93%	12,50%	13,54%	38,93%	100,00%
Utilidad percibida	19,70%	16,06%	19,70%	23,87%	20,66%	100,00%
Facilidad de Uso	31,16%	18,79%	14,54%	16,06%	19,44%	100,00%
Actitud	40,21%	21,25%	16,41%	15,36%	6,77%	100,00%
Propensión a Usar dinero electrónico	25,17%	18,36%	16,49%	23,78%	16,19%	100,00%

Conociendo que 1 es “muy de acuerdo”, 2 “de acuerdo”, 3 “neutral”, 4 “en desacuerdo” y 5 “muy en desacuerdo”, la dimensión actitud presenta la calificación más significativa, midiendo si el empleo del dinero electrónico despierta el interés de los usuarios y si su actitud al uso es favorable. La segunda dimensión corresponde a la facilidad del uso, indicando así los consultados que su empleo resultaría sencillo, favoreciendo así a la aceptación de este medio de pago.

Lo mencionado se justifica en la tercera dimensión mejor puntuada, siendo la propensión en el uso del dinero electrónico. Respeto a la dimensión introductoria, la cual mide el uso previo del dinero electrónico y la seguridad percibida, se obtienen las puntuaciones más bajas considerando que el alcance de este medio de pago tras su primera implementación en el país tuvo una débil introducción.

Resumen de los hallazgos cuantitativos.

Mediante los hallazgos de la investigación se evaluaron cinco dimensiones. Dentro de la primera, misma que corresponde a la introductoria se conoce que existe un número significativo de individuos que no implementó el dinero electrónico cuando se introdujo de la mano del Estado; sin embargo, lo consideran en su mayoría un medio de pago seguro.

Como segunda dimensión está la utilidad percibida del dinero electrónico evidenciándose como hallazgo que las personas creen que resulta más seguro comprar con efectivo mostrando además una opinión dividida respecto a la rapidez con la cual le permitiría realizar transacciones. Tampoco se considera que comprar con este medio genere algún beneficio.

Dentro de la tercera dimensión está la facilidad en el uso conociéndose que este medio de pago no permitiría realizar las compras requeridas y, en comparación al efectivo, sería más complejo de manejar aunque esto puede mejorarse si el usuario desarrolla sus habilidades, teniendo en cuenta la adaptación hacia los teléfonos y cuyo uso se cataloga como sencillo. Debe destacarse que ese dispositivo es el empleado para realizar los movimientos con dinero electrónico.

La cuarta dimensión es la actitud, existiendo una opinión dividida en los consultados respecto a la utilidad de este medio de pago; sin embargo, se muestran interesados en su uso, indicando mantener una actitud favorable y aseverando que la idea es de su agrado.

Finalmente está la dimensión en la propensión en el uso del dinero electrónico, existiendo personas que en su mayoría prefieren utilizar el dinero en efectivo pero, la situación es contar afrente a otros medios como la tarjeta de crédito y de débito.

Incluso, mencionan recomendar su empleo, mostrando esto que dentro de la población de estudio existe una propensión atractiva en el uso del dinero electrónico pero debe fortalecerse y destacar sus beneficios para aumentar su aceptación frente al efectivo.

Análisis correlacional.

Una vez recolectados los datos de la encuesta se procedió al desarrollo de un análisis correlacional para dar respuesta la hipótesis planteada referente a “la utilidad percibida, la facilidad de uso y la actitud, inciden en la propensión de la utilización del dinero electrónico como medio de pago en las Pymes comerciales de Guayaquil”. Los resultados son presentados a continuación:

Tabla 7

Resultado de chi cuadrado entre utilidad percibida y propensión al uso del dinero electrónico.

Chi-cuadrado	910,574
df	16
Sig.	,000*

El valor Chi-cuadrado es de 910,574 con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad indicando un nivel de relación bastante fuerte y dado que el valor p es $0,000 < 0,05$ entonces se puede concluir que existe relación entre la Utilidad percibida y la Propensión al uso del dinero electrónico de los individuos investigados.

Tabla 8

Resultado de chi cuadrado entre facilidad de uso y propensión al uso del dinero electrónico.

Chi-cuadrado	943,758
df	16
Sig.	,000*

El valor Chi-cuadrado es de 943,758 con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad indican un nivel de relación bastante fuerte y dado que el valor p es $0,000 < 0,05$ entonces se puede concluir que existe relación entre la Facilidad de uso y la Propensión al uso del dinero electrónico.

Tabla 9

Resultado de chi cuadrado entre actitud y propensión al uso del dinero electrónico.

Chi-cuadrado	881,974
df	16
Sig.	,000*

El valor Chi-cuadrado es de 881,974 con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad indican un nivel de relación bastante fuerte y dado que el valor p es $0,000 < 0,05$ entonces se puede concluir que existe relación entre la actitud y la propensión al uso del dinero electrónico.

Como puede observarse en los resultados, el análisis permite determinar que existe una fuerte relación de la utilidad percibida, facilidad de uso y actitud frente a la propensión en el uso del dinero electrónico. Con ello se acepta la hipótesis antes descrita y se procede a la descripción de los hallazgos cuantitativos y cualitativos, mismos donde se sustenta la propuesta.

Hallazgos cualitativos.

Comprenden la realización de dos grupos de entrevistas, siendo una dirigida a empresarios y otra a un representante de la Asociación de Bancos del Ecuador, permitiendo conocer aspectos referentes al dinero electrónico y su implementación en territorio nacional.

Entrevista a empresarios.

1. ¿Qué porcentaje de sus ventas involucran un medio de pago distinto al dinero físico?

- a) Aproximadamente un 15%, las personas pagan en su mayoría en efectivo
- b) Considero que entre un 15% y 20%.
- c) Aún sigue existiendo un uso significativo del dinero físico como medio de pago, por lo general las ventas que involucran otros mecanismos ascienden a un 30%
- d) Por el momento un 25% de mis cobros aproximadamente involucran otros medios de pago distintos; sin embargo, debo decir que su empleo ha ido en aumento porque son más quienes ahora prefieren no manejar gran cantidad de efectivo.
- e) Aproximadamente un 30% de mis ventas, anteriormente este porcentaje no ascendía al 20%.

Análisis: Como puede observarse, existe una mayor propensión en el empleo del dinero físico como medio de pago en las empresas; sin embargo, hay quienes indican que el uso de otros medios de pagos ha ido en aumento, esto motivado debido a que la preferencia en la movilización de montos altos de efectivo se ha reducido.

2. Durante su vigencia ¿Recibió información y estuvo interesado en implementar el dinero electrónico en su negocio?

a) Sí recibí información pero no despertó interés en la ciudadanía y consideré que no era necesario implementarlo.

b) Estuve interesado pero la publicidad que recibió este medio de pago fue negativa y no decidí implementarlo.

c) Nunca estuve interesado ni tampoco tuve clientes que desearan realizar pagos por esta vía.

d) Sí lo adopté pero el flujo de usuarios fue limitado

e) Lo implementé al segundo año y fue sencillo.

Análisis: Puede observarse que dos de los cinco entrevistados indican haber utilizado el dinero electrónico, indicando incluso que fue sencillo pero el número de clientes que atendieron con este modelo fue escaso. El restante no estuvo interesado debido a la mala publicidad recibida sobre este medio de pago o simplemente no estuvo interesado.

3. ¿Recibió usted clientes que hayan deseado realizar pagos con dinero electrónico?

Indique cómo manejó la venta.

a) No

b) No manejé ventas de este tipo.

c) Sí creo tuve una o dos personas pero al indicarles que no aceptaba ese tipo de pagos lo hicieron en efectivo.

d) Pues él mediante su dispositivo móvil hizo el pago y yo verifiqué la transferencia para la entrega del producto.

e) El cliente con su celular gestionó el pago, yo lo confirmé y le entregué la factura junto a su compra.

Análisis: Los consultados declaran en su mayoría haber recibido clientes que deseaban pagar con dinero electrónico pero en un flujo escaso. Incluso, uno de ellos no estaba en la capacidad de realizar cobros por este medio pero pudo cerrar la venta con un pago en efectivo, mientras aquellos que sí manejaban estos cobros mencionan que fue sencillo procesarlo.

4. ¿Califica como favorable o desfavorable el manejo que la banca privada tendría del dinero electrónico? Explique.

a) Depende como lo implemente, la verdad tampoco me da mucha seguridad que lo maneje la banca pero considero que es más estable que el Estado actualmente.

b) Sinceramente la banca privada ha afectado mucho al país y existen personas que prefieren mejor no ir a los bancos, desconozco cómo puedan manejarlo pero según cómo lo presenten voy a estar dispuesto a usarlo.

c) Efectivamente transmite mayor seguridad porque será supervisado por el Estado, en los últimos años el control sobre la banca ha sido fuerte y estoy seguro que la población no se verá afectada.

d) Consideró que será mejor y que ahora sí se va a promover en mejor forma su uso.

e) Creo que no puedo calificarlo aún, no le tengo mucha confianza a la banca privada pero al menos serán supervisados, al Estado nadie lo monitoreaba.

Análisis: Aún existen personas que presentan temor a la banca privado, estando justificado por sucesos en la historia del país que dieron paso a la dolarización. Sin embargo, consideran favorable que aunque no lo maneje el Estado, él sea el encargado de supervisarlo para evitar que la población se vea afectada o que su fin no sea el fomentar la inclusión financiera.

5. Según su criterio ¿Qué tan positiva es la adopción del dinero electrónico en el sector empresarial?

a) Hay empresas que no se vieron interesadas en implementarlo pero según cómo lo presente la banca, esto podría cambiar.

b) Por el momento creo que existe un bajo interés, todo depende de cómo lo acogen la población en general según la forma como lo promuevan los bancos.

c) La adopción va a depender de la banca, si es más atractiva que la presentada por el Estado entonces habrá más usuarios.

d) No podría decir si existirá un gran número de empresas usuarias pero considero que sí existen interesados.

e) En lo personal estaría dispuesto a implementarlo siempre que los incentivos sean atractivos.

Análisis: Los consultados en su mayoría indican que las empresas mantienen interés en el empleo del dinero electrónico pero también depende de la forma como se vean motivados a su uso, los incentivos y beneficios que les generen.

6. ¿Estaría dispuesto a implementarlo, proporcionado así a sus clientes un nuevo medio de pago? Explique

a) Sí podría considerarlo pero todo depende de cómo sea promovido.

b) Por el momento esperaría a verificar si tiene buena acogida y qué facilidades proporcionaría al usuario.

c) Todo dependería de la presentación que realice la banca privada y si el número de usuarios crece. Si más de una persona con dinero electrónico viene a mi establecimiento para realiza pagos por dicho medio entonces estaré en la obligación de tener las herramientas para hacer ese tipo de cobros.

d) Sí lo implementaría, considero que es una buena opción para quienes no desean manejar el efectivo físico.

e) Claro, podría utilizarlo

Análisis: Los consultados indican estar dispuesto a emplearlos pero planteando como condicionante la forma como lo promueva la banca privada y si despierta el interés del

público en general. Debe mencionarse que se da importancia a las facilidades y beneficios que proporcione.

7. ¿Qué características principales debe tener el dinero electrónico para poder ser implementado en todo el país?

a) Lo primero es la cobertura, si una persona lo implementa pero no hay establecimientos que le cobren entonces será un uso en vano. Lo mismo sucedería al contrario si una empresa lo implementa pero no recibe clientes. A esto debemos sumar la seguridad al usuario, fácil manejo e incentivos de ser necesario.

b) Considero que siempre que demuestre seguridad y fácil manejo para las personas, además de la educación sobre su uso, se contribuirá a que incrementen las personas que opten a emplear este medio de pago.

c) Seguridad, de fácil comprensión y manejo para el público en general considero que son básicos para su acogida.

d) El éxito dependerá de la cantidad de usuarios y para lograr eso las personas deben tener claro cómo funciona, lográndose aquello con la educación que brinden las entidades involucradas.

e) Además de la seguridad para el usuario y facilidad en el uso, también es importante que se difunda información sobre cómo emplearlo ya que inicialmente su implementación fue limitada y gran parte del público aún no sabe manejarlo.

Análisis: Las respuestas de los consultados permiten evidenciar que el dinero electrónico para su éxito debe proporcionarse seguridad, ser de fácil uso y comprensión para el público. Esto ayudará a que el número de usuarios crezca, pero este panorama dependerá de la educación que se proporcione al público, misma que debe ser impartida por las entidades involucradas tales como Banco Central del Ecuador y los propios bancos privados.

Entrevista a representante de la Asociación de Bancos del Ecuador.

1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en el uso del dinero electrónico?

Considero como principal ventaja para el usuario el poder realizar transacciones sin contar con efectivo, funcionando como una tarjeta de débito pero con menores requisitos que los solicitados por la banca, además de funcionar con un dispositivo que cualquier persona puede manejar, siendo los teléfonos celulares. Sin embargo, su principal desventaja no se debe a su uso en sí, sino al desconocimiento de las personas sobre cómo emplearlo ya que inicialmente no se educó a la ciudadanía.

2. ¿Cuáles fueron las causas que motivaron la limitada aceptación del dinero electrónico durante el periodo que estuvo vigente?

Se debe a los comentarios negativos en torno al dinero electrónico, además de la limitada difusión y educación del usuario con respecto al uso, ventajas y beneficios. Además, debo decir que el país ha atravesado problemas económicos que han ocasionado que el gobierno como tal no muestre solidez o confianza.

3. ¿Cree usted que el manejo del dinero electrónico por parte de la banca privada transmitirá mayor seguridad al público? Explique.

Sí considero que lo va a transmitir porque como mencioné, actualmente el gobierno no muestra una solidez suficiente. Aunque su acogida va a depender de cómo nosotros como banca privada podamos diseñar una oferta atractiva que motive al público.

4. ¿Se han realizado sondeos de opinión para conocer el interés del público en el uso de este medio de pago? Indique los resultados.

No hemos realizado el sondeo.

5. ¿Se está considerando la realización de alguna campaña para promover el uso del dinero electrónico en la población? Mencione las acciones que se han considerado de ser el caso.

Sí se está considerando, de hecho

6. ¿Cómo considera usted que las PYMES se verían beneficiadas al adoptar un sistema de cobros para el dinero electrónico?

El principal beneficio depende de la acogida de los usuarios, si las personas consideran que es factible comprar con dinero electrónico entonces buscarán establecimientos que utilicen este medio de pago, siendo en este punto donde las PYMES se benefician e incluso podrán desarrollar promociones exclusivas a este tipo de clientes para fidelizarlos.

Adicionalmente, si se presentan incentivos para estas entidades como la propuesta en la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, sería un doble beneficio.

Análisis: El representante de la Asociación de Bancos indica que el dinero electrónico brinda ventajas al no manejarse efectivo, lo cual le proporciona seguridad pero las personas no poseen conocimientos suficientes respecto a cómo manejarlo, lo cual reduce interés en su empleo.

Se debe añadir que los comentarios negativos en torno al dinero electrónico limitaron en un inicio su implementación, terminando en el manejo de la banca privada que demuestra mayor solidez que el gobierno, lo cual podría contribuir en el aumento de usuarios. Por ello la tarea de los bancos será promover su empleo a fin de despertar el interés del público sin descartar tampoco los incentivos que puedan darse a los usuarios a través de leyes y reformas.

Resumen de los hallazgos cualitativos.

Se puede destacar, una vez aplicadas las entrevistas, que existe una fuerte propensión en el uso de dinero en efectivo para realizar las compras, siendo el principal medio de pago en las empresas. Con respecto al dinero electrónico, fueron limitadas las entidades que mostraron interés en su empleo pero la publicidad negativa influyó en su implementación, además una vez empleado fue limitado el flujo de clientes que lo utilizaban.

El manejo del dinero electrónico por medio de la banca privada tiene posturas divididas, generando desconfianza debido a acontecimientos pasados del país respecto a estas entidades mientras que otros indican que será seguro ya que el Estado continuaría supervisando el manejo. Por el momento la adopción del dinero electrónico va a depender de cómo sea presentada por la banca, los incentivos, la acogida de los consumidores y otros indican emplearlo sin condiciones.

Para poder implementarse en todo el país debe existir una amplia cobertura, tanto de empresas como clientes dispuestos a comprar con este medio de pago, además de la seguridad y facilidad de manejo. Respecto a las ventajas que logran evidenciarse frente al dinero electrónico está el realizar transacciones sin requerir efectivo y su practicidad al emplear un teléfono móvil.

Como desventaja, esta involucra el desconocimiento del público sobre cómo emplearlo. Por ello, los comentarios negativos que influyeron en la adopción de este medio de pago tuvieron mayor afectación, sumando la desconfianza que el gobierno proyectaba a causa de su liquidez. Por el momento las autoridades no han realizado un sondeo para conocer qué opina el público sobre el dinero electrónico pero se está considerando realizar campañas para promover su utilización, incluyendo el establecimiento de beneficios para las PYMES y demás usuarios que acojan el sistema.

Capítulo IV

Propuesta

Título

Plan para la promoción del uso del dinero electrónico como medio de pago a las PYMES comerciales de Guayaquil.

Justificación

Mediante la recolección de datos realizada se pudo conocer que en la población guayaquileña aún existe una aceptación limitada del dinero electrónico, destacando entre las razones la falta de conocimiento sobre su manejo, lo cual ocasiona que se mantenga la creencia de su complejidad generando resistencia por parte del público.

Adicionalmente, aún existe mayor predisposición hacia el uso del efectivo como medio de pago creyendo los usuarios que brinda mayor seguridad. Debe añadirse que la propensión en el uso incrementa cuando se compara con medios de pago como tarjetas de crédito y débito pero aún continúa siendo limitado.

Esto puede verse justificado por el fracaso del dinero electrónico en su implementación inicial, no figurando una cantidad significativa de usuarios en relación al tamaño de usuarios potenciales. Al primer trimestre del año 2019 no se implementa nuevamente este medio de pago, mientras que otros países poseen mayor trayectoria en su utilización.

Cabe señalar que entre las ventajas destacadas en el empleo de dinero electrónico destacan el ahorro estatal en la obtención y mantenimiento de circulante, considerando que Ecuador maneja una moneda extranjera. Adicionalmente, contribuye a la inclusión financiera considerando que en el país el 60% de la población al año 2014 no es usuaria del sistema financiero.

De esta forma, gana relevancia el diseño de estrategias mediante un plan de promoción cuya finalidad consista en modificar el pensamiento del colectivo respecto al dinero

electrónico, permitiendo su aceptación, conocimiento respecto al manejo y sus ventajas, incluyendo otras acciones encaminadas a favorecer el número de usuarios.

Desarrollo de la propuesta

Este punto está compuesto de estrategias encaminadas a promover el uso del dinero electrónico en la población destacando las limitaciones evidenciadas y que corresponden al desconocimiento sobre sus ventajas, beneficios, forma de uso e incluso incentivos para los usuarios. Dicho esto, las estrategias comprenden las siguientes:

Estrategia de publicidad.

Como estrategia de publicidad se consideran acciones encaminadas a comunicar al público las ventajas, beneficios y cómo debe utilizarse el dinero electrónico. Entre estas acciones se mencionan las siguientes:

Uso de medios e instrumentos publicitarios.

Se recomienda que cada institución financiera pública y privada diseñe material informativo como trípticos o folletos, donde se explique en forma sencilla aspectos esenciales sobre el dinero electrónico, finalizando con medios de contacto para la asistencia a los seminarios que se impartan sobre el tema. Los puntos que pueden abordarse en estos medios de información comprenden:

- Definición del dinero electrónico
- Ventajas y beneficios en el uso de este medio de pago
- Requisitos para habilitar una cuenta
- Entidades donde pueden habilitar una cuenta
- Cómo favorece al Estado el empleo del dinero electrónico
- Medios de contacto para capacitaciones.

Este material debe estar disponible en las instalaciones de cada entidad financiera, añadiendo la emisión constante de comunicados en redes sociales dirigidos al público donde

se explique qué es el dinero electrónico, se destaquen ventajas y beneficios en el uso de este medio de pago, requisitos y demás información que promueva el incremento de usuarios.

Deberá darse seguimiento constante a estas publicaciones respondiendo a dudas, consultas o reclamos que realicen los usuarios de estas redes.

Adicionalmente, es importante la colocación de publicidad en medios impresos donde también se informe al público aspectos claves respecto al dinero electrónico, incluyendo publicidad radial y televisiva coordinada mediante el Banco Central, Superintendencia de Bancos o individualmente por cada institución financiera que maneja este medio de pago.

Esta publicidad, a diferencia de la realizada en redes sociales, representará un costo y una limitación en las emisiones, siendo conveniente que por televisión se transmita en horario nocturno (19:00 – 21:00) mientras que en la radio se pauté en horario de oficina, considerando que la publicidad en medios impresos se contrate los fines de semana para lograr un mayor alcance.

Tabla 10
Presupuesto de medios e instrumentos publicitarios.

Medio	Costo U.	Unidades	Frecuencia	Inversión	Promotor
Folletos	\$ 100 por c/mil	10 miles	1 mes	\$ 1.000	Por entidad financiera
Trípticos	\$ 100 por c/mil	10 miles	1 mes	\$ 1.000	Por entidad financiera
Periódico (Diario El Universo)	10.000 por semana a color	4 semanas	Semanal por un mes (sábado y domingo)	\$ 40.000	Asociación de Bancos del Ecuador
Radio	\$ 45 diarios	12 días	3 pautas diarias Lunes a Viernes por un mes	\$ 540	Asociación de Bancos del Ecuador
Televisión	\$ 2.016 diarios	20 días	3 pautas diarias lunes a viernes por un mes	\$ 40.320	Asociación de Bancos del Ecuador
TOTAL				\$ 82.860	

La inversión en material publicitario debe realizarse por entidad financiera, incluyendo bancos y cooperativas de ahorro y crédito por un valor de \$ 2.000, mientras que la difusión en

medios masivos debe coordinarse a través de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador ascendiendo a \$ 80.860, mismo que deberá solicitar la contribución de las entidades bancarias que operan en Guayaquil.

Seminarios.

Deben ser impartidos por entidades públicas, considerando entre ellas el Servicio de Rentas Internas que ya pone a disposición de la ciudadanía capacitaciones y seminarios relacionados a temas tributarios. De esta forma puede comunicarse también a propietarios, especialmente de PYMES, para que conozcan cómo utilizar este medio de pago.

Adicionalmente se menciona a la Superintendencia de Bancos que desde el año 2013 ha desarrollado programas para la educación financiera dirigidos al público en general (Superintendencia de Bancos, 2018).

Como entidad involucrada puede sumarse el Banco Central del Ecuador, misma que también realiza jornadas de capacitación dirigidas principalmente a universidades e instituciones principalmente (Banco Central del Ecuador, 2019). De esta forma puede despertarse el interés de actuales y potenciales profesionales en el uso del dinero electrónico.

A este grupo debe incluirse a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo su principal fin promover la inclusión financiera en la población, especialmente zonas donde la banca posee un menor acceso. Debe mencionarse que realiza capacitaciones dirigidas principalmente al personal de organizaciones pertenecientes a la economía popular y solidaria, pudiendo considerar ampliar el espectro al público, tanto empresas como ciudadanía en general, en el tema del dinero electrónico (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).El contenido que debería abordar dicho seminario corresponderá:

- Definición del dinero electrónico.
- Ventajas y beneficios en el empleo de este medio de pago.

- ¿Cómo utilizar el dinero electrónico en territorio ecuatoriano?: Comprende los requisitos y cómo solicitarlo en instituciones financieras, montos que pueden manejarse, tarifas por el uso, ejemplificación paso a paso en el cobro y pago con dinero electrónico, entre otros aspectos relacionados.

En instituciones como el Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria debe darse la facilidad a los asistentes de habilitar en ese momento una cuenta de dinero electrónico, promoviendo así el número de usuarios educados y con conocimientos sólidos sobre el manejo de este medio pago.

Estos seminarios deben ser promovidos mediante comunicados en sitios webs de instituciones financieras públicas y privadas, incluyendo sus redes sociales, además del envío de correos y mensajes de texto a clientes que manejan, despertando el interés de la ciudadanía en su asistencia. Cabe señalar que las instituciones financieras privadas también pueden coordinar seminarios dirigidos a sus clientes o público en general presentando a continuación una lista de los bancos en estado activo.

Tabla 11
Bancos privados en estado activo

Bancos Privados	
Amazonas	General Rumiñahui
Austro	Guayaquil
Bancodesarrollo	Internacional
Bolivariano	Litoral
Capital	Loja
Comercial De Manabí	Machala
Coopnacional	Pacífico
D-Miro S.A.	Pichincha
Delbank	Procredit
Diners	Produbanco
Finca S.A.	Solidario
Visionfund Ecuador S.A.	

Nota: Tomado de Superintendencia de Bancos (2018)

También debe contarse con la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, siendo instituciones que se suman al manejo del dinero electrónico y que poseen un alcance

significativo en zonas rurales, siendo alrededor de 600 entidades según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Debido a la ventaja estratégica en su ubicación, permitirán dar a conocer y explicar a la población que habita en estas zonas cómo emplear el dinero electrónico demostrando que su uso es sencillo como el envío de un mensaje de texto.

Los recursos humanos y materiales que deben considerarse para su participación son:

- Expositor: Miembro de la entidad que gestiona el seminario.
- Material pedagógico: Folletos explicativos sobre el contenido del seminario.
- Computadora y proyector.
- Sala de sesiones
- Refrigerios para los asistentes y expositor.

Se establece ideal que se coordinen tres seminarios por semana durante un mes, siendo los días lunes, miércoles y viernes, impartidos en las instituciones públicas y privadas ya mencionadas. Respecto al cupo, por curso se estima un total de 50 personas a quienes se transmitirá la información suficiente sobre el empleo del dinero electrónico.

Tabla 12
Inversión por entidad en seminario

Detalle	Explicativo	Unitario	Costo diario	Costo al mes
Expositor	Recurso disponible	1	\$ -	\$ -
Material pedagógico	Recurso disponible	60	\$ -	\$ -
Computador	Recurso disponible	1	\$ -	\$ -
Proyector	Recurso disponible	1	\$ -	\$ -
Sala de sesiones	Recurso disponible	1	\$ -	\$ -
Refrigerio	No disponible	60	\$ 40,00	\$ 480,00
Total			\$ 40,00	\$ 480,00

Los valores presentados corresponden a la inversión por entidad financiera, considerando que todas disponen de los recursos para implementarlas. Respecto al material pedagógico, siendo folletos y trípticos, estos ya se encontrarán disponibles de la acción anterior.

Puntos de información.

Dos veces al mes las entidades financieras deben gestionar en sus instalaciones la colocación de un punto de información al público donde se proporcionen detalles sobre el uso del dinero electrónico e incluso se explique cómo realizar la solicitud, guiando a los usuarios a la zona donde deben realizar el trámite.

Estos puntos de información dispondrán de material visual, siendo los trípticos o folletos ya mencionados, además de un dispositivo donde puedan explicar en forma práctica cómo realizar transacciones con dinero electrónico. Cada punto de información, para un mejor funcionamiento, debe contar con dos personas que podrían ser cajeros previamente capacitados, coordinando cada entidad financiera qué día se habilitará el punto de información según la disponibilidad.

Los días programados corresponderían al último viernes de cada quincena y fin de mes, no representando inversión alguna considerándose que la entidad ya dispondría de los recursos disponibles.

Estrategia de bonificación e incentivos.

Además de los beneficios que el dinero electrónico proporciona por sus características, tales como seguridad al no manejarse efectivo, es importante que se incluyan otros adicionales bajo la figura de incentivos o bonificaciones que los usuarios actuales y potenciales perciban como significativos.

En el país, a través de la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, se incluyeron incentivos para los usuarios de este medio de pago y que comprendían:

- Devolución de dos puntos porcentuales de IVA a los consumidores de bienes y servicios gravados con tarifa 12%.
- Devolución de un punto porcentual de IVA por transacciones mediante tarjeta de débito o prepago por la compra de productos gravados con tarifa 12.
- Devolución de un punto porcentual del IVA por transacciones mediante tarjetas de crédito en la compra de productos con tarifa 12%.
- No consideración de ingresos, costos y gastos realizados con dinero electrónico para el cálculo del anticipo del impuesto a la renta.
- Los contribuyentes sujetos a Régimen impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE que paguen sus cuotas con dinero electrónico tendrán a tiempo tendrán una devolución del 5% sobre su cuota mensual.

Como puede observarse, los beneficios planteados incluso permitían que personas que ya contaban con una tarjeta de débito y crédito se animen a habilitar una cuenta de dinero electrónico y gozar de estos beneficios. Dicho esto, se recomienda que se mantengan con las siguientes modificaciones para volverlos más atractivos para el público:

Devolución de dos puntos porcentuales de IVA a los consumidores de bienes y servicios gravados con tarifa 12%. Para las personas que durante los primeros tres meses de vigencia habiliten su cuenta de dinero electrónico gozarán de una devolución correspondiente a cuatro puntos porcentuales de IVA durante un año.

Devolución de un punto porcentual del IVA por transacciones mediante tarjetas de crédito y débito en la compra de productos con tarifa 12%. El beneficio corresponderá a dos puntos porcentuales durante un año para usuarios que habiliten su cuenta en los primeros seis meses de implementado este medio de pago. Su finalidad es despertar el interés de aquellas personas que ya cuentan como usuarios del sistema financiero, pudiendo existir una barrera en la contratación de otro servicio.

No consideración de ingresos, costos y gastos realizados con dinero electrónico para el cálculo del anticipo del impuesto a la renta. Se pudo conocer que los usuarios de dinero electrónico en el país fueron limitados, por ello mantener este beneficio para las empresas sin alguna modificación podría no despertar su interés en la participación.

Dicho esto, se plantea que aquellas empresas que habiliten una cuenta de dinero electrónico durante el primer año de vigencia percibirán una reducción del 25% en el valor que deberán desembolsar por efecto del anticipo al impuesto renta durante dos años consecutivos. Además, durante ese periodo los ingresos provenientes de transacciones con dinero electrónico no se considerarán para el cálculo del impuesto a la renta.

Los contribuyentes sujetos a Régimen impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE que paguen sus cuotas con dinero electrónico a tiempo tendrán una devolución del 5% sobre su cuota mensual. Para aquellos que habiliten su cuenta de dinero electrónico durante el primer año de vigencia gozarán de un descuento del 10% en sus cuotas durante dos años.

Consideraciones:

- Aquellos usuarios que no se acojan al beneficio gozarán de aquellos que dispone inicialmente la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas.
- Se mantendrá el pago de aquellos beneficios mediante transferencias de dinero electrónico a la cuenta del usuario.
- Estos beneficios son aquellos que deberán comunicarse en seminarios y demás acciones descritas para promover el uso del dinero electrónico en la población.

Presupuesto y cronograma de implementación

A continuación se presenta el monto que se deberá invertir en este plan, considerando valores por entidad financiera y aquellos asumidos por la Asociación de Bancos del Ecuador:

Tabla 13*Inversión por tipo de entidad y frecuencia de implementación*

Tipo	Detalle	Inversión mes	Frecuencia	Implementación
Por entidad financiera	Seminarios	\$ 480	Semanal (lunes, miércoles y viernes)	Primer mes
	Folletos	\$ 1.000	Mes	Primer mes
	Trípticos	\$ 1.000	Mes	Primer mes
	Puntos de información	\$ -	2 veces al mes	Primer año
Subtotal		\$ 2.480		
Asociación de Bancos	Periódico (Diario El Universo)	\$ 40.000	Semanal(sábado y domingo)	Primer mes
	Radio	\$ 540	Semanal (Lunes - Viernes)	Primer mes
	Televisión	\$ 40.320	Semanal (lunes - viernes)	Primer mes
Subtotal		\$ 80.860		
Total		\$ 83.340		

Una vez implementado el dinero electrónico, mismo que aún no posee una fecha específica, deberán realizarse las actividades presentadas. La inversión representará un \$ 83.340 de los cuales \$ 80.860 deben ser coordinados mediante la Asociación de Banco del Ecuador.

Conclusiones

En el estudio bibliográfico realizado se conocieron aspectos relacionados al dinero electrónico y su implementación no sólo en Ecuador, sino también en otros países del mundo. Debe mencionarse que su manejo en territorio ecuatoriano se encuentra pausado mientras que las instituciones financieras privadas coordinan su implementación mientras que otros países han demostrado una mayor inclusión financiera tras la adopción de este medio de pago, permitiéndoles el acceso a servicios financieros en forma sencilla a través de un teléfono celular.

La propensión en el uso del dinero electrónico por parte de la población aún es menor en relación a otros medios de pago en el país como las tarjetas de crédito y débito, considerando que ya no se emplea en territorio ecuatoriano y que su introducción inicial se catalogó como un fracaso. Es importante añadir que aún existe una porción significativa de usuarios potenciales que mantiene una óptica negativa respecto a este medio de pago, siendo importante modificar esta perspectiva.

A través del análisis de correlación aplicado, utilizando la prueba de Chi Cuadrado que mide el nivel de dependencia entre las variables, se logró comprobar la hipótesis obteniendo que la utilidad percibida, facilidad de uso y actitud mantienen una incidencia en la propensión de usar dinero electrónico. Esta comprobación se llevó a cabo mediante el valor P y el nivel de significancia para cada caso.

Las empresas, entre ellas PYMES, recibieron beneficios para promover el uso del dinero electrónico favoreciendo a su cálculo en el anticipo del impuesto a la renta y descuentos en las cuotas del RISE siempre que maneje este medio de pago. Sin embargo, dichos beneficios se consideraron insuficientes e influyeron en su adopción según declaraciones de empresarios, incluyendo la mala publicidad que se dio al dinero electrónico y que generó desconfianza por parte de los usuarios potenciales.

En base a los hallazgos, como una forma de promover el uso del dinero electrónico, se diseñaron estrategias enfocadas en fortalecer el conocimiento del público respecto a este medio de pago, incluso la mejora de beneficios e incentivos que sean significativos para el público en general. Dichas estrategias se consideran aplicables cuando sea implementado nuevamente el dinero electrónico, siendo el responsable la banca privada.

Las acciones presentadas tienen dos tipos de responsables y cada uno deberá realizar una inversión. Como primer caso está la Asociación de Bancos del Ecuador cuyo presupuesto ascenderá a \$ 80.860 según las actividades designadas en la propuesta, correspondiendo el segundo caso a las entidades financiera de forma individual debiendo invertir cada una \$ 2.480.

Recomendaciones

En base a los hallazgos se plantean las siguientes recomendaciones:

Que el Banco Central del Ecuador disponga que se acelere la implementación del dinero electrónico, tomando en consideración que los países vecinos mantienen una mayor trayectoria manejando este medio de pago.

Que los beneficios planteados como parte de la propuesta sean incluidos como parte de una reforma a la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas previa puesta en vigencia del dinero electrónico en territorio ecuatoriano.

Que el Estado coordine, junto a las instituciones que participan en la propuesta, la planificación de las estrategias presentadas, especialmente capacitaciones, permitiendo que una vez implementado el dinero electrónico se proporcione al público el conocimiento suficiente para su adopción y conozcan además los beneficios que obtendría.

Que las actividades de difusión en medios masivos y puntos de información en entidades financieras, sean implementadas de inmediato una vez que entre nuevamente en vigencia el dinero electrónico, despertando así el interés del público en el uso de este medio de pago.

De mantenerse una tendencia creciente en el uso de este medio de pago, la autoridad competente deberá evaluar la opción de extender el plazo para habilitar cuentas de dinero electrónico y acceder a los beneficios descritos en la propuesta.

Es importante que en el país se promueva y mantenga una postura hacia la innovación, funcionando el Estado como un promotor de cambios que eviten el estancamiento en el desarrollo con respecto a tecnologías modernas.

Luego del primer año de vigencia del dinero electrónico en Ecuador, deberán realizarse estudios que midan nuevamente la propensión en el uso del dinero electrónico con un alcance nacional, identificando además qué variables o factores supondrían una barrera para que el número de usuarios se incremente.

Considerar la percepción que el público posee en relación a la banca, no generándole suficiente confianza y pudiendo influir en su interés hacia la adopción del dinero electrónico como medio de pago. Dicho esto, las instituciones bancarias deberían iniciar una campaña que les permita cambiar esta percepción del público, aplicándola de forma inmediata evitando riesgos en la aceptación de este medio de pago una vez se haya implementado.

El estudio tomó como referencia a Guayaquil como zona de investigación, obviándose las demás ciudades donde también se implementaría el dinero electrónico. Por ello, es relevante la realización de estudios en otras áreas geográficas a fin de determinar más ampliamente la propensión en el uso de este medio de pago, ya sea de forma académica o empresarial a través de la banca.

Referencias

- Alcócer, A., & Olmedo, G. (Marzo de 2016). *Scielo*. Obtenido de Diseño e Implementación de una Plataforma Automatizada de Gestión de Transacciones P2P con Dinero Electrónico: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-65422016000100075
- Arango, C., Suárez, N., & Zarate, H. (Mayo de 2017). *ResearchGate*. Obtenido de Determinantes del acceso, uso y aceptación de pagos electrónicos en Colombia: https://www.researchgate.net/publication/325019852_Determinantes_del_acceso_uso_y_aceptacion_de_pagos_electronicos_en_Colombia
- Arteaga, É. (Agosto de 2013). *Revista Debate Económico*. Obtenido de Joseph Schumpeter y su influencia en la economía del cambio tecnológico: <http://132.248.9.34/hevila/DebateeconomicoMexicoDF/2013/vol2/no5/7.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Asociación de Municipioplidades Ecuatorianas*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: <http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/01-constituciondel2008-actualizacion-2011.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (29 de Abril de 2016). *Servicio de Rentas Internas del Ecuador*. Obtenido de Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas: <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/4ec98b95-63cb-47d8-a667-22a11a05f4cf/160429+LEY+ORGA%B4NICA+PARA+EL+EQUILIBRIO+DE+LAS+FINANZAS+PU%B4BLICAS.pdf>
- Bahillo, E., Pérez, C., & Escibano, G. (2019). *Gestión Financiera 2.ª edición 2019*. Madrid: Paraninfo.
- Ballinas, M., Arroyo, M., & Álvarez, D. (Junio de 2014). *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. Obtenido de Modelo de Aceptación

- Tecnológica: Análisis Comparativo entre la Plataforma Moodle SAE versión 2.5.3 y la versión 1.9.9: <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/128>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA. (2 de Septiembre de 2015). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA*. Obtenido de El dinero electrónico se mueve más en los países en desarrollo: <https://www.bbva.com/es/dinero-electronico-mueve-mas-paises-desarrollo/>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA. (2 de Agosto de 2016). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA*. Obtenido de 8 Aprendizajes sobre Inclusión Financiera: <https://www.bbva.com/es/8-aprendizajes-inclusion-financiera/>
- Banco Central de Bolivia. (2016). *Banco Central de Bolivia*. Obtenido de ¿QUE ES EL SISTEMA DE PAGOS?: <https://www.bcb.gob.bo/?q=sistema-de-pagos>
- Banco Central de Reserva de Perú. (2016). *Banco Central de Reserva de Perú*. Obtenido de Dinero electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (6 de Septiembre de 2018). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de Sistema de pagos: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Guia-Methodologica/Guia-Methodologica-03.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (30 de Septiembre de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/702-banco-central-del-ecuador-bce-firm%C3%B3-convenio-con-farmacias-sana-sana-para-el-piloto-del-sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico>
- Banco Central del Ecuador. (20 de Marzo de 2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Dinero Electrónico Permitirá Ahorrar Tiempo Y Costos Por Transacciones A Sus Usuarios: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines->

de-prensa-archivo/item/777-dinero-electr%C3%B3nico-permitir%C3%A1-ahorrar-tiempo-y-costos-por-transacciones-a-sus-usuarios

Banco Central del Ecuador. (17 de Enero de 2018). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de

Banco Central Del Ecuador Presenta Nueva Publicación

Sobre Inclusión Financiera: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1030-banco-central-del-ecuador-presenta-nueva-publicaci%C3%B3n-sobre-inclusi%C3%B3n-financiera>

Banco Central del Ecuador. (7 de Febrero de 2019). Obtenido de El Bce Desarrolló Jornada

Académica De Capacitación A Estudiantes De La Universidad Técnica Del Norte:

<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1151-el-bce-desarroll%C3%B3-jornada-acad%C3%A9mica-de-capacitaci%C3%B3n-a-estudiantes-de-la-universidad-t%C3%A9cnica-del-norte>

Banco de México. (Septiembre de 2013). *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos*.

Obtenido de Introducción a los sistemas de pago y liquidación:

<http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-09-sistemas-de-pagos/2013-09-sistemas-de-pagos-01.pdf>

Banco Mundial. (20 de Abril de 2018). *Banco Mundial*. Obtenido de La inclusión financiera

es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

BanEcuador E.P. (Julio de 2016). *BanEcuador E.P.* Obtenido de El sistema financiero

nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos:

<https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>

- Borja, V. (2013). *¿Qué harías si no tuvieras miedo?: El valor de reinventarse profesionalmente*. Barcelona: Conecta.
- Bruhn, K. (2015). *La comunicación y los medios: Metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa*. México: Fondo de cultura económica.
- Cámara, N., & Tuesta, D. (Septiembre de 2014). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA*.
Obtenido de La Banca del Futuro, la Banca para Todos: el Modelo de Perú:
<https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2014/09/observatorio-peru-inclusion-maql.pdf>
- Castaño, J., & Jurado, S. (2016). *Comercio electrónico (2016)*. Madrid: Editex.
- Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos CEMLA. (2017). *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos CEMLA*. Obtenido de Panorama del dinero móvil en América Latina y el Caribe:
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Roa2/publication/317904530_Panorama_del_dinero_movil_en_America_Latina_y_el_Caribe_Inclusion_financiera_regulacion_riesgos_y_costos/links/59513ea5458515a207f49599/Panorama-del-dinero-movil-en-America-Latina-y-el-
- Cisneros, E. (2018). *E-COMMERCE*. Lima: Macro.
- Congreso Latinoamericano de Banca Digital. (2017). *Congreso Latinoamericano de Banca Digital*. Obtenido de Dinero Electrónico:
<http://www.congresobancadigital.com/PDF/21-RAMON-GENE-May2017-MFS.pdf>
- Diairo El Telégrafo. (28 de Septiembre de 2017). *Diairo El Telégrafo*. Obtenido de El 42% de las compañías registradas en el país son Pymes:
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-42-de-las-companias-registradas-en-el-pais-son-pymes>

- Diario El Comercio. (12 de Julio de 2015). *Diario El Comercio*. Obtenido de El dinero electrónico no despega: <https://www.elcomercio.com/opinion/dinero-electronico-ecuador-opinion-economia.html>
- Diario El Comercio. (16 de Febrero de 2018). *Diario El Comercio*. Obtenido de Los servicios de dinero electrónico se desactivarán hasta el 31 de marzo: <https://www.elcomercio.com/actualidad/servicios-dinero-electronico-desactivaran-bce.html>
- Diario El Telégrafo. (31 de Enero de 2017). *Diario El Telégrafo*. Obtenido de Dinero electrónico: Fácil y mucho más seguro: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/buen/1/dinero-electronico-facil-y-mucho-mas-seguro>
- Diario El Universo. (17 de Diciembre de 2017). *Diario El Universo*. Obtenido de Pagos con dinero electrónico todavía son mínimos en Ecuador: <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/12/17/nota/6529114/pagos-dinero-electronico-todavia-son-minimos-pais>
- Diario El Universo. (26 de Marzo de 2018). *Diario El Universo*. Obtenido de Ecuador: Cuentas de dinero electrónico dejarán de funcionar el 31 de marzo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/03/26/nota/6685168/cinco-dias-que-se-deje-usar-dinero-electronico>
- Durán, G., Quiñonez, E., Vera, P., & Brito, M. (Octubre de 2016). *Dialnet*. Obtenido de El dinero electrónico como medio de pago para la inclusión tributaria en Ecuador: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920556>
- Ecuador, B. C. (Marzo de 2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera: https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf

- Fernández, M. (2014). *Descubrimos la empresa en edades tempranas*. Albacete: Marpadal Interactive Media S.L.
- Galán, J., & Venegas, F. (3 de Marzo de 2016). *Science Direct*. Obtenido de Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185166716300030>
- García, A. (2014). *La Interpretación De Los Datos. Una Introducción A La Estadística Aplicada*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- González, L., & Valdivia, M. (27 de Abril de 2017). *Revista Electrónica Educare*. Obtenido de Posibilidades para el uso del modelo de aceptación de la tecnología (TAM) y de la teoría de los marcos tecnológicos para evaluar la aceptación de nuevas tecnologías para el aseguramiento de la calidad en la educación superior chilena:
<http://www.uss.cl/biblioteca/wp-content/uploads/2015/09/19.pdf>
- Grados, Á., & Sánchez, E. (2017). *La entrevista en las organizaciones*. Mexico: El Manual Moderno.
- Housel, D. (2018). *¡Cómpralo! Historia del dinero*. Huntington Beach: Triangle interactive.
- INEC. (10 de Enero de 2013). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de INEC presenta sus proyecciones poblacionales cantonales:
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-presenta-sus-proyecciones-poblacionales-cantonales/>
- INEC. (Octubre de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Directorio de Empresas y Establecimientos 2017:
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2017/Documentos_DIEE_2017/Documentos_DIEE_2017/Principales_Resultados_DIEE_2017.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (Octubre de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC*. Obtenido de Directorio de empresas y establecimientos 2017: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2017/Documentos_DIEE_2017/Documentos_DIEE_2017/Principales_Resultados_DIEE_2017.pdf

Jiménez, A. (Junio de 2013). *Redalyc*. Obtenido de Desarrollo tecnológico y su impacto en el proceso de globalización económica: Retos y oportunidades para los países en desarrollo en el marco de la era del acceso: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545895010.pdf>

Junta Monetaria Financiera. (2015). *Junta Monetaria Financiera*. Obtenido de Resolución No. 064-2015-M: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion64m.pdf?dl=0>

Lacalle, G. (2014). *Operaciones administrativas de compraventa*. Madrid: EDITEX.

Landa, J. (2014). *Flexibilidad interna e innovación en la empresa*. Madrid: Dykinson.

Londoño, B., & Tavera, J. (Enero de 2014). *Researchgate*. Obtenido de Factores determinantes de la aceptación tecnológica del e-commerce en países emergentes: https://www.researchgate.net/publication/272177387_Factores_determinantes_de_la_aceptacion_tecnologica_del_e-commerce_en_paises_emergentes?enrichId=rgreq-aad81c3679fc6d686f8786420f482b63-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI3MjE3NzY3MzUzOTU1NzE1MTI2ODUxMDkyNDh

Luyo, D., & Pilco, L. (Julio de 2015). *Repositorio Institucional PUCP*. Obtenido de El dinero electrónico: ¿Es una herramienta más o es la clave para lograr la inclusión financiera?: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18234>

- Maldonado, L. (Junio de 2015). *Pwc España*. Obtenido de Los medios de pago, un paisaje en movimiento: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero-seguros/assets/medios-pago-paisaje-movimiento.pdf>
- Marín, M. (2015). *UF2123 - Realización de encuestas*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- McLeay, M., Radia, A., & Thomas, R. (Diciembre de 2015). *Sicelo*. Obtenido de El Dinero En La Economía Moderna: Una Introducción: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962015000200015
- Moncayo, J., & Reis, M. (2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera: https://www.bce.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf
- Moreno, M. (2016). *Contratos Electrónicos*. Granada: Derecho Civil Hoy.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: OXFORD.
- Navarro, R. (2017). *La Investigación De Campo Como Base Para La Reflexión Docente*. Estados Unidos: Palibrio .
- Ontaneda, D. (2017). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de El impacto de la dolarización oficial en la profundización financiera en Ecuador: https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2017/No1/El%20impacto%20de%20la%20dolarizaci%C3%B3n%20oficial%20en%20la%20profundizaci%C3%B3n%20financiera%20en%20Ecuador.pdf
- Pacheco, B. (Abril de 2016). *Centro de Investigación Económica y Social de Colombia*. Obtenido de Beneficios Potenciales De Un Incremento En El Uso De Los Medios De Pago Electrónicos En Colombia: https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/2947/Repor_Abril_2016_Perez_y_Pacheco.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Revista Vistazo. (29 de Julio de 2014). *Revista Vistazo*. Obtenido de FALTA DE Financiación Y Poca Innovación, Problemas De Pymes En América Latina: <https://www.vistazo.com/content/falta-de-financiacion-y-poca-innovacion-problemas-de-pymes-en-america-latina>
- Rey, J. (2014). *Técnica contable*. Madrid: Paraninfo.
- Rivera, Á., Hablich, F., & Berni, L. (10 de Noviembre de 2017). *El Sevier*. Obtenido de Dinero Electrónico: Beneficios Tributarios (Electronic Money Tax Benefits): https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3041502
- Rodríguez, V. (s.f.). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Dinero electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera?: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084>
- Sánchez, P. (2014). *Dirección de equipos comerciales. Manual teórico*. Madrid: CEP.
- Sarai, V. (9 de Septiembre de 2014). *Universidad del País Vasco*. Obtenido de La innovación empresarial y el emprendimiento: Un análisis empírico: https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/14676/TFG_MURILLO.pdf?sequence=1
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (Octubre de 2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Servicio de Rentas Internas SRI. (12 de Marzo de 2017). *Servicio de Rentas Internas SRI*. Obtenido de Dinero Electrónico: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico1>
- Siedel, G. (2014). *Negociar, ruta hacia el éxito: Estrategias y habilidades esenciales*. Michigan: Van Rye Publishing.
- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (Julio de 2018). *ResearchGate*. Obtenido de Determinantes de la Inclusión Financiera en el Perú. Evidencia Reciente:

https://www.researchgate.net/publication/327288055_Determinantes_de_la_Inclusion_Financiera_en_el_Peru_Evidencia_Reciente

Superintendencia de Bancos. (2018). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Educación financiera:

http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (Diciembre de 2017). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Mecanismos de Inclusión Financiera “IF” en Ecuador Diciembre de 2017:

http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/05/Inclusion_financiera_dic_17.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (4 de Febrero de 2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de SEPS impulsa cursos y talleres:

<http://www.seps.gob.ec/noticia-medio?seps-impulsa-cursos-y-talleres>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (19 de Mayo de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de 600 cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SEPS: <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?600-cooperativas-de-ahorro-y-credito-supervisadas-por-la-seps>

Universidad de Valladolid. (2013). *Universidad de Valladolid*. Obtenido de El dinero y el sistema financiero: https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/8311/2/TFM-E-38.anexo_1.pdf

Valencia, F. (Marzo de 2015). *Centro de Estudios Monetario Latinoamericanos CEMLA*.

Obtenido de Sistema De Dinero Electrónico, Un Medio De Pago Al

Alcance De Todos: http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf

Valencia, M., & Patlán, J. (2011). *Dialnet*. Obtenido de El empresario innovador y su relación con el desarrollo económico:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3782848>

Villaseñor, I., & Gómez, J. (2014). *Investigación y documentación jurídica*. Madrid: Dykinson.

Zukerfeld, M. (Diciembre de 2015). *Revista Hipertextos*. Obtenido de La tecnología en general, las digitales en particular. Vida, milagros y familia de la “Ley de Moore”:
<http://revistahipertextos.org/wp-content/uploads/2015/12/La-tecnolog%C3%ADa-en-general-las-digitales-en-particular.-Mariano-Zukerfeld.pdf>

Apéndices

Apéndice a. Cuestionario de encuesta

La encuesta está dirigida a conocer la postura del público respecto al dinero electrónico como medio de pago. Considerar para las respuestas lo siguientes: 1 “muy de acuerdo”, 2 “de acuerdo”, 3 “neutral”, 4 “en desacuerdo” y 5 “muy en desacuerdo”.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Introdutorio	P1. Creo haber utilizado el dinero electrónico cuando fue implementado por el Estado mediante el Banco Central del Ecuador 1: Sí, completamente seguro; 5: No, completamente seguro					
	P2. Me transmite seguridad el empleo de dinero electrónico manejado por instituciones financieras privadas 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
Utilidad percibida	P3: Usar dinero electrónico me proporcionaría mayor seguridad comparado al empleo de dinero efectivo 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P4: Usar dinero electrónico me permitirá realizar compras más rápidamente 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P5: Usar dinero electrónico para realizar compras me ofrece beneficios 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
Facilidad de Uso	P6: Con el dinero electrónico podré rápidamente realizar las compras que requiero 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P7: ¿Usar dinero electrónico para realizar compras me resultaría más sencillo que comprar con dinero en efectivo? 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P8: Usar dinero electrónico para comprar es claro y comprensible 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P9: Es sencillo de comprender el sistema de pago mediante dinero electrónico 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P10: Me resultaría fácil el desarrollo de habilidades para realizar transacciones con dinero electrónico 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P11: Mis habilidades en el manejo del celular me permite enviar mensajes de texto en forma sencilla 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
Actitud	P13: El dinero electrónico me parece interesante 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P14: Mi actitud hacia el uso del dinero electrónico es favorable 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P15: Realizar compras con dinero electrónico es una idea que me gusta 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P16: Utilizar dinero electrónico me parece una idea positiva 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					

Propensión a Usar dinero electrónico	P17: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación al dinero en efectivo 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P18: ¿Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de débito 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P19: Tengo intención de utilizar dinero electrónico para comprar en relación a tarjetas de crédito 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P20: El dinero electrónico brinda un mejor control a sus finanzas 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P21: El dinero electrónico es un sistema que me permitirá ahorrar 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					
	P22: Recomendaría a otras personas que empleen dinero electrónico una vez entre nuevamente en vigencia 1: Muy de acuerdo; 5, Muy en desacuerdo					

Apéndice b. Cuestionario de entrevista a empresarios.

1. ¿Qué porcentaje de sus ventas involucran un medio de pago distinto al dinero físico?
2. Durante su vigencia ¿Recibió información y estuvo interesado en implementar el dinero electrónico en su negocio?
3. ¿Recibió usted clientes que hayan deseado realizar pagos con dinero electrónico?
Indique cómo manejó la venta.
4. ¿Califica como favorable o desfavorable el manejo que la banca privada tendría del dinero electrónico? Explique.
5. Según su criterio ¿Qué tan positiva es la adopción del dinero electrónico en el sector empresarial?
6. ¿Estaría dispuesto a implementarlo, proporcionado así a sus clientes un nuevo medio de pago? Explique
7. ¿Qué características principales debe tener el dinero electrónico para poder ser implementado en todo el país?

Apéndice c. Cuestionario de entrevista representante de la Asociación de Bancos del Ecuador.

1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en el uso del dinero electrónico?
2. ¿Cuáles fueron las causas que motivaron la limitada aceptación del dinero electrónico durante el periodo que estuvo vigente?
3. ¿Cree usted que el manejo del dinero electrónico por parte de la banca privada transmitirá mayor seguridad al público? Explique.
4. ¿Se han realizado sondeos de opinión para conocer el interés del público en el uso de este medio de pago? Indique los resultados.
5. ¿Se está considerando la realización de alguna campaña para promover el uso del dinero electrónico en la población? Mencione las acciones que se han considerado de ser el caso.
6. ¿Cómo considera usted que las PYMES se verían beneficiadas al adoptar un sistema de cobros para el dinero electrónico?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Murillo Herrera Dayana Michelle, con C.C: # 0929782381 autora del trabajo de titulación: Dinero electrónico como medio de pago en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) comerciales de Guayaquil, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 28 de octubre del 2019

f. _____

Nombre: Murillo Herrera Dayana Michelle
C.C: 0929782381



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Dinero electrónico como medio de pago en las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) comerciales de Guayaquil.		
AUTOR(ES)(apellidos/nombres):	Murillo Herrera, Dayana Michelle		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Ing. Mao Garzón Quiroz, Phd. / Ing. Carvache Franco Orly, Msg.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de octubre del 2019	No. DE PÁGINAS:	102
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, Banca, Finanzas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Dinero electrónico, inclusión financiera, medio de pago, propensión, bancos.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El proyecto mantiene como objetivo el determinar los factores que inciden en la propensión de utilizar dinero electrónico como medio de pago en pequeñas y medianas empresas PYMES de Guayaquil considerando que dicho medio de pago fue implementado en Ecuador pero, tras delegarse el mando a la banca privada, se detuvo su manejo. En su implementación inicial no tuvo una acogida significativa, a pesar de que su objetivo se centraba en favorecer la inclusión financiera permitiendo que el 60% de la población ecuatoriana, que no era usuaria del sistema financiero, acceda a este producto. En otros países el dinero electrónico ha contribuido a este objetivo, mencionándose casos de éxito como en de Kenia e incluso países vecinos como Perú y Colombia donde ya está consolidado. Para analizar si existe la propensión en su uso se realizó una investigación de campo mediante encuestas y entrevistas conociendo así el interés que la población muestra hacia su uso al considerarlo un medio de pago útil, seguro e interesante pero aún se mantiene mayor preferencia hacia el dinero físico y temor en su adopción pudiendo justificarse debido a la falta de conocimiento de las ventajas y beneficios que ofrece. Por ello, como una forma de promover su uso una vez inicie la implementación por la banca privada, se proponen estrategias encaminadas a despertar el interés del público en su adopción, eduquen al usuario y lo incentiven mediante beneficios más atractivos.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0996450521	E-mail: dayanamurilloh@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: 04 3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		