



UNIVERSIDAD UTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN FINANZAS
Y AUDITORÍA, CPA**

TEMA

**El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM
de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018**

AUTOR

ISRAEL VICENTE ANGULO CHÁVEZ

DIRECTOR DE TESIS

ECO. NELSON GARCÍA OSORIO

QUITO – ECUADOR

2018

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172348615-3
APELLIDOS Y NOMBRES:	Angulo Chávez Israel Vicente
DIRECCIÓN:	Rosa Yeira Oe5-293 y Serapio Japerabi (Sector Barrionuevo)
EMAIL:	isra28.ldu@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	(02) 2657-980
TELÉFONO MOVIL:	0982310288

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018
AUTOR O AUTORES:	Angulo Chávez Israel Vicente
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	14/09/2018
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Eco. Nelson García Osorio, Mgt
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>

TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Finanzas y Auditoría, CPA
RESUMEN	<p>El Estado Ecuatoriano, mediante el Banco Central del Ecuador tomó la iniciativa de implementar el sistema de dinero electrónico en el país con la finalidad de reducir la utilización de billetes, ya que la importación de los mismos le cuesta al país grandes cantidades de dinero. Además este sistema de dinero electrónico vuelve a la economía mucho más eficiente. Es una gran oportunidad que tiene el país de aumentar el porcentaje de inclusión financiera, debido a que mediante el uso del teléfono celular, los usuarios pueden efectuar pagos y cobros sin la necesidad de acudir a instituciones financieras. En todo el mundo, los usuarios están reemplazando el dinero físico con los medios de pago electrónicos, debido a que estos brindan ciertas comodidades, una de ellas es la seguridad, ya que se evita el riesgo de llevar grandes cantidades de dinero y ser víctima de robos o asaltos.</p> <p>En la actualidad, el dinero electrónico pasó a ser administrado por las instituciones financieras privadas, las mismas se encuentran desarrollando una plataforma denominada BIMO, la cual está siendo elaborada por la empresa Banred. Sin importar quien sea su administrador, la misión del dinero electrónico es reducir la utilización de billetes físicos y así disminuir el costo de importación de los mismos.</p>

PALABRAS CLAVES:	<p>Dinero Electrónico</p> <p>Inclusión Financiera</p> <p>Riesgo</p> <p>Medios de pago</p>
ABSTRACT:	<p>The Ecuadorian Government, by means of the Central Bank of Ecuador took the initiative to implement the electronic money system in the country in order to reduce the use of banknotes, since their import costs large amounts of money to the country. In addition, this electronic money system makes the economy much more efficient. It is a great opportunity for the country to increase the percentage of financial inclusion, because through the cellphone usage, users can make payments and collections without necessity to go to financial institutions. All around the world, users are replacing physical money with electronic means of payment, because these provide certain amenities, one of them is security, since it avoids the risk of carrying large amounts of money and being a victim of robberies or assaults. At present, electronic money has become to be managed by private financial institutions that are developing a platform called BIMO, which is being developed by the Banred company. No matter who their administrator is, the mission of electronic money is to reduce the use of physical notes and in this way to reduce the cost of their import.</p>

KEYWORDS

Digital cash

Financial inclusion

Risk

Means of payment

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.



Angulo Chávez Israel Vicente

172348615-3

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **ANGULO CHÁVEZ ISRAEL VICENTE**, CI 172348615-3 autor/a del proyecto titulado: **El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018**, previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA** en la Universidad UTE.

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 BIBLIOTECA de la Universidad UTE 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.

Quito, 14 de Septiembre de 2018




Angulo Chávez Israel Vicente

172348615-3

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Eco. Nelson García Osorio, en mi calidad de Director del trabajo de titulación que versa sobre el tema: **“El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018”**, elaborado por el señor Israel Vicente Angulo Chávez, Egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la carrera de Finanzas y Auditoría, considero que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para la obtención del título de Ingeniería en Finanzas y Auditoría, CPA.

Por lo tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que el mismo sea evaluado por los calificadores designados por las autoridades competentes.



Eco. Nelson García Osorio, Mgt

DECLARACION JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, Israel Vicente Angulo Chávez, con cédula de identidad N° 172348615-3, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en ese documento.

La Universidad UTE puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

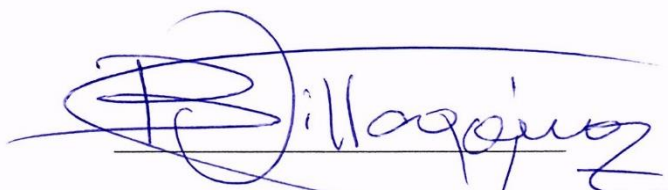


Angulo Chávez Israel Vicente


172348615-3

APROBACIÓN DE LOS EVALUADORES

En nuestro carácter de jurado evaluador del proyecto de investigación titulado: **“El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018”**, presentado por el señor Israel Vicente Angulo Chávez, Egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la carrera de Finanzas y Auditoría, consideramos que dicho proyecto reúne los requisitos y méritos suficientes para ser presentado ante el jurado evaluador.



Eco. Byron Villagómez Cevallos



Eco. Luis Cabrera Maya, MBA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi familia, que fue el soporte principal para llevar a cabo mis actividades diarias, me supieron educar correctamente y me dieron la guía necesaria a lo largo de mi vida para actuar de la mejor manera, nunca me dejaron solo. Gracias a ello soy una persona de bien y espero superarme cada día más. De mi familia aprendí valores como la honestidad, responsabilidad y puntualidad que en el mundo profesional me han servido muchísimo.

A mi padre, que desde mi infancia ha sido uno de los pilares fundamentales para mi crecimiento profesional. Por su sacrificio y esfuerzo al entregar todo de sí para verme salir adelante.

A mi madre que sin importar las adversidades que se nos han presentado, nunca me ha abandonado y he podido salir adelante. En los momentos de angustia y dificultad, ella siempre fue mi motivación para no dejarme derrotar de los problemas.

A mis hermanos, por su experiencia y los consejos que me supieron brindar y me han ayudado a lo largo de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

La vida es hermosa y una de las características primordiales de esa hermosura es que la podemos compartir con nuestros seres queridos, podemos ayudar y guiar a muchas personas basándonos en experiencias personales, sin embargo también podemos y debemos ser ayudados por alguien más en algún momento de nuestra vida; por lo tanto quiero agradecer la labor de mis compañeros durante mi carrera universitaria, ya que sin importar su comportamiento y actitudes, he aprendido algo de cada uno de ellos, lo cual me han hecho cada día más sabio. Agradezco a todas las personas que estuvieron durante la elaboración de este proyecto de investigación.

En la vida es muy difícil encontrar amigos de verdad, sin embargo he tenido la suerte de encontrarme con personas a las que vale la pena llamarlas amigos y han estado conmigo en las buenas y en las malas. Siembra una buena y sincera amistad y el tiempo te permitirá disfrutar de una agradable cosecha.

Además agradezco a la Universidad UTE y a los docentes con los que tuve la oportunidad de tener clases, gracias a ellos tengo los conocimientos que me han formado como profesional.

Índice de Contenido

CAPITULO I	1
1. Introducción	1
1.1. El problema de la investigación	1
1.1.1. Problema a investigar	1
1.1.2. Objeto de estudio teórico	2
1.1.3. Objeto de estudio práctico	2
1.1.4. Planteamiento del problema	3
1.1.5. Formulación del problema	9
1.1.6. Sistematización del problema	10
1.1.7. Objetivos	10
1.1.8. Justificación	11
1.2. Marco Referencial	12
1.2.1. Marco Teórico	12
1.2.2. Marco Conceptual	25
CAPÍTULO II	28
2. Método	28
2.1. Nivel de Estudio	28
2.2. Modalidad de Investigación	28
2.3. Método	29
2.4. Población y muestra	30
2.5. Selección instrumentos de investigación	31
2.6. Procesamiento de datos	32
CAPÍTULO III	37
3. Resultados	37
3.1. Recolección y tratamiento de los datos	37
3.1.1. Resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	38
3.1.2. ¿Bitcoin o dinero electrónico?	40
3.1.3. La vida útil del dinero	41
3.1.4. Las monedas sociales	43
3.1.5. El uso de dinero electrónico	44
3.2. Presentación y análisis de los resultados	54
3.2.1. Análisis de la encuesta	56

3.2.2. Información obtenida de las entrevistas.....	70
3.2.3. Propuestas para incentivar el uso de dinero electrónico	76
CAPÍTULO IV	83
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	83
4.1. Conclusiones.....	83
4.2. Recomendaciones	86
5. Fuentes de Consulta	88

Índice de Tablas

Tabla 1 Alcance de la oferta monetaria.....	14
Tabla 2 Comparación entre el dinero electrónico y el bitcoin.....	40
Tabla 3 Oferta monetaria y Liquidez total	45
Tabla 4 Comparación entre el dinero electrónico y especies monetarias en circulación.....	48
Tabla 5 Centros Comerciales encuestados	55
Tabla 6 Cuadro comparativo entre una tarjeta de débito/dinero electrónico y una tarjeta de crédito.....	78
Tabla 7 Simulador en el caso de que las EMC se conviertan en dinero electrónico o depósitos	81

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Costo de transacciones por dinero electrónico en el Ecuador.....	23
Ilustración 2 Servicios que podrán brindar las plataformas de pago móviles	40
Ilustración 3 Características de las monedas sociales	43
Ilustración 4 Preferencia por Liquidez por parte de los usuarios	51
Ilustración 5 Profundización Financiera	52
Ilustración 6 Déficit con relación al PIB	53
Ilustración 7 Deuda con relación al PIB.....	54
Ilustración 8 Ejes de estabilización económica	80

CAPITULO I

1. Introducción

El dinero electrónico es un medio de pago cuya finalidad es facilitar las transacciones comerciales de los usuarios. Las personas que utilicen dinero electrónico tienen la posibilidad de cargar dinero en sus dispositivos móviles para utilizarlo en cualquier compra, realizar pagos o efectuar cobros. El dinero electrónico no significa la emisión de una nueva moneda, ni un sustituto del dólar.

1.1.El problema de la investigación

1.1.1. Problema a investigar

La finalidad del dinero electrónico en el Ecuador es convertirse en un medio de pago que reduzca o elimine la necesidad de operar con dinero físico (billetes), de esta manera el uso de billetes iría disminuyendo, con la diferencia de que se crearía liquidez, la cual es de vital importancia por la situación económica actual que vive el país.

Los billetes con los que se puede realizar operaciones de compra y venta son enviados desde los Estados Unidos y su importación tiene un alto costo para el país. Se desea reducir el uso de efectivo porque el costo operativo de la importación de billetes es de \$12'000.000 al año (costos de transacción pero lo más importante es que el costo real de la importación (señoreaje) es de aproximadamente \$2.000.000.000 al año; y con el uso del dinero electrónico se minimizaría la importación de billetes. Es importante que los usuarios mantengan en buen estado a los billetes, debido a que la vida útil de los mismos es mucho menor que en los Estados Unidos. (EFE, 2018)

A pesar de que el dinero electrónico llegue con la finalidad de facilitar las transacciones comerciales, las personas tienen cierta desconfianza por las desventajas que el mismo presenta,

entre ellas están cortes de energía o cualquier otro inconveniente los cuales pueden ocasionar que el sistema corte el acceso a los fondos, además de que no es un medio de pago aceptado por todas las personas ya que se desconoce su funcionamiento y existe una gran incertidumbre con el respaldo que tiene el dinero electrónico.

1.1.2. Objeto de estudio teórico

Significa definir las cualidades, ventajas, desventajas y novedades sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018, para comprender de mejor manera la problemática que representa para todos los usuarios y que actualmente se encuentra en boga.

La iniciativa de un sistema de dinero electrónico impulsada en el gobierno del Eco. Rafael Correa a través del Banco Central del Ecuador es proporcionar a los usuarios un medio que permita efectuar transacciones financieras de una manera más fácil, rápida y segura.

1.1.3. Objeto de estudio práctico

La información para este proyecto se obtendrá en varios establecimientos en los centros comerciales ubicados en el DM de Quito y en el Banco Central del Ecuador, con la finalidad de contribuir a la solución o mejora significativa de la necesidad de usar el dinero electrónico.

El Banco Central del Ecuador manejó las cuentas de dinero electrónico hasta el 31 de Marzo de 2018, por lo que el mismo será administrado por la banca privada. Sin embargo, los datos que proporciona el Banco Central del Ecuador serán de gran utilidad para este proyecto de investigación, así que se recolectarán datos del mismo, no obstante, para este trabajo también se recolectará información proporcionada por los usuarios para verificar el uso que se le dio y se le dará al dinero electrónico con un nuevo administrador, además de conocer si este cambio provocará mayor confianza en los usuarios para operar con dinero electrónico.

Para recolectar la información necesaria se elaborarán encuestas a los usuarios que visitan los centros comerciales ubicados en el DM de Quito.

1.1.4. Planteamiento del problema

El Banco Central del Ecuador es la institución que regula el sector financiero nacional y su finalidad es brindar facilidades para que las actividades económicas se realicen sin ningún inconveniente y lo más efectivas posibles. El principal problema que tiene el dinero electrónico es la desconfianza de los usuarios para utilizar este medio de pago. En el Ecuador existe una tendencia a utilizar dinero en efectivo, es decir, las personas prefieren efectuar transacciones con dinero físico que cambiarlo por medios electrónicos. Esto puede ser un tema cultural, que puede ser muy complicado de cambiar. Entonces, se presentan dos grandes dificultades para viabilizar hacia una transición ordenada hacia el dinero electrónico, esto es, la desconfianza explicada por el temor de desdolarizar o de incautar las divisas de los depositantes y el segundo aspecto, el cultural.

Según (Moncayo, 2014), el porcentaje de inclusión financiera de los adultos del sector rural en Ecuador fue del 35% y del área urbana del 45%, lo que significa que en ambas zonas, menos de la mitad de la Población Económicamente Activa (PEA) tiene acceso a servicios financieros. Según el INEC, para el 2014 se registró una PEA de 7.1 millones de personas por lo que al menos 3.5 millones de personas no utilizan servicios financieros.

Esto nos permite considerar la importancia de incrementar la inclusión financiera sobre todo en el sector rural del país, a través de mecanismos de bajo costo y fácil acceso de la ciudadanía, logrando así una mayor agilidad en la economía. Aunque ciertos usuarios no cuenten con una cuenta bancaria, en su gran mayoría cuentan con un teléfono móvil, el cual será el mecanismo para poder realizar las diversas transacciones que requiera cada uno de ellos.

Este proyecto de investigación no busca incrementar la inclusión financiera de los usuarios que visitan los centros comerciales. De hecho, estos usuarios ya se encuentran bancarizados en su mayoría, pero si se busca encontrar el nivel de conocimiento que tienen sobre el dinero electrónico y así determinar si esta herramienta servirá para reducir el uso de dinero físico y así mantener liquidez en el país. Sin embargo, se aclara que el dinero electrónico es una gran oportunidad para la bancarización de las personas que aún no tienen acceso a los servicios financieros.

El dinero electrónico es una herramienta que incentiva el consumo, sin embargo la falta de confianza que existe en población sobre este medio de pago provoca que las transacciones con dinero electrónico sean escasas con relación al dinero físico.

El gobierno generó muchas plazas de empleo, lo cual es importante para mantener la producción activa, sin embargo, se llegó a un punto en el que el dinero no alcanzaba para remunerar a todos los empleados. Por esta razón se provocó un efecto cascada, es decir, se redujo la contratación, por ende la producción disminuyó y a continuación las ventas fueron menores (la liquidez se redujo). El dinero electrónico llega con la finalidad de reducir el uso de billetes y de esta manera mantener la liquidez estable.

Alrededor del mundo el dinero físico es reemplazado por transacciones realizadas por medios electrónicos como el internet y los teléfonos móviles por lo que los consumidores comienzan a reconocer al dinero electrónico como algo que tiene valor.

Según la definición emitida por el Banco central del Ecuador “El dinero electrónico es un medio de pago, como son las monedas fraccionarias emitidas por el Banco Central del Ecuador, las tarjetas de débito que emiten los bancos, los cheques o las transferencias electrónicas, pero con mayores ventajas y menos costos para el público” (BCE, Banco Central del Ecuador, 2014)

Con el dinero electrónico se pueden realizar pagos en dólares a través de los sistemas móviles que se encuentran al alcance de la mayoría de los ciudadanos del país, tales como: tablets, smartphones y dispositivos móviles que ha incorporado la tecnología. Durante la administración del dinero electrónico por parte del Banco Central del Ecuador se utilizó una aplicación denominada “Efectivo desde mi Celular”. El requisito primordial para que el usuario pueda utilizar la misma, es disponer de un dispositivo que posea la capacidad de recibir y enviar información.

El dinero electrónico se establece como un procedimiento de pago realizado a través de una herramienta tecnológica, donde se incluyen desde las tarjetas de crédito hasta los monederos electrónicos.

El Banco Central del Ecuador, especifica que es el medio de pago electrónico, denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico y que es gestionado privativamente por el Banco Central. (JRMF, 2014)

La idea de un sistema de dinero electrónico no nace en Ecuador. Este medio de pago ya se utilizó anteriormente en otros países alrededor del mundo. El dinero electrónico no es algo novedoso en otros países, el uso de monederos electrónicos se dio por primera vez en la ciudad de Tokio con el uso de tarjetas de monederos electrónicos recargables llamadas IC Pasma, Suica e Icosa para la línea JR East9 de trenes japoneses en el 2001.

Los monederos electrónicos recargables son tarjetas con las que el usuario de la misma puede cargar cierta cantidad de dinero para realizar pequeños pagos en su rutina diaria. Este medio de pago es bastante útil sobre todo para las personas que tienen como meta reducir sus

gastos. Estas tarjetas le serán de gran ayuda, ya que el usuario no podrá gastar más allá del valor que decidió ingresar en la misma. Además de que es un instrumento que facilita las transacciones de compra y venta, debido a que el usuario no tiene que llevar monedas o billetes (los mismos que pueden ser un riesgo) porque el usuario está expuesto a robos o que el dinero se extravíe.

Según (Zuñiga, 2015) , en su proyecto de investigación señala que en Holanda se utiliza el Chipknip que se implementó en el año 1996. En Hong Kong, el sistema de pago electrónico se realiza con una tarjeta recargable llamada Octopus, que cuenta con un procesador incorporado, se introdujo en el mercado en septiembre de 1997. Kenia es el modelo a seguir por los países que quieren impulsar la aplicación del dinero electrónico como moneda virtual, a través del teléfono móvil ya que lleva recursos de manera barata a lugares remotos. La empresa M-Pesa activó más de 9.5 millones de expedientes, en un país que tiene 8.4 millones de cuentas bancarias. En abril de 2007, Safaricom, que es una de las compañías integradas de comunicación en África con más de 17 millones suscriptores, lanzó M-Pesa que es un sistema de pagos electrónicos que se contrata en una tienda autorizada, para obtener una cuenta de dinero electrónico que se vincula al teléfono celular. Los clientes pueden retirar y depositar efectivo de sus cuentas a través de las tiendas locales autorizadas. (Zuñiga, 2015)

La penetración del teléfono celular en Paraguay ha alcanzado un nivel del 100% con un estimado de 6.36 millones de conexiones de los 6.35 millones de habitantes del país. Con el transcurso del tiempo, es un suceso que se presentará a nivel mundial, inclusive en los países con escasez de recursos y tecnología, esto se debe a la globalización y al progreso que ha tenido la tecnología en general. Tigo, operador que posee el 54.67% del mercado, introdujo un servicio de dinero móvil en el 2008 bajo el producto de “Tigo Cash”, una billetera multifuncional enfocada en los pagos al por menor. (Camilo Tellez, 2014)

Aunque Paraguay ha sido catalogado como uno de los países más pobres de Latinoamérica, es el primer país en implementar este sistema.

Este país presenta una de las tasas más bajas de penetración bancaria en América Latina: solamente un 22 % de la población adulta en Paraguay tiene una cuenta en una institución financiera formal, quedando a la par de las tasas de penetración bancaria de Haití y Guatemala. (GSMA, 2014)

En Paraguay, el dinero electrónico se promueve a través de las dos operadoras móviles en el mercado; Tigo y Personal. Tigo, posee el 54.67% del mercado de telefonía celular, fue la empresa precursora de este sistema cuando en el 2008 incluyó como uno de sus servicios al llamado “Tigo Cash” que se utilizaba para los pagos de servicios básicos bajo una billetera electrónica multifuncional. Más adelante, en el 2010 se reestructuró el proyecto y pasó a denominarse “Giros Tigo” donde su mayor aplicación es el envío de remesas a nivel nacional con la necesidad de un agente receptor para realizar la transacción. (Zuñiga, 2015)

El dinero electrónico en Paraguay tiene un futuro prometedor, porque muchas personas que no tienen una cuenta bancaria debido a razones como el lugar en donde viven, por desconfianza a la Banca o simplemente por desconocimiento no han podido acceder al sistema financiero y mediante este medio electrónico la inclusión financiera ha ido creciendo considerablemente.

Estados Unidos (EEUU) mantiene este sistema a través del Banco de Boston, que funciona por medio de una tarjeta de débito y consiste en realizar los pagos a diferentes cadenas de McDonald, Walt Mark, entre otras grandes cadenas de venta de alimentos, vestidos y otros productos y servicios. En Perú, el sistema de pago de dinero electrónico lo realizan 3 de cada 10 personas, es decir, en su etapa de implementación no ha tenido la demanda esperada, apenas 30.000 teléfonos celulares han servido como acceso para realizar las transacciones bancarias. La gran ventaja que tiene Perú, es que goza de la infraestructura necesaria para la

implementación de este sistema, además del bajo costo de operación, se prevé el aumento de la demanda porque se ha diseñado estrategias para abarcar un mayor mercado de agentes financieros y el lanzamiento de una gran plataforma virtual que mejorará el proceso de pagos por esta vía. En el caso de Uruguay la implementación del sistema de pagos de dinero electrónico se dio debido a la débil infraestructura financiera, el 70% de la población uruguaya no tenía acceso a los servicios bancarios porque las instituciones bancarias no establecían sucursales en regiones lejanas. (Zuñiga, 2015)

No sólo en el Ecuador, sino en muchos países de Latinoamérica y el mundo, existe la necesidad de mejorar e incrementar la inclusión financiera. Gran parte de los ciudadanos no poseen una cuenta bancaria debido a que las entidades financieras no les brindan las facilidades para poder aperturar una cuenta, muchos otros no confían en el sistema financiero por lo que prefieren manejar personalmente sus ingresos, sin embargo, la mayoría de personas en todo el mundo tiene a su disposición un teléfono móvil, el mismo que actualmente es vital para poder comunicarse ya sea con familia o por asuntos de negocio, y que mejor manera de aprovechar el mismo, utilizándolo para manejar la economía personal como pagos y retiros. Esta es una gran alternativa para mejorar la inclusión financiera en el país, no solo para las personas que no posean una cuenta bancaria sino para todas aquellas que quieran agilizar sus operaciones comerciales, debido que utilizando dinero electrónico se ahorra tiempo y dinero.

Es tan sencillo ingresar al teléfono celular, realizar los pagos necesarios y el dinero se debitará automáticamente de la cuenta de cada usuario, sin la necesidad de acudir a las entidades bancarias y hacer filas interminables. Además de que se ahorra una cantidad valiosa de tiempo es una alternativa que brinda seguridad al usuario, al evitar robos/ asaltos o que el dinero se extravíe. Sin embargo una parte de la población piensa que la opción del dinero electrónico es insegura por temas de tecnología, como que el sistema se caiga y pierdan automáticamente sus ingresos.

La propuesta planteada del uso del dinero electrónico es excelente, ofrece muchas ventajas, una de ellas es la facilidad de realizar operaciones de compra-venta sin la necesidad de llevar efectivo a la mano. Uno de los principales problemas para el uso del dinero electrónico en el Ecuador es la falta de confianza por parte de los usuarios acerca de este medio de pago. Uno de los grandes mitos que se ha creado en el país es la inexistencia de respaldo para todas aquellas personas que dispongan de una cuenta de dinero electrónico. En el momento en el que cualquier persona se entere de que su dinero no tiene respaldo, obviamente va a tener mucha desconfianza y preferirá seguir con el método tradicional de operar con dinero físico. Sin embargo, si las autoridades o las entidades del sistema financiero proporcionaran centros de capacitación sobre este tema a los usuarios la desconfianza disminuiría y la inclusión financiera en el país se incrementaría al igual que en Paraguay.

Al igual que los monederos electrónicos existentes en otros países, utilizados para el autobús o para efectuar pagos sin la necesidad de tener efectivo disponible, en el Ecuador también existen otras alternativas con las que se puede operar y que son diferentes al efectivo como son las tarjetas de crédito, cheques o transferencias bancarias. Ahora a estas alternativas, se ha implementado la del sistema de dinero electrónico y algo que hay que tener muy en cuenta es que el mismo es un medio de pago pero no es un sustituto del dólar, sino más bien una alternativa que brinda facilidad y comodidad al momento de efectuar cualquier transacción comercial.

1.1.5. Formulación del problema

¿Cómo determinar la importancia del uso del dinero electrónico en los establecimientos de Centros Comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018?

1.1.6. Sistematización del problema

¿Cómo se puede determinar la cantidad de efectivo y dinero electrónico en circulación en el período 2014-2018?

¿Cuáles son los beneficios que brinda el dinero electrónico a los usuarios y qué hacer para que los mismos obtengan mayor información acerca del tema?

¿Por qué el uso del dinero electrónico genera desconfianza en los usuarios?

1.1.7. Objetivos

1.1.7.1. Objetivo General

Determinar la importancia del uso del dinero electrónico en los establecimientos de Centros Comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018.

1.1.7.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el uso del dinero electrónico en poder del Banco Central del Ecuador.
2. Determinar si los usuarios del Sur de Quito son más propensos con relación a los usuarios del Norte de Quito al uso de efectivo.
3. Cuantificar la cantidad de efectivo y dinero electrónico en circulación en el período 2014-2018.
4. Establecer los beneficios que brinda el dinero electrónico a los usuarios mediante encuestas y determinar alternativas en las que los usuarios obtengan mayor información acerca del uso del dinero electrónico.
5. Analizar los motivos que generan desconfianza en los usuarios acerca del uso del dinero electrónico.

1.1.8. Justificación

Esta investigación se realiza para analizar la importancia del uso del dinero electrónico y su utilidad en los usuarios, de la misma manera dar a conocer los beneficios, debilidades y la seguridad que este medio de pago brinda a los usuarios.

Se recopilará información a través de encuestas realizadas a diferentes ciudadanos, en donde se podrá conocer la opinión de los mismos sobre la utilización del dinero electrónico y el impacto que tiene en la inclusión financiera.

Mediante esta investigación se conocerá el nivel de satisfacción de los usuarios con la llegada del dinero electrónico, el proceso que se requiere para la adquisición del dinero electrónico, el respaldo del dinero electrónico.

Un factor primordial por el que se está elaborando este proyecto de investigación es determinar qué cambios podrá tener el dinero electrónico ahora que el Banco Central del Ecuador ya no se hará cargo del mismo sino que la banca privada será la que administre este medio de pago. Muchas personas afirman que con el dinero electrónico administrado por la banca privada habrá mucho más organización y seguridad, sin embargo el sector privado siempre ha buscado lucrar y buscar beneficio propio. De hecho, no hay que olvidar el suceso ocurrido el 8 de marzo de 1999 denominado “Feriado Bancario” en el que el país atravesó la peor crisis de la historia, en donde la banca privada tuvo gran protagonismo.

Como ya se mencionó anteriormente el dinero electrónico no es un sustituto del dólar, sino más bien, es una gran alternativa que le ofrece al usuario la facilidad de realizar pagos desde su celular y así evitar el riesgo de robo o incomodidad.

Para estudiar el dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera, se necesita conocer diferentes definiciones de dinero electrónico e inclusión financiera y así poder

entender el proyecto impulsado por el Banco Central que ahora va a ser administrado por la banca privada.

Con los resultados de esta investigación también se tendrá claro lo que significa realmente el dinero electrónico, es decir, no confundirlo con otros medios de pago, es algo muy común en los usuarios. Confundirlo con una transferencia bancaria o el uso de tarjetas de crédito o débito, sin embargo el dinero electrónico es otro medio de pago adicional a estos y al igual que ellos busca proporcionarle al usuario todas las facilidades posibles para realizar sus transacciones.

Se realizará una comparación entre los distintos medios de pago para analizar sus ventajas y desventajas y determinar en qué se diferencian cada uno de ellos, de esta manera conocer cuáles son las fortalezas del dinero electrónico en frente de otros medios de pago, y señalar cuales serían las razones para escoger este medio de pago en lugar de una tarjeta de débito, una transferencia bancaria o un cheque.

Debido a que hasta el momento el dinero electrónico para muchas personas es motivo de desconfianza, este proyecto de investigación busca encontrar soluciones a las desventajas o cosas negativas que este medio de pago pueda ofrecer, además de aclarar las dudas que presentan los usuarios acerca del uso del dinero electrónico.

1.2. Marco Referencial

1.2.1. Marco Teórico

1.2.1.1. El dinero

El dinero es un activo que se utiliza como medio de pago y juega un papel muy importante en la vida cotidiana de las personas. El dinero se asocia con monedas o billetes, pero además

de eso puede ser cualquier bien que sirva como medio de pago para realizar transacciones comerciales.

Este medio de pago sirve como medio de intercambio. Vendemos lo que producimos a cambio de dinero y a cambio de ese dinero obtenemos una variedad de bienes necesarios (y a veces también innecesarios) para vivir. Gracias al dinero recibimos lo que los demás producen a cambio de lo que producimos. El dinero permite que el intercambio se haga por medio de un bien común a todas las transacciones de esta forma, el dinero facilita el intercambio. (Gómez, El dinero, 2010)

1.2.1.2. Funciones del dinero

El dinero realiza tres funciones que son ser un medio de pago, unidad de valor y depósito de valor.

Como ya se mencionó el dinero es un medio de pago con el que se realizan operaciones de compra/venta. Es unidad de valor ya que los bienes o servicios se miden en dinero, es decir, la unidad de valor es lo que se denomina precio de cierto bien o servicio. Y es depósito de valor porque se puede acumular para realizar pagos a futuro, a este proceso se lo denomina ahorro. Es una excelente alternativa para adquirir bienes o servicios con un alto precio.

1.2.1.3. Oferta del dinero

Es la cantidad de dinero disponible en una economía en un momento determinado. La oferta del dinero está determinada por la banca privada y el banco central del país.

La oferta monetaria tiene un gran protagonismo en la economía del país, mediante la oferta monetaria se controlan factores como la inflación y consumo interno.

La oferta monetaria es generada a través de la Base Monetaria; y que está compuesta por el dinero en efectivo de las familias y empresas y así mismo por el dinero depositado en el sistema financiero con el que aseguran la liquidez de los depósitos. (Guerra, 2014)

El alcance de la oferta monetaria se encuentra detallado en la tabla N° 1

Tabla 1 Alcance de la oferta monetaria

M0	Total de monedas y billetes junto a las cuentas bancarias depositadas en los bancos centrales.
M1	M0 + las cantidades de dinero depositadas en cuentas corrientes. Estrictamente Oferta Monetaria
M2	M1 + cuentas de ahorros, cuentas de certificados de depósito, y cuentas similares.
M3	M2 + todos los demás tipos de certificados de depósito y depósitos en moneda extranjera.
M4	M3 + el cuasi-dinero, que corresponderían a pagarés y otros instrumentos financieros muy poco líquidos.

Fuente: Economía Nivel Usuario (Guerra, 2014)

En la oferta monetaria hay que tener en cuenta al multiplicador de dinero, que es un proceso mediante el cual las instituciones financieras pueden multiplicar el dinero partiendo de una cantidad inicial. Las entidades bancarias están obligadas a mantener un nivel mínimo de dinero como reservas, esto es el coeficiente de caja el cual es determinado por el banco central. La fórmula utilizada para calcular el multiplicador es inversa a la del coeficiente de caja, es decir:

$$m = \frac{1}{c}$$

Para poder entender mejor la función del multiplicador de dinero, se encuentra el siguiente ejemplo:

Si Antonio realiza un depósito de \$500 en un banco y el coeficiente de caja es del 10%, el banco tendrá que guardar el 10% de los \$500 como reserva y podrá prestar solamente \$450 a otra persona. Si otra persona deposita \$450 en el banco, el banco deberá guardar \$45 dólares y podrá prestar solamente \$405. Entonces se calcula:

✓ El multiplicador monetario: $m = \frac{1}{10\%} = 10$

✓ Y luego, se multiplica m por el dinero inicial: $10 * \$500 = \5.000

Aquellos \$500 dólares se han multiplicado y ahora existen \$5.000 en el mercado.

1.2.1.4. Teoría Cuantitativa del dinero

Esta teoría relaciona la oferta monetaria con el nivel de precios. Esta relación se puede establecer mediante la fórmula de Fisher:

$$MV = PT$$

En donde M es la cantidad de dinero, V es la velocidad de circulación, P es el nivel de precios y T es el volumen de transacciones, es decir, los bienes y servicios que existen en el mercado y que se pueden negociar.

1.2.1.5. El dinero electrónico

La innovación en los mercados financieros ha permitido la creación de otros medios de pago además del dinero físico como tarjetas de crédito y débito, cheques, transferencias bancarias y también el dinero electrónico que es aceptado por muchas personas, pero de la misma manera es rechazado por otras.

Las operaciones de compra y venta han ido variando con el transcurso del tiempo y con el desarrollo de la tecnología. Se remonta a la pre-historia en donde diversas comunidades negociaban estableciendo un valor a sus bienes para realizar un intercambio. Ya sea alimentos por animales, animales por vestimenta (pieles, abrigos, botas), etc. Desde el denominado trueque hasta la actualidad en el que se maneja diversos medios de pago, el dinero ha ido evolucionando sin embargo no ha perdido su esencia o su objetivo que es lograr que las personas puedan realizar actividades de compra y venta.

El dinero electrónico tiene cierta relación con el acuerdo de Bretton Woods.

En el mes de Julio de 1944, en la cual se reunieron a 44 países con la finalidad de tomar decisiones encaminadas a establecer un nuevo modelo económico mundial posterior a la segunda guerra mundial.

Esta reunión se llevó a cabo en los Estados Unidos de América debido a que en suelo europeo no había un buen panorama debido a la segunda guerra mundial. Se establecieron dos propuestas, una estadounidense y otra británica.

La propuesta británica consistía en crear un sistema monetario mundial basado en la unidad monetaria internacional mediante la creación del Bancor. El Bancor es una moneda que estaría vinculada a las divisas fuertes y la misma podría ser canjeable en moneda local a través de un cambio fijo. Además de ello la propuesta británica también establecía la creación de un órgano internacional de compensación con la capacidad de emitir la moneda Bancor, cuyo objetivo era mantener la balanza comercial equilibrada. Esta propuesta consistía en que los países con superávit tendrían que entregar su excedente a los países con déficit, esto provocaría la demanda mundial y se evitaría la deflación.

La propuesta británica no tuvo éxito debido a que Estados Unidos se negó rotundamente a la misma, porque era un país con un gran superávit y por lo tanto no traía ningún beneficio.

Por otra parte, se presentó la propuesta estadounidense, la cual consistía en sustituir el patrón oro por un patrón dólar vinculado al oro. Debido a la segunda guerra mundial las reservas de oro de los distintos países se disminuyeron drásticamente, entonces era muy complicado establecer la equivalencia del oro en las monedas de cada país. Se establece una relación entre el oro y las distintas monedas, siendo el dólar la moneda de referencia para el resto de divisas y se fija el valor de una onza de oro en \$35. Esta acción le daría a Estados Unidos el poder proveer liquidez mediante la emisión de dólares, basados en deuda.

Este acuerdo se termina el 15 de Agosto de 1971, mediante un decreto establecido por el Presidente Richard Nixon. El fin del acuerdo de Bretton Woods se cancela debido a que el dólar se comenzó a debilitar porque las demás naciones empezaron a tener desconfianza en esta divisa por ciertos factores como el que la abundancia de dólares alrededor del mundo traiga consigo consecuencias inflacionarias, además de la deflación estadounidense que iba en aumento provocada por la financiación de la Guerra de Vietnam.

La desconfianza iba en aumento y los países empezaron a cambiar sus reservas en dólares por marcos alemanes y oro. Esta situación debilitó más aún al dólar porque las reservas de oro Americano disminuyó drásticamente y por ende se produjo una pérdida de liquidez en los mercados, al existir menor cantidad de oro para ser intercambiada por dólares, se aumenta la inestabilidad del dólar y los Bancos Centrales de cada nación anhelan cambiar sus dólares por oro.

Al igual que el dólar fue una alternativa mediante el acuerdo de Bretton Woods, el dinero electrónico es de igual manera una opción, más no un sustituto, para realizar operaciones de compra-venta.

El dinero electrónico es el primer medio de pago cuyo mecanismo se basa en un teléfono móvil controlado y administrado por un Gobierno Central (Banco Central del Ecuador), sin embargo, el Banco Central del Ecuador administró las cuentas de dinero electrónico hasta el mes de marzo del 2018, fecha en la cual empieza a administrarse por la banca privada. Este proyecto busca la inclusión financiera de la población que no tiene acceso a los servicios financieros y facilitar a los usuarios la manera de realizar sus transacciones diarias de una manera rápida y sencilla.

Este medio de pago tiene como finalidad garantizar los mismos o quizá mejores beneficios que el dinero físico. Este mundo tan globalizado en el que vivimos actualmente ha provocado que la tecnología avance a pasos agigantados, esto es beneficioso para los usuarios que deseen operar con dinero electrónico porque los teléfonos móviles van evolucionando y día tras día se crean celulares con mayor cantidad de aplicaciones que le brindan al usuario las cualidades necesarias para operar mediante este medio con mucha facilidad. Son los teléfonos celulares los que le permitirán al usuario acceder a la plataforma de dinero electrónico.

Con la implementación del dinero electrónico en el Ecuador, la población ecuatoriana podrá realizar sus transacciones financieras de manera similar al uso de las tarjetas de crédito y débito, transferencias, cheques o efectivo.

(Zapata, 2015) en su trabajo de investigación determina las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas del dinero electrónico

Dentro de las ventajas de la implementación del dinero electrónico en el Ecuador se tiene:

1. Eliminar la necesidad del uso de billetes, que es importado de Estados Unidos, teniendo un costo anual muy alto para el Ecuador, de aproximadamente \$2.012'000.000 entre señoreaje y costos transacción.
2. La inclusión financiera de la población que no tiene recursos para acceder a los servicios financieros.
3. Crear liquidez con la disminución de importaciones de billetes y aumentar la circulación del dinero como medio de coordinación social con lo cual, inclusive se estimularía la producción del país (Teoría Cuantitativa del Dinero).
4. No es obligatorio.
5. La seguridad que le brinda al ciudadano este mecanismo de pago puesto que no tendrá que llevar consigo grandes cantidades de dinero.
6. El sistema cuenta con protección de claves personalizadas, de manera que, si el usuario pierde o le roban el dispositivo celular, el delincuente deberá conocer la clave.
7. Contar con un plan de datos o acceso a internet mediante red inalámbrica, no es necesario para usar este servicio.
8. Se puede acceder a este servicio desde un dispositivo celular y realizar pagos desde el mismo.

Desventajas del dinero electrónico

1. Temor a una eventual incautación de divisas o inclusive desdolarización por parte de los agentes económicos, lo cual, podría subsanarse con un manejo más adecuado de la economía.
2. Por ser un nuevo servicio financiero, la sociabilización y culturización acerca de esta herramienta financiera es muy escasa.
3. La desconfianza natural entre los usuarios que ya utilizan este sistema y los potenciales usuarios que desean hacer uso de este sistema.

4. Posibles delitos informáticos.
5. Pocos establecimientos donde puedan realizar transferencias en la actualidad. (p. 22)

En esta investigación se analizará la viabilidad del uso del dinero electrónico y posibles soluciones a los problemas o desventajas que presenta. Aunque en cierto modo el dinero electrónico evita a los usuarios portar dinero físico y adquirir seguridad al momento de realizar pagos con el uso del celular, no todos los establecimientos aceptan este medio de pago. Existen ciertos locales que se manejan tanto con dinero físico y dinero electrónico, pero otros que se aferran y se mantienen con el dinero físico u otros medios de pago como tarjetas de crédito o cheques.

Este puede ser un gran inconveniente, porque no hay un acuerdo entre las partes (Comprador y Vendedor), es decir, que existen negocios que aceptan el intercambio mediante dinero electrónico pero los clientes prefieren el efectivo, o la situación inversa, existen clientes dispuestos a operar con dinero electrónico pero los negocios se niegan a esta alternativa.

El comportamiento de los compradores al realizar sus pagos con dinero en efectivo, es por un tema cultural, por costumbre y porque no desean tener su dinero en los bancos, ya que no confían en el sistema financiero, tienen la percepción de altos costos y pocos beneficios hacia los usuarios.

Para los consumidores realizar los pagos con dinero en efectivo es señal de pertenencia, tienen una explicación muy clara, los altos costos de los medios electrónicos, los consumidores prefieren utilizar el efectivo porque es más barato.

Con relación al uso del dinero electrónico al momento de realizar sus pagos, la gente no tiene muy claro la forma como funciona este medio ni cómo recuperar su dinero en el momento en que deseen volver a tener el efectivo.

La aplicación que se manejaba hasta el 31 de marzo de 2018 para utilizar el dinero electrónico se llama “Efectivo desde mi celular” y el usuario podía descargarla gratuitamente en el teléfono móvil. Para la carga de dinero electrónico era necesario acercarse a cualquier centro de transacción asociado a “Efectivo desde mi celular”, solicitar la carga de dinero, indicando el número de cédula, de celular y el monto a cargar, al momento llegará una confirmación al móvil.

Para descargar el dinero electrónico era necesario realizar lo siguiente:

El usuario debía marcar al *153# desde cualquier celular, sin importar la tecnología, selecciona la opción Descarga, ingresar el monto que desea descargar, confirma la transacción con su clave personal y recibirá un código de descarga con una duración de 4 horas. En ese momento deberá acercarse a un centro de transacción o un cajero automático aliado a EDMC, puede encontrar el más cercano en <https://www.efectivo.ec/donde-usar> y deberá entregar los siguientes datos:

Monto que desea descargar (retirar), número de celular del usuario de EDMC, número de cédula, código de descarga que lo recibió anteriormente y posteriormente tendrá su dinero físico.

El usuario puede ingresar a la página web “Efectivo desde mi celular” y verificar los lugares en donde se admiten las transacciones con dinero electrónico.

Esta información es importantísima para que el usuario adquiera más seguridad y conocimiento y pueda sumarse en el proceso de inclusión financiera que propone el uso del dinero electrónico, pero desafortunadamente muchas personas desconocen estos temas. El tema del dinero electrónico y su respaldo físico se ha vuelto una polémica entre los usuarios. Muchos usuarios piensan que el dinero electrónico no posee respaldo físico y por ello no se atreven a

usar este mecanismo, sin embargo el dinero electrónico si ofrece respaldo físico a los usuarios, esto es una garantía que le permitirá al usuario operar con tranquilidad sin la duda o incertidumbre de la pérdida de su dinero.

Los establecimientos que operaban con dinero electrónico durante la administración del Banco Central del Ecuador, estaban divididos por sectores. Entre ellos, se encuentran sectores como Supermercados, Restaurantes, Compras, Entretenimiento, Salud, Vehículos y Entidades Financieras. Los supermercados que manejaban dinero electrónico son Tía, Mi Comisariato y Econegocios Gran Sol. En los restaurantes tenemos El Arbolito, Salinerito, Hasta la vuelta señor, TGI Friday's, El Sabrosón y Los Ceviches de la 10. En el sector de compras tenemos Computron, Dilipa, Home Vega, Ingesa, Montero, Colchones Resiflex, Hallmark, Artefacta, Duramas, KAO Sport Center. En el área de entretenimiento, el único establecimiento que operaba con dinero electrónico es el Teleférico. En Salud tenemos farmacias Mía y farmacias SanaSana. En el sector vehículos tenemos Imbauto, Vallejo Araujo y EcuAuto. Dentro de las entidades financieras se encuentran Banco del Pacífico, Banco Ecuador, Banco Coop Nacional, Banco Internacional, Banco del Austro, Mutualista Imbabura, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualista Pichincha.

Las transacciones realizadas mediante el sistema de dinero electrónico tenían un costo mínimo y se detalla en el siguiente gráfico:

Ilustración 1 Costo de transacciones por dinero electrónico en el Ecuador



Fuente: Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Itúrburo, 2017)

Ahora que el dinero electrónico va a ser administrado por la banca privada, van a realizarse ciertos cambios. Por el momento los bancos privados aún no tienen lista la plataforma para los medios de pago electrónicos y tampoco se encuentran definidas las tarifas para la ciudadanía.

La idea principal era transferir el dinero de las cuentas administradas por el Banco Central a la banca privada para que los usuarios no pierdan esa cantidad y sigan operando con normalidad mediante este medio de pago, sin embargo, como la banca privada todavía no tiene lista la plataforma para el dinero electrónico se tomó la decisión de cerrar las cuentas de dinero electrónico y para ello el Banco Central emitió un aviso a la ciudadanía para que todo aquel que opere con dinero electrónico tenga la oportunidad de dejar sus saldos en cero hasta el 31 de marzo del 2018.

Las cuentas de dinero electrónico deben estar en cero para poder efectuar un proceso masivo de cierre de cuentas al finalizar el período. Si las cuentas no se encuentran con saldo cero va a

ser complicado desactivar automáticamente las cuentas. Por esta razón, el Banco Central del Ecuador inició una campaña que promueve el consumo total del saldo de los usuarios que operan con dinero electrónico marcando al *153# o desde la aplicación “Efectivo desde mi celular”, en donde se puede realizar ciertas transacciones.

A todos los 1700 establecimientos que están afiliados a la red, les hemos hecho el llamado para que sigan recibiendo dinero electrónico, es por esto que hemos dado el plazo hasta el 31 de marzo a la ciudadanía, porque sabemos que los establecimientos al recibir también van a querer retirar ese dinero, con ellos es mucho más fácil hacer un proceso, una vez que los ciudadanos hayan dejado de utilizar los servicios. Hemos conversado, pero tampoco podemos obligar a los establecimientos, estamos apelando a su buena voluntad. (Andes, 2018)

El Banco Central del Ecuador aclaró que lo ideal hubiese sido que el Sistema Financiero Privado tenga en funcionamiento la plataforma, por lo que no se puede sugerir o aconsejar al ciudadano para que pueda escoger alguna billetera electrónica en la nueva plataforma establecida por la banca privada.

Existe participación activa por parte del Banco Central del Ecuador en las discusiones con los organismos de control que son la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En las reuniones que se han establecido por parte de estos organismos de control se ha comentado que las tarifas para las personas que seguirán usando dinero electrónico o las personas que van a empezar a usar este medio de pago, van a ser muy bajas. Durante la administración del dinero electrónico por parte del Banco Central del Ecuador, el costo para operar con dinero electrónico era mínimo como se puede evidenciar en la ilustración N° 1, ahora que pasa a la banca privada, las operaciones con dinero electrónico tendrán un costo que aún no se encuentra establecido. A pesar de ello, el sistema financiero asegura que las tarifas serán muy bajas.

La idea es proporcionar al usuario un excelente servicio a un costo menor que los demás medios de pago electrónicos como una tarjeta de débito o retiro de un cajero automático. El costo debe ser atractivo para el usuario, es decir, una tarifa que impulse al usuario a operar con dinero electrónico, por el contrario, si se establecen costos superiores a los demás medios de pago, el usuario no va a querer utilizar dinero electrónico y la idea sería un fracaso rotundo porque no se conseguiría la inclusión financiera que se desea obtener, sobre todo la inclusión financiera de quienes no viven en la ciudad, por ejemplo, cuando tenga que cobrar el bono de desarrollo humano, evite el trasladarse a la ciudad y gastar dinero para ello. A pesar de que el Banco Central trabajó la idea del dinero electrónico y la inclusión financiera dejando un camino ya establecido, aún falta generar cultura a la ciudadanía y reducir poco a poco la desconfianza existente.

Debido a que el dinero electrónico fue administrado por un Gobierno Central (Banco Central del Ecuador) y la existencia de oposición de una parte de la población hacia el gobierno del Eco. Rafael Correa, la prensa, medios de comunicación y ciertos miembros de la banca privada se encargaron de desprestigiar a este medio de pago, por ende, se generó desconfianza en los ciudadanos y su posterior resistencia a una excelente alternativa económica. Hay que tener en cuenta que, aunque pase a manos de la banca privada va a ser muy complicado volver a levantar esta propuesta, luego del desprestigio que recibió durante el tiempo que fue administrado por el Banco Central, no obstante, es una nueva oportunidad para sacarle mucho provecho y mostrar al usuario las ventajas que este medio de pago ofrece.

1.2.2. Marco Conceptual

Dinero Electrónico.- Es un medio de pago que puede ser intercambiado únicamente a través de dispositivos electrónicos como teléfonos celulares. Este nuevo medio de pago es una idea

extraordinaria debido a su finalidad, que es aumentar el nivel de inclusión financiera en el país además de facilitar las operaciones de compra y venta para todos los usuarios.

Aunque Ecuador no es el primer país que utiliza este medio de pago, existe bastante desconfianza por parte de los usuarios al momento de operar con el mismo. Ahora que el dinero electrónico pasará a ser administrado por la banca privada, es probable que tenga mayor aceptación por el público.

Inclusión Financiera.- Es la oportunidad y el derecho que tienen las personas y las empresas a una diversidad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades como pagos y transferencias, ahorro, seguros y crédito y que son prestados de una manera responsable y sostenible.

El Banco Mundial ha recolectado datos y de los resultados obtenidos un 75% de la población denominada económicamente “Clase Baja” no tiene una cuenta bancaria por varias razones en las que sobresalen la desconfianza al sistema bancario, el desconocimiento y la falta de dinero para poder crear una cuenta bancaria.

El Dinero Electrónico y la Inclusión Financiera van íntimamente relacionados, porque con el uso del dinero electrónico se brinda una nueva alternativa a los usuarios para que formen parte del sistema financiero. A pesar de no tener una cuenta bancaria la mayor parte de la población dispone de un teléfono celular, por esta misma razón, el usuario tendrá la oportunidad de realizar pagos desde su celular sin moverse de casa y evitar recorrer grandes distancias, realizar enormes filas en los bancos y el gran riesgo de sufrir un asalto o robo mientras se dirige a la Institución Bancaria.

Riesgo.- Es la incertidumbre de que suceda o no suceda cierto suceso. En toda actividad que realizamos existe cierto nivel de riesgo, desde que nos levantamos a realizar las actividades

diarias hasta que volvemos a descansar. Entre los riesgos ordinarios que nos rodean están sufrir accidentes de tránsito, caerse, cortarse, etc.

Así mismo, al operar con dinero electrónico existe riesgo. El problema en este panorama es que una gran parte de usuarios solo se fija en el riesgo que correrían si usan este medio de pago pero no analizan el riesgo que corren al usar dinero físico, que a mi parecer es aún mayor, por el alto grado de delincuencia que existe en nuestro país.

Debido al disgusto que tenía la ciudadanía con el anterior gobierno, se pensaba que al usar dinero electrónico se corría un alto nivel de riesgo al ser administrado por el Banco Central del Ecuador. Este medio de pago sufrió un gran desprestigio. La ciudadanía pensó que el dinero electrónico no tenía respaldo pero en todo momento el gobierno aclaró la existencia de un respaldo físico para este mecanismo. Se espera que ahora que la banca privada será la que administre el mismo, los usuarios empiecen a operar con dinero electrónico con mayor frecuencia.

Medios de pago.- Es un instrumento o mecanismo que se puede utilizar con la finalidad de adquirir bienes y servicios. El medio de pago más conocido es el dinero físico (dinero en efectivo), pero existen otros que se han ido ganando la aceptación de los usuarios con el transcurso del tiempo como las tarjetas de débito, tarjetas de crédito, transferencias, cheques y ahora el dinero electrónico.

El dinero electrónico ofrece un escenario prometedor, porque a pesar de que en manos de la banca privada tendrá un costo por su uso, será menor a los demás medios de pago, por lo que es una gran alternativa para los usuarios.

CAPÍTULO II

2. Método

2.1. Nivel de Estudio

El trabajo a realizarse utilizará dos tipos de investigaciones (Descriptiva y Exploratoria).

La investigación descriptiva se utilizará para describir situaciones, eventos y la realidad de personas o empresas que van a intervenir en el proceso de recolección de información para determinar su realidad en base del uso al dinero electrónico y su nivel de satisfacción, mientras que la investigación exploratoria se utilizará para analizar y conocer datos que no sabíamos con certeza si eran reales o no, es decir, por medio de esta poder determinar la razón de las empresas y consumidores para operar con dinero electrónico y también la razón de porque muchas otras empresas no acceden a este mecanismo de inclusión financiera.

2.2. Modalidad de Investigación

La modalidad de este trabajo es la investigación de campo ya que se realizará la recolección de datos de manera directa a la realidad, a través de encuestas y entrevistas especializadas.

Esta investigación se realizará en base a encuestas e información recolectada de artículos y libros que traten sobre dinero electrónico.

La investigación de campo será una la modalidad de investigación más eficiente porque se obtiene información ya sea de personas o empresas que ya han usado este medio de pago y también se puede recolectar información de personas que han escuchado hablar del tema pero se niegan a usarlo por la desconfianza a una nueva alternativa de pago.

Mediante la investigación de campo se podrá evidenciar las ventajas que realmente ofrece el dinero electrónico, así como sus desventajas. Se puede obtener información más confiable

que aquella que se encuentre en artículos de revistas o de internet ya que en estos se puede tergiversar mucha información y nos daría un mal concepto de lo que es el dinero electrónico. Al usar esta modalidad de investigación se le proporcionará a los usuarios información que puede ser muy valiosa para que tomen la mejor decisión en base a sus necesidades y a su disponibilidad económica.

Para que la información recolectada sea lo más precisa posible debe llevarse a cabo en el ambiente de las personas u organizaciones involucradas, en este caso, se desarrollará en los Centros Comerciales del DM de Quito. Para este proyecto de investigación hay que llevar un orden y seguir un proceso paso por paso, al iniciar la investigación lo primero que se realizará es definir el público que en este caso serán los establecimientos de los distintos Centros Comerciales y los usuarios que operen en los mismos, posteriormente se realizará un levantamiento de campo, se analizará los datos y se elaborará un informe de los resultados obtenidos. Cualquier herramienta que se utilice para realizar la investigación ya sean cuestionarios, entrevistas, encuestas, lo importante es llenar las dudas o lagunas de información acerca del tema a investigar y averiguar lo que los usuarios piensan acerca del dinero electrónico. Aquí no hay información con opiniones positivas y negativas, toda la información y datos proporcionados por el usuario ayudarán a que el proyecto de investigación se encuentre detallado y sirva para que el usuario decida que medio de pago usar al momento de realizar operaciones de compra-venta.

2.3. Método

Se utilizará el método Inductivo-Deductivo. El método inductivo es una forma de raciocinio que va de un grado mayor de conocimiento a otro menor, permitiendo establecer conclusiones generales derivados de la observación sistemática y continua de los hechos que ocurren en torno al objeto de la investigación. Este método se utilizará en el momento de las

investigaciones individuales en base a los materiales especialmente preparados para el desarrollo de las mismas.

El método deductivo realiza diferentes experimentos basados en esquemas lógicos, para obtener en forma clara la información que las premisas presuponen de una manera vaga. Este método servirá para sacar las conclusiones individuales.

Además se puede obtener datos históricos y realizar un análisis para verificar como ha ido evolucionando el uso del dinero electrónico en los locales a ser investigados.

2.4. Población y muestra

Para elaborar el cálculo de la muestra hay que tomar en cuenta el tamaño de la población a la que va a estar dirigida la encuesta. Si la población es menor a 30.000 personas se la denomina población finita y si la población es mayor a 30.000 personas se la denomina población infinita.

Para calcular una formula con una población finita hay que aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

p = probabilidad de que el evento ocurra

q = probabilidad de que el evento no ocurra

e = Error admisible

N = Tamaño de la población

Debido a que la población para el proyecto de investigación “El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios

durante el período 2014-2018” es mayor a 30.000 personas se aplicará la fórmula de población infinita. El cálculo de la muestra se la realizará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{e^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 1,96

p = probabilidad de que el evento ocurra = 0,5

q = probabilidad de que el evento no ocurra = 0,5

E = Error admisible = 0,05

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{e^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2} = 384,16 \approx 384$$

Se aplicarán 384 encuestas, las mismas serán ejecutadas en los distintos centros comerciales del DM de Quito, elaboradas por los visitantes (consumidores) para saber el nivel de conocimiento que la población tiene acerca del uso del dinero electrónico y aclarar algunas interrogantes propuestas en la respectiva encuesta.

2.5. Selección instrumentos de investigación

Para este proyecto de investigación se realizarán encuestas a los visitantes que son posibles consumidores potenciales en los centros comerciales. Mediante la misma se recolectará los puntos de vista de los ciudadanos con respecto al dinero electrónico y la importancia que los mismos le han dado o le piensen den, con la nueva administración de la banca privada.

Además se realizarán entrevistas a personas que estuvieron relacionadas con el dinero electrónico durante la administración del Banco Central del Ecuador. También se realizará un análisis del dinero efectivo y dinero electrónico en circulación para verificar la variación que han tenido los mismos con el paso del tiempo desde la llegada del dinero electrónico.

Encuesta.- Es un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

Entrevista.- La entrevista es un método de investigación utilizada para obtener información que solo poseen las personas que han estado involucradas con el tema a investigar. Mediante este método se puede obtener información precisa de lo que se quiere saber.

2.6. Procesamiento de datos

En el proyecto de investigación “El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018” se realizarán encuestas que servirán para la recolección de información.

Una vez elaboradas las encuestas a los visitantes de los centros comerciales y a los establecimientos que manejaban dinero electrónico mientras era administrado por el Banco Central del Ecuador, se procederá a la tabulación de datos para lo cual se creará una encuesta en Google Drive idéntica a la aplicada pero nos brindará la facilidad de realizar gráficos rápidamente. De igual manera se realizará una tabulación de datos en Excel para tener otro documento con el cual comparar los resultados obtenidos.

La encuesta va a constar de preguntas abiertas y preguntas cerradas. Las preguntas cerradas nos permitirán tener una visión global del conocimiento que tiene la población sobre el dinero

electrónico y sus características, además de que con las mismas podremos realizar los gráficos respectivos. Con las preguntas abiertas se podrá realizar un análisis respecto a la investigación realizada comparada con la opinión de los ciudadanos encuestados.

2.7. Metodología técnica, específica para el problema planteado

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo. (Rivas, 2014)

La metodología que se utilizará para el objeto práctico es la elaboración de encuestas con las cuales se espera despejar ciertas dudas con relación a la utilización del dinero electrónico. Para este proyecto de investigación se utilizará un enfoque microeconómico ya que se pretende analizar el comportamiento económico de agentes individuales como los consumidores y las empresas.

Para realizar el análisis correspondiente es muy importante tomar en cuenta la teoría de la demanda del consumidor.

“Explica que el consumo óptimo se logra cuando el consumidor elige una canasta o una combinación de bienes y servicios que maximiza su utilidad o bienestar dado un ingreso o restricción presupuestada” (Rodríguez, 2016)

El consumidor debe realizar una comparación entre el dinero físico y el dinero electrónico y verificar en cuál de las dos opciones obtiene una utilidad en sus transacciones comerciales. Dentro de estas utilidades se encuentra la comodidad ya que puede realizar el pago desde el celular sin la necesidad de realizar colas en las instituciones financieras o en los

establecimientos donde vaya a realizar la compra, la seguridad porque no se arriesga a ser víctima de un asalto al llevar grandes cantidades de dinero, al igual que su economía ya que tendría que evaluar cuál de los dos le permite gastar menos es decir con el dinero físico no tendría que pagar ninguna comisión o interés al momento de obtener el producto pero tendría que realizar ciertos gastos como pasajes, en el caso de tener vehículo sería la gasolina y el tiempo que implica llegar al lugar en donde se realizará la compra.

Por otra parte, durante la administración del dinero electrónico por medio del Banco Central del Ecuador no se cobraba intereses ni ningún tipo de comisión al operar con el mismo, pero ahora que pasó a ser administrado por la banca privada se aclaró que se va a cobrar una comisión aunque los dirigentes de las instituciones financieras privadas aseguran que el costo no será mayor al valor que se descuenta en los cajeros automáticos al momento de efectuar un retiro (el costo por transacción será mínimo).

El dinero electrónico es una opción prometedora, ofrece al consumidor la posibilidad de obtener una mayor utilidad al utilizar este medio sin embargo no hay que descartar ciertos factores como la desconfianza generada durante la administración de la Entidad Pública. Se espera que durante la administración del dinero electrónico por parte del sector privado la desconfianza disminuya y la inclusión financiera pueda aumentar, de igual manera la economía de los consumidores y las empresas que se acojan a este medio.

Todavía no se sabe si los establecimientos que se manejaban con dinero electrónico seguirán operando con este medio de pago, debido a que tiene un nuevo administrador. Todo depende de las facilidades y ventajas que ofrezcan los diferentes bancos. El porcentaje de entidades que operan con dinero electrónico puede aumentar o disminuir.

Ya que el proyecto se llevará a cabo mediante encuestas se deben tomar en cuenta las ventajas y desventajas del mismo.

Las encuestas son económicas de obtener datos tanto cualitativos como cuantitativos, además de que tienen un alto alcance. No se necesita contratar personal para realizar este tipo de trabajo sino que la persona a realizar el trabajo de investigación puede hacerlo sin ningún tipo de problema. Se puede realizar en forma física, es decir, el encuestador debe acudir a un sitio específico y solicitar a las personas encuestadas llenar la información requerida con los conocimientos que posean sobre el tema y también se puede llevar a cabo de manera digital o virtual. Se crea la encuesta en la web y se la envía por correo o por redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.)

Además son prácticas ya que se puede obtener información de manera abierta, es decir, una explicación detallada de la pregunta o también de manera cerrada, es decir, una pregunta objetiva que permita realizar un análisis de la situación a investigar. Por medio de la encuesta se puede obtener resultados inmediatos si se lo hace de manera digital y si se lo hace de manera física de igual forma se obtienen resultados rápidamente (en menos de 24 horas). Tanto los cuestionarios como las encuestas permiten obtener información de un público amplio y debido a que conservan el anonimato, es mucho más fácil para el encuestador recolectar datos para su respectivo análisis.

Sin embargo, los datos obtenidos de las encuestas por parte de la población no siempre son reales, porque no todos son sinceros y se tergiversa la información, aunque este factor puede ser útil porque el encuestador puede utilizar esta información para un análisis comparativo con lo encuestado y la investigación realizada. Muchas veces con el propósito de terminar rápido la encuesta la persona encuestada ni siquiera lee las preguntas, sino que las llena a la brevedad.

Al momento de realizar una encuesta vía online se pueden perder las respuestas al momento de enviarlas por falla del internet o saturación de la página. Las preguntas deben estar acorde

con las respuestas porque muchas veces no se encuentra la respuesta adecuada para la pregunta propuesta en el caso de las encuestas de respuesta cerrada.

Muchas ocasiones las personas encuestadas tienen desconfianza o recelo de realizar las encuestas ya que pueden involucrarse en problemas graves, por lo que el encuestador debe aclarar a todos los participantes antes de empezar la encuesta que los datos proporcionados tienen un fin específico y que además no se solicita números telefónicos, números de cuenta, nombres, ni firmas. Aclarando todos estos aspectos el encuestado va a llenar los datos con mayor confianza y proporcionando la información lo más real posible.

Existen varios tipos de encuestas entre ellas están las encuestas descriptivas la cual consiste en relatar las condiciones en un ambiente o entorno. Su principal objetivo es describir el momento actual en el que se encuentra un grupo de individuos.

Las encuestas analíticas son similares a las descriptivas con la diferencia de que cuentan con un componente científico. Están también las encuestas de respuesta abierta y las encuestas de respuesta cerrada.

En este proyecto se realizará una mezcla entre la encuesta de respuesta abierta y encuesta de respuesta cerrada. Existirán varias preguntas cuyo objetivo será obtener datos de respuesta abierta y cerrada.

Están también las encuestas por vía telefónica, mediante esta se obtienen varias ventajas como economizar el tiempo, reducir costos y la facilidad de administrar las preguntas, pero para este tipo de encuestas se debe tener ya seleccionado específicamente a las personas con las que se va a trabajar. No se lo puede realizar al azar como en el caso de las encuestas físicas en las que se cuenta con la presencia del encuestado.

CAPÍTULO III

3. Resultados

3.1.Recolección y tratamiento de los datos

El dinero electrónico es un medio de pago voluntario, es decir, no es una obligación para el usuario operar con el mismo. Como ya se mencionó anteriormente el dinero electrónico no es un reemplazo de la moneda que se maneja actualmente en el país, el valor del dinero electrónico es simplemente una representación de la misma cantidad de dinero físico, es decir, si el usuario cuenta con \$100 dólares en su cuenta de dinero electrónico tiene un respaldo físico de \$100 dólares los cuales anteriormente se encontraban custodiados por el Banco Central del Ecuador, en la actualidad la banca privada será la administradora de este medio de pago pero de igual manera este dinero electrónico debe tener su respaldo.

El Estado mediante el Banco Central del Ecuador administró este medio de pago desde Enero de 2014 hasta Marzo de 2018. Durante este tiempo se ha podido evidenciar un aumento en el uso de dinero electrónico, sin embargo, no ha llegado a cumplir con el nivel deseado debido a varios factores. El uso de medios electrónicos genera desconfianza en la población, en el país existe una preferencia por liquidez. Claro está que todo proceso de cambio implica tiempo y los resultados no se los puede evidenciar de la noche a la mañana. El dinero electrónico es una iniciativa que iba en aumento gradualmente. El Banco Central del Ecuador fue atacado por críticas por parte del sector privado debido a factores políticos, estas críticas, influyeron para que el dinero electrónico tenga un avance lento.

Sin embargo existen otros factores como el déficit y deuda pública que tiene el país con relación al PIB, que son motivos por los cuales los usuarios tienen desconfianza de utilizar dinero electrónico.

La plataforma que utilizará la banca privada se denomina “Bimo”, con la cual se reemplazará al sistema de dinero electrónico del Banco Central del Ecuador que era “Efectivo desde mi celular”. Bimo permitirá abrir cuentas básicas electrónicas directamente desde el móvil para todos los usuarios que no dispongan de una cuenta.

El sistema de billetera móvil Bimo, está siendo elaborado por la empresa Banred. Bimo tendrá dos fases: Durante la primera fase que será entre abril y diciembre del 2018, los usuarios podrán realizar transferencias de dinero de cuenta a cuenta e incluso podrán realizar transferencias interbancarias mediante su billetera móvil. Este tipo de cuentas que ofrece Bimo ya existe y se utiliza en entidades como el Banco de Guayaquil y Banco Pichincha en sus servicios llamados “Banco del Barrio” y “Pichincha mi vecino” respectivamente.

Cabe indicar que hasta la fecha de elaboración de esta investigación todavía no se empezaba a aplicar el sistema de billetera móvil Bimo, lo cual, podría traer ciertas complicaciones y sobre todo generar dudas sobre su viabilidad por parte de las autoridades económicas del país.

En la segunda fase, que empezará a partir del mes de Enero de 2019, Bimo implementará opciones adicionales, como la posibilidad de que los usuarios puedan realizar pagos, transacciones y uso en el servicio de transporte como lo hacen varios países alrededor del mundo. Sin embargo, esta plataforma todavía no se encuentra en funcionamiento y el tiempo que la banca privada estableció para su funcionamiento ya está vencido.

3.1.1. Resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Cuando el dinero electrónico era administrado por el Banco Central del Ecuador, en el código orgánico monetario y financiero se estableció lo siguiente:

Art. 94 El Banco Central del Ecuador es la única entidad autorizada para proveer y gestionar moneda metálica nacional o electrónica en la República del Ecuador, equivalente y convertible a dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo con las disposiciones de este Código y con la regulación y autorización de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La moneda determinada en este artículo es medio de pago. (Financiero, De la moneda y el dinero, 2016)

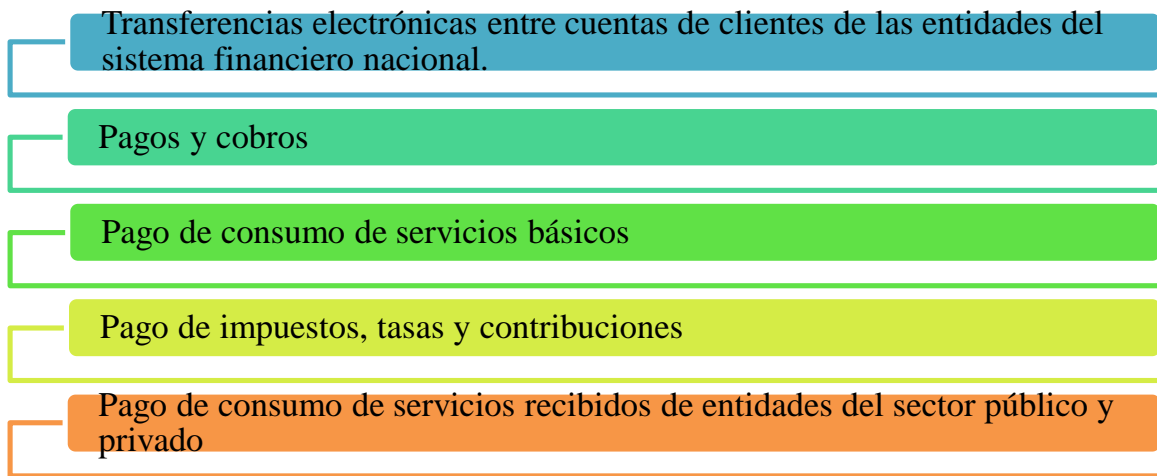
Ahora que el dinero electrónico será administrado por las instituciones financieras privadas, el código orgánico monetario y financiero establece que es función del Banco Central del Ecuador:

Administrar el sistema nacional de pagos y realizar el control de las transacciones en los medios de pago electrónicos que se realicen a través de las plataformas del sistema financiero nacional con fines de supervisión monetaria, para lo cual las entidades financieras brindarán acceso permanente y sin restricciones a dichas plataformas y vigilar y supervisar los sistemas auxiliares de pago. (Financiero, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2018)

En esta resolución se establece que el Banco Central del Ecuador autorizará a las entidades que administren la plataforma de pagos móviles como Sistemas Auxiliares de Pago, que se encuentren autorizadas como servicios auxiliares del sistema financiero por la Superintendencia de Bancos o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para brindar a los usuarios este servicio.

Las plataformas de pago móviles podrán brindar servicios como:

Ilustración 2 Servicios que podrán brindar las plataformas de pago móviles



Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Financiera, 2018)

Elaborado: Israel Angulo

3.1.2. ¿Bitcoin o dinero electrónico?

El dinero electrónico es un mecanismo mediante el cual se pueden realizar pagos y que cuenta con su debido respaldo según la moneda en curso de cada país, en este caso el dólar, mientras que el bitcoin es una moneda virtual que no tiene control de un gobierno central o institución financiera, su valor es variable y se basa en la ley de la oferta y la demanda.

Tabla 2 Comparación entre el dinero electrónico y el bitcoin

	Dinero electrónico	Bitcoin
Formato	Digital	Digital
Unidad de cuenta	Monedas fiduciarias (USD, EUR, KES)	Bitcoins (BTC)
Identificación del cliente	Se aplican las normas del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) para la identificación de clientes (aunque dichas normas permiten aplicar medidas simplificadas en el caso de productos financieros de menor riesgo)	Anónimo
Medios de producción	Emitido digitalmente con el respaldo de la moneda fiduciaria de la autoridad central	Extraído/generado matemáticamente
Emisor	Emisor de dinero electrónico legalmente establecido (que puede ser una institución financiera)	Comunidad de personas/mineros

Fuente: Grupo Consultivo de Ayuda a los pobres, (CGAP, 2014)

Para poder operar con bitcoin es necesario gozar de inclusión financiera, eso es lo que el dinero electrónico quiere cambiar y poder brindarle a la población no bancarizada la oportunidad de facilitar sus operaciones mediante el uso de su celular.

“La fluctuación del valor del bitcoin también multiplica los riesgos. El bitcoin no está vinculado con ninguna moneda del mundo real. Su valor está determinado por la oferta y la demanda y la confianza en el sistema” (CGAP, 2014)

La variación que tiene el bitcoin según la oferta y demanda ha llevado a los usuarios a utilizar esta moneda virtual como un instrumento de inversión especulativo que como un sistema de pago. Los bitcoins no son inmunes al fraude y hasta el mes de noviembre de 2013 se han efectuado robos de aproximadamente 800000 unidades. Debido a que las operaciones realizadas con bitcoins son inapelables no hay manera en que los usuarios puedan reclamar en el caso de que hayan sufrido un fraude o sospechen que pueden ser víctimas de un fraude.

Con el dinero electrónico no existe este riesgo de fraude porque el dinero se encuentra debidamente respaldado con dinero físico y en el caso de realizar una transacción por el valor incorrecto o enviar por equivocación un monto a un destinatario, se realiza un seguimiento para saber a donde se trasladó el dinero y se lo recupera de inmediato. El hecho de confundir el bitcoin con dinero electrónico puede ser una de las razones para que las personas no confíen en este medio de pago y sigan operando de la manera tradicional (dinero físico).

3.1.3. La vida útil del dinero

Según (Technology, 2017) en su artículo denominado la vida útil del dinero afirma que la duración de un billete depende de la utilización que los usuarios le den al mismo. Hay que tener en cuenta las diferencias regionales y culturales. Es muy importante conocer si las personas llevan dinero en una billetera o lo llevan suelto en los bolsillos. Su manejo, en general, durante

todo el ciclo de efectivo, su dispensación en cajeros automáticos, así como su clasificación mediante sistemas automatizados y el hecho de circular de mano en mano constantemente, también dejan huella en la superficie de un billete.

Mientras mejor trato reciban los billetes, mayor será su tiempo de vida útil. Muchos usuarios conservan en muy buen estado los billetes que utilizan, los tienen en billeteras o carteras en donde no sufren tantos daños, no obstante, también existen usuarios que los arrugan y los colocan en sus bolsillos y de esta manera los billetes se deterioran mucho más rápido.

Al momento de calcular la vida útil que puede llegar a tener un billete, es importante determinar cómo se manipula al dinero. Los factores medioambientales también afectan al estado en el que se encuentra un billete, además de factores externos como la humedad, líquidos y productos químicos.

Cuando un billete deja de cumplir los requisitos de calidad con los cuales puede circular, el Banco Central debe retirarlo y reemplazarlo con uno nuevo. Los billetes deteriorados que no seguirán en circulación deben ser destruidos para garantizar que ya no podrán seguir en circulación.

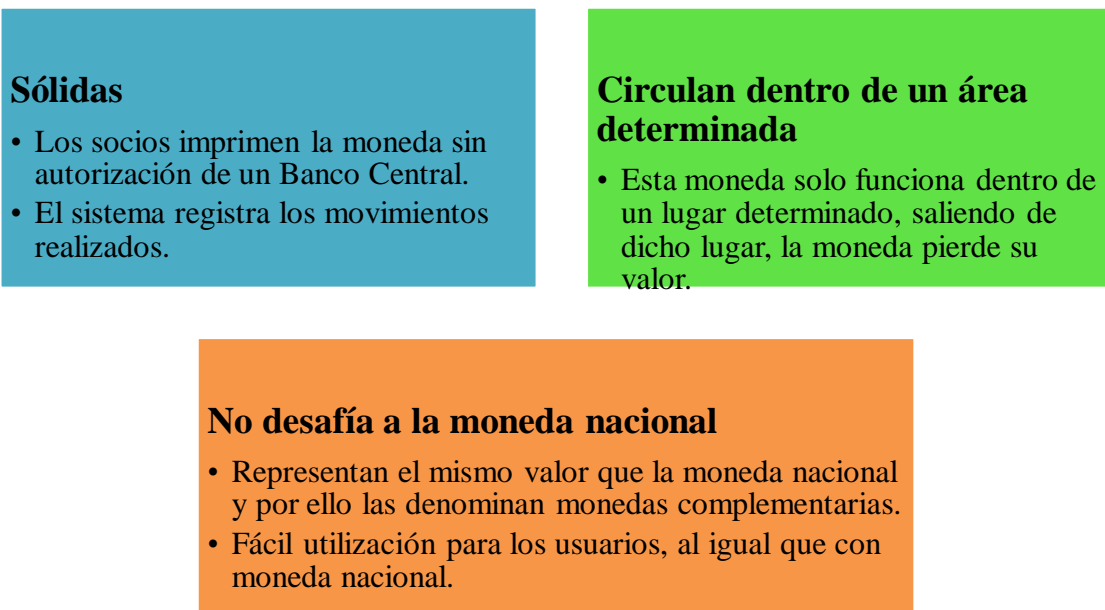
Este inconveniente del deterioro de billetes es algo que se puede eliminar o por el momento reducir, con la utilización del dinero electrónico. Cada vez que un billete ya no se encuentre en las condiciones necesarias para utilizarse como medio de pago, el usuario lo lleva al Banco Central a cambio de que le entreguen uno nuevo. El Banco Central destruye estos billetes dañados. Pero el Ecuador no tiene moneda propia y no puede imprimir dólares en el momento deseado, sino que se importan billetes desde los Estados Unidos, que son los dueños del dólar. Esta importación de billetes le cuesta al país una gran cantidad de dinero, el cual no dispone por la crisis económica que se está viviendo actualmente. Es por esta razón que el dinero electrónico es una excelente alternativa para que exista liquidez en el país, evitando ese gasto

de importación. Al no deteriorarse los billetes, no hay necesidad de importar dinero. Las entidades financieras conservan los billetes para garantizar el respaldo a los usuarios del dinero electrónico con el que operan. Sin embargo, los usuarios en lo posible deben darle un buen uso al momento de operar billetes, de esta manera se prolonga la vida útil de los mismos.

3.1.4. Las monedas sociales

Una moneda social es una herramienta o medio de pago creada por ciertos grupos con la finalidad de facilitar intercambios de bienes y servicios. Las monedas sociales son instrumentos que se manejan dentro de una determinada organización y su objetivo es recuperar o aumentar la liquidez dentro de la misma. (Marcillo, 2010). Estas monedas cuentan con ciertas características que se detallan en la Ilustración N°3.

Ilustración 3 Características de las monedas sociales



Fuente: Economía Solidara (Marcillo, 2010)

Elaborado por: Israel Angulo

El valor de una moneda social depende de lo acordado por la organización o los socios que van a manejar esta moneda dentro de ella. Generalmente el valor de la moneda social es igual al valor de la moneda local, es decir, \$1 dólar equivale a 1 unidad de moneda social. Dependiendo de los términos establecidos por la organización, con la moneda social se pueden adquirir bienes, servicios o incluso una parte del sueldo. En condominios se puede establecer pagar el valor de las alcuotas con monedas sociales, siempre dueños e inquilinos estén de acuerdo.

La moneda social fomenta la economía nacional, genera más riqueza, incentiva el consumo y la producción. Con mayor producción, aumenta el empleo, incrementan las ventas y la liquidez se multiplica. Puesto que es una moneda que solo funciona en una zona determinada se evita la inflación o deflación de la moneda. Es una oportunidad para crear identidad propia.

Además del dinero electrónico, las monedas sociales son una gran herramienta que se puede implementar en el país para mantener liquidez y no importar dólares.

3.1.5. El uso de dinero electrónico

Operar con dinero electrónico permite reducir las actividades ilegales en cuanto a la utilización del efectivo y sirve como herramienta para prevenir delitos como robos o asaltos.

Sin embargo se puede ocasionar un incremento en el porcentaje de robos de teléfonos celulares debido a que este es el canal para operar con dinero electrónico, no obstante, en el caso de que el usuario pierda su celular solo debe reportarlo a los administradores del dinero electrónico para que tomen las precauciones pertinentes del caso. Es muy difícil tener pérdidas al usar dinero electrónico porque en el caso de un asalto, el delincuente debe descifrar la clave del usuario y en el caso de saber la clave, los administradores de este medio de pago en este caso será la banca privada realizará seguimiento y se recuperará el dinero de inmediato. La forma de operar con dinero electrónico es mediante el celular, una posible desventaja sería el

hecho de que muchas personas sobre todo en sectores rurales y que no hayan tenido educación sobre el uso de un teléfono móvil quedarían marginadas e imposibilitadas de manejar dinero electrónico, sin embargo, en el Ecuador la mayor parte de la población utiliza el celular inclusive en lugares alejados de la ciudad así que no habría problema en el uso del dinero electrónico, pero lo que sí sucede es que no solo en el sector rural sino también en el urbano, la población desconoce la manera de operar con esta herramienta.

Otro factor a considerar para usar dinero electrónico es que existe una probabilidad de que se produzcan averías en el sistema o que el dispositivo móvil se dañe, si esto ocurre el usuario no podría realizar transacciones comerciales, pero es un riesgo que hay que tomar. Toda acción o cambio que se tome para mejorar implica un nivel de riesgo.

Tabla 3 Oferta monetaria y Liquidez total

Período		Especies	Moneda	Dinero	Depósitos	Oferta	Cuasidinero	Liquidez
		Monetarias en	Fraccionaria	Electrónico	a la vista	Monetaria	(4)	total M2 (5)
		Circulación (1)		(9)	(2)	M1 (3)		
		A	B	C	D	e=a+b+c+d	F	g=e+f
2014	Enero	7.128,6	86,2	0,0	8.334,6	15.549,4	18.821,2	34.370,6
	Febrero	7.313,7	86,6	0,0	8.224,5	15.624,8	19.042,6	34.667,4
	Marzo	7.407,5	86,9	0,0	8.345,0	15.839,4	19.039,4	34.878,8
	Abril	7.648,1	86,5	0,0	8.035,2	15.769,8	19.367,1	35.136,9
	Mayo	7.726,9	87,0	0,0	8.095,8	15.909,8	19.553,8	35.463,6
	Junio	7.829,2	87,1	0,0	8.359,8	16.276,1	19.675,8	35.951,9
	Julio	8.014,8	87,1	0,0	8.366,5	16.468,5	19.859,2	36.327,7
	Agosto	8.327,3	86,8	0,0	8.568,0	16.982,0	20.127,1	37.109,1
	Septiembre	8.398,1	87,6	0,0	8.761,4	17.247,0	20.071,6	37.318,7
	Octubre	8.662,8	87,6	0,0	8.560,7	17.311,2	20.578,1	37.889,3
	Noviembre	8.796,4	88,1	0,1	8.852,3	17.736,9	20.625,3	38.362,2

	Diciembre	9.539,9	86,6	0,1	9.068,8	18.695,3	21.409,1	40.104,4
2015	Enero	9.267,5	87,4	0,1	8.697,4	18.052,3	21.061,7	39.114,0
	Febrero	9.334,2	87,1	0,3	8.426,4	17.847,9	21.210,2	39.058,1
	Marzo	9.476,1	86,1	0,4	8.720,3	18.283,0	21.277,9	39.560,9
	Abril	10.149,2	86,2	0,5	7.936,8	18.172,6	21.376,5	39.549,1
	Mayo	10.064,4	86,9	0,6	8.006,0	18.157,9	21.408,7	39.566,7
	Junio	10.202,3	86,8	0,6	7.990,0	18.279,7	21.036,0	39.315,7
	Julio	10.577,9	86,5	0,7	7.936,8	18.601,9	21.120,0	39.721,9
	Agosto	10.837,2	86,2	0,8	7.848,1	18.772,2	20.768,4	39.540,6
	Septiembre	10.840,9	87,2	0,8	7.500,3	18.429,2	20.562,3	38.991,5
	Octubre	11.106,4	86,8	0,8	7.241,9	18.435,9	20.604,5	39.040,4
	Noviembre	11.105,0	86,5	0,8	7.289,9	18.482,2	20.347,1	38.829,3
	Diciembre	11.753,7	86,3	0,8	7.200,8	19.041,5	20.596,2	39.637,7
2016	Enero	11.489,6	84,9	0,8	7.255,8	18.831,0	20.899,0	39.730,0
	Febrero	11.503,6	84,0	0,8	7.661,3	19.249,7	20.681,0	39.930,7
	Marzo	11.563,5	83,4	0,8	7.886,4	19.534,1	20.860,8	40.394,8
	Abril	12.036,9	83,9	0,8	7.429,4	19.551,0	20.995,6	40.546,7
	Mayo	12.019,3	83,8	0,9	7.763,4	19.867,4	20.779,3	40.646,7
	Junio	12.033,7	83,4	1,1	8.098,4	20.216,6	21.115,0	41.331,6
	Julio	12.161,6	84,1	1,5	8.006,1	20.253,3	21.371,1	41.624,5
	Agosto	12.291,7	85,0	1,6	8.253,2	20.631,4	22.072,9	42.704,3
	Septiembre	12.367,7	85,2	2,9	8.338,7	20.794,5	22.462,9	43.257,4
	Octubre	12.379,6	86,1	3,1	8.336,4	20.805,1	22.812,7	43.617,7
	Noviembre	12.414,6	86,0	3,8	8.635,6	21.140,0	22.861,4	44.001,4

	Diciembre	13.261,2	88,2	4,1	9.281,4	22.634,9	23.553,5	46.188,4
2017	Enero	12.979,5	89,2	5,0	8.838,6	21.912,2	23.345,3	45.257,5
	Febrero	13.147,3	89,4	6,1	8.950,7	22.193,5	23.786,6	45.980,1
	Marzo	13.301,0	87,8	7,5	9.636,7	23.032,9	24.043,0	47.075,9
	Abril	13.582,7	87,4	8,6	9.163,6	22.842,3	24.468,5	47.310,8
	Mayo	13.644,9	88,0	9,8	8.963,4	22.706,1	24.397,1	47.103,2
	Junio	13.730,2	86,4	10,0	8.998,3	22.824,9	24.761,8	47.586,7
	Julio	13.776,1	86,3	10,3	8.939,6	22.812,3	24.687,6	47.499,9
	Agosto	13.943,5	85,8	10,8	8.952,8	22.992,9	24.782,2	47.775,1
	Septiembre	13.965,8	85,8	8,6	8.719,2	22.779,3	24.879,2	47.658,5
	Octubre	14.047,7	85,6	8,9	9.007,8	23.150,0	25.016,6	48.166,5
	Noviembre	14.170,5	84,9	10,2	9.391,4	23.657,0	25.178,5	48.835,5
	Diciembre	14.858,7	85,3	8,9	9.577,6	24.530,5	26.260,3	50.790,8
2018	Enero	14.492,2	84,8	11,3	9.363,6	23.951,9	25.962,5	49.914,4
	Febrero	14.522,8	84,6	11,2	9.461,7	24.080,2	26.273,1	50.353,3
	Marzo	14.721,2	84,7	7,7	9.613,6	24.427,2	26.725,7	51.152,9

Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

En la tabla N° 3 se puede evidenciar la oferta monetaria y la liquidez total del país. La oferta monetaria está conformada por las especies monetarias en circulación (billetes), moneda fraccionaria (distintas monedas de 0,01/0,05/0,10/0,25/0,50/1) centavos de dólar, dinero

electrónico y depósitos a la vista. Mientras que la liquidez total está conformada por la oferta monetaria y el cuasidinero.

Se denomina cuasidinero a un tipo de activo financiero caracterizado por contar con menor liquidez que el dinero corriente, al que representa en ciertos periodos de tiempo y en el que puede mediante ciertos mecanismos transformarse ya que existe la posibilidad de que sea canjeado en efectivo. (Sánchez, 2016)

La principal utilidad del cuasidinero es la facilidad que el mismo tiene para convertirse en dinero y ser utilizado como pago, además de que el riesgo que tiene es muy bajo. Son cuasidinero documentos como depósitos a plazo, títulos privados y públicos, letras de cambio y pagarés. Como se puede evidenciar en la tabla N° 3, el dinero electrónico llega al país en el mes de Enero del año 2014, impulsado por el Banco Central del Ecuador. Sin embargo, es en el mes de noviembre del año 2014 donde se empieza a registrar movimiento del mismo por parte de los usuarios con un valor de 0,1 expresado en millones de dólares, es decir, \$100.000 dólares, lo cual es un valor sumamente bajo comparado con las especies monetarias en circulación de \$9.539'900.000.

Tabla 4 Comparación entre el dinero electrónico y especies monetarias en circulación

Año	EMC	Dinero Electrónico	Dinero electrónico con relación a las EMC
2014	9.539,90	0,1	0,001%
2018	14.721,20	7,7	0,052%

Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

Elaborado por: Israel Angulo

Realizando una comparación entre el mes de noviembre del año 2014 al mes de marzo del año 2018, el valor del dinero electrónico en circulación se ha incrementado de 0,1 a 7,7. El dinero electrónico aumento drásticamente en el año 2018, sobre todo en el mes de enero y

febrero, sin embargo si comparamos el valor del dinero electrónico a marzo de 2018 de \$7'700.000 con las especies monetarias en circulación de \$14.721'200.000 equivale al 0,052% de las especies monetarias en circulación, dicho de otro modo, el dinero electrónico en circulación hasta el mes de marzo del año 2018 no representa ni siquiera el 1% de las especies monetarias en circulación.

Dicha situación evidencia la poca aceptación que tuvo el dinero electrónico administrado por el Banco Central del Ecuador por diversas razones, falta de confianza, temor a incautación o desdolarización, alto déficit y endeudamiento público o inclusive y el más difícil de cambiar por un factor cultural.

En base a la tabla N° 3 se obtuvieron dos indicadores claves en el uso de medios de pago. Estos indicadores son la preferencia por liquidez y la profundización financiera.

La preferencia por liquidez se obtiene de la siguiente fórmula:

$$PL = \frac{EMC}{Depósitos} \times 100$$

Donde:

- PL es la preferencia por liquidez por parte de los usuarios.
- EMC son las especies monetarias en circulación que incluye las monedas, billetes, moneda fraccionaria emitida por el banco central del Ecuador y el dinero electrónico.
- Y los depósitos que se encuentran conformados por los depósitos a la vista y el cuasidinero.

El segundo indicador que se obtuvo de la tabla N° 3 es la profundización financiera también conocida como inclusión financiera o bancarización y se la obtiene de la siguiente fórmula:

$$PF = \frac{Depósitos}{PIB Corriente} \times 100$$

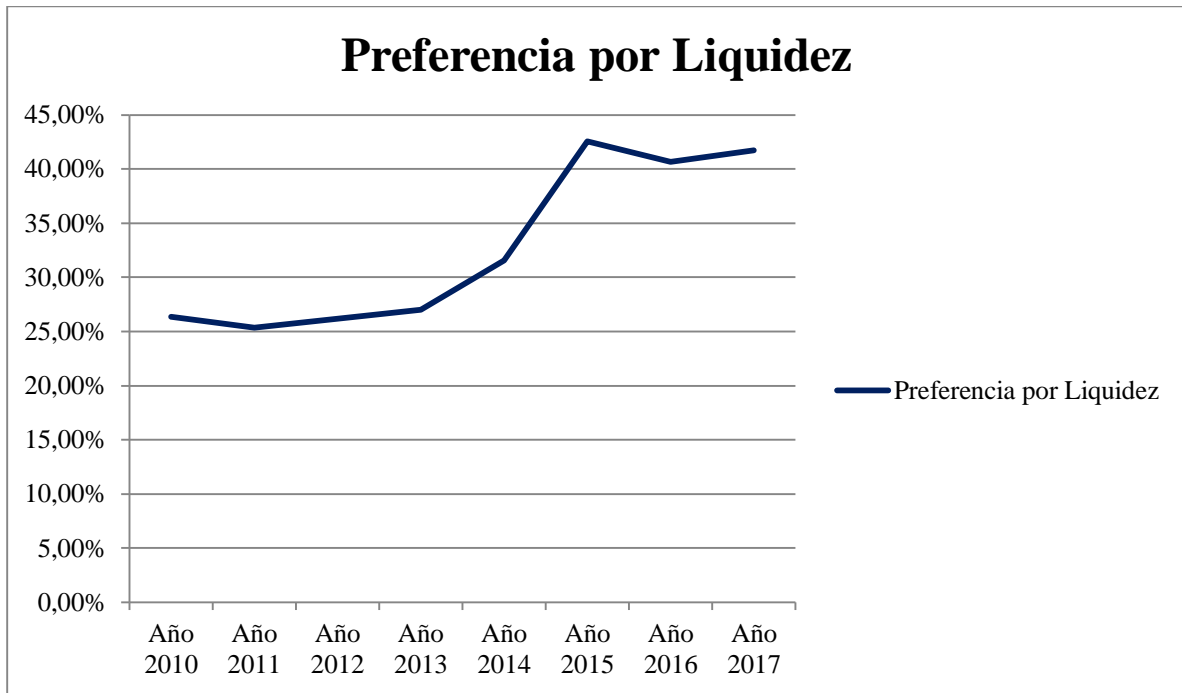
Donde:

- PF es la profundización financiera
- Los depósitos están conformados por los depósitos a la vista y el cuasidinero al igual que en la fórmula de preferencia por liquidez.
- Y el PIB Corriente.

A continuación se detalla mediante gráficos estos indicadores para realizar un análisis de la realidad en el país sobre la preferencia de medios de pago.

El indicador de preferencia por liquidez tiende a disminuir con el avance de la tecnología y medios electrónicos para realizar los pagos, mientras que el indicador de profundización financiera tiende a aumentar, porque los usuarios prefieren medios de pago electrónicos en lugar del efectivo, sin embargo en el país se puede evidenciar un comportamiento distinto en el indicador de preferencia por liquidez.

Ilustración 4 Preferencia por Liquidez por parte de los usuarios



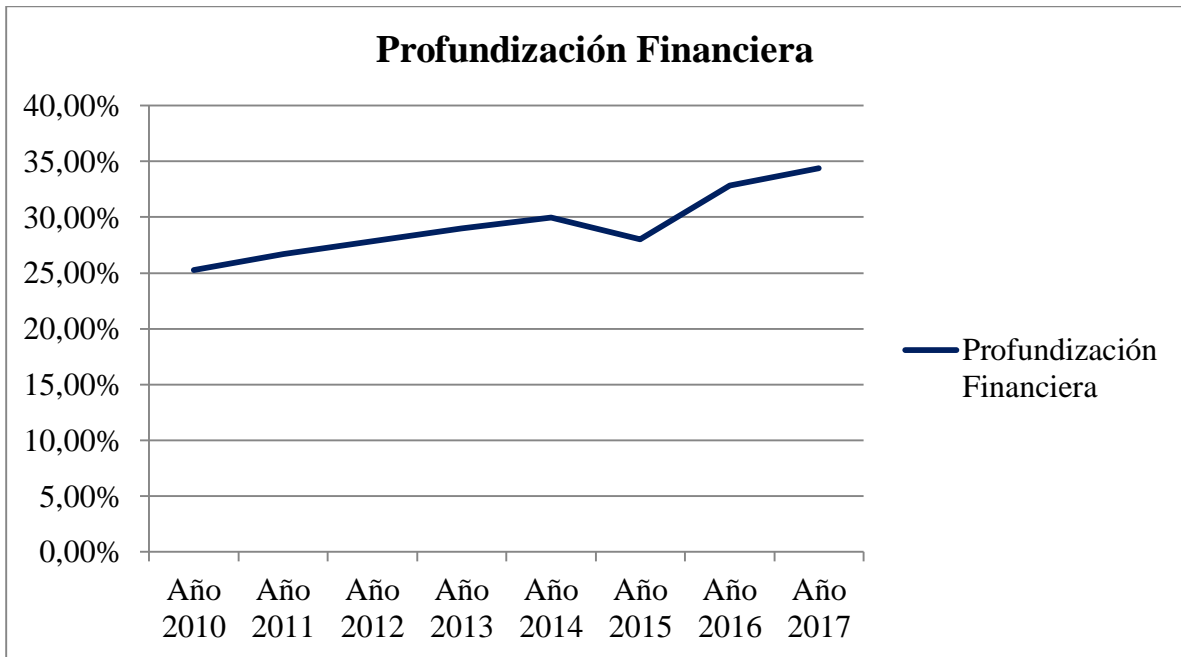
Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

Elaborado por: Israel Angulo

En el país, los usuarios prefieren utilizar efectivo con relación a los medios de pago electrónicos, como se puede evidenciar en la ilustración 4. Como ya se mencionó anteriormente, lo normal es que este indicador de preferencia por liquidez vaya disminuyendo con el paso del tiempo, sin embargo en el Ecuador este indicador va en aumento. La preferencia por liquidez en el país viene siendo ya un tema cultural que puede ser muy difícil de cambiar, y con la desconfianza generada en los usuarios es complicado que prefieran utilizar medios de pago electrónicos.

Cuando se compara el índice de preferencia por liquidez de Ecuador con Colombia, se puede evidenciar que en este país la preferencia por liquidez va disminuyendo, guardando coherencia con la transformación tecnológica de los países y la confianza de los usuarios. Justamente Colombia tiene niveles de déficits públicos mucho menores a los del Ecuador.

Ilustración 5 Profundización Financiera

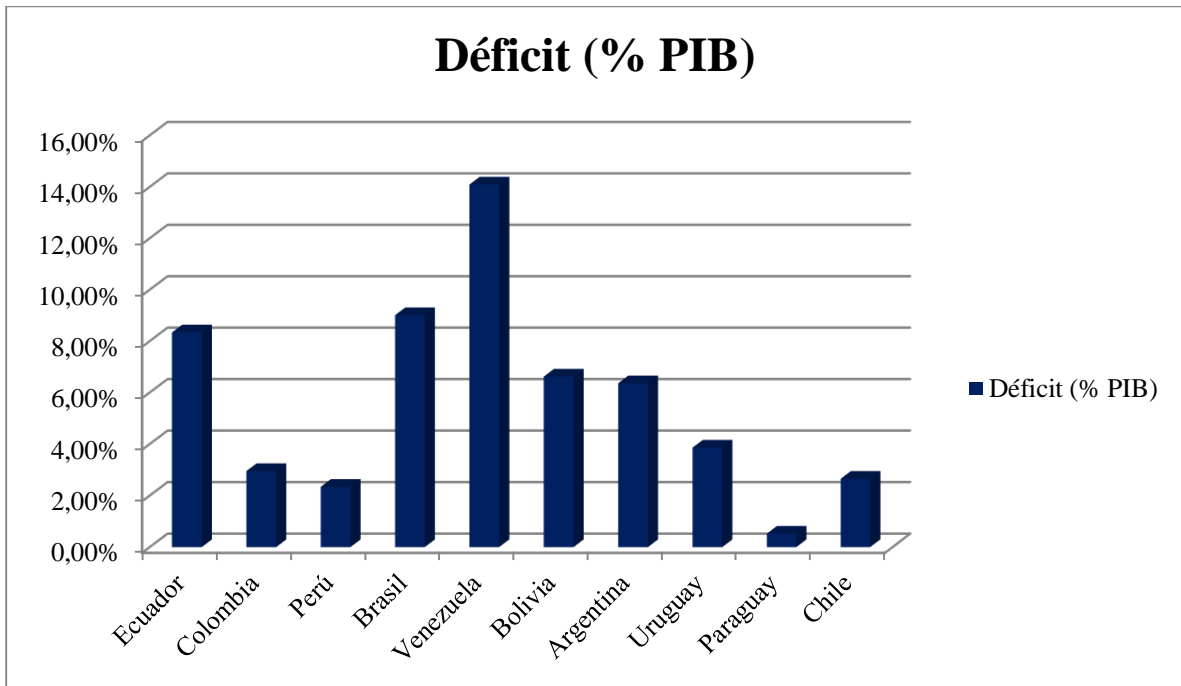


Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

Elaborado por: Israel Angulo

En la ilustración 5 se puede evidenciar que la profundización financiera está en aumento, lo cual es normal. Este indicador tiende a aumentar con el transcurso del tiempo. Sin embargo, realizando una comparación entre la preferencia por liquidez y la profundización financiera, se puede observar que la pendiente de la preferencia por liquidez es mucho más pronunciada que la profundización financiera, es decir que a pesar de que gran parte de la población mantenga su dinero en los bancos realizando depósitos, el porcentaje de usuarios que prefieren conservar el dinero en sus manos es aún mayor.

Ilustración 6 Déficit con relación al PIB

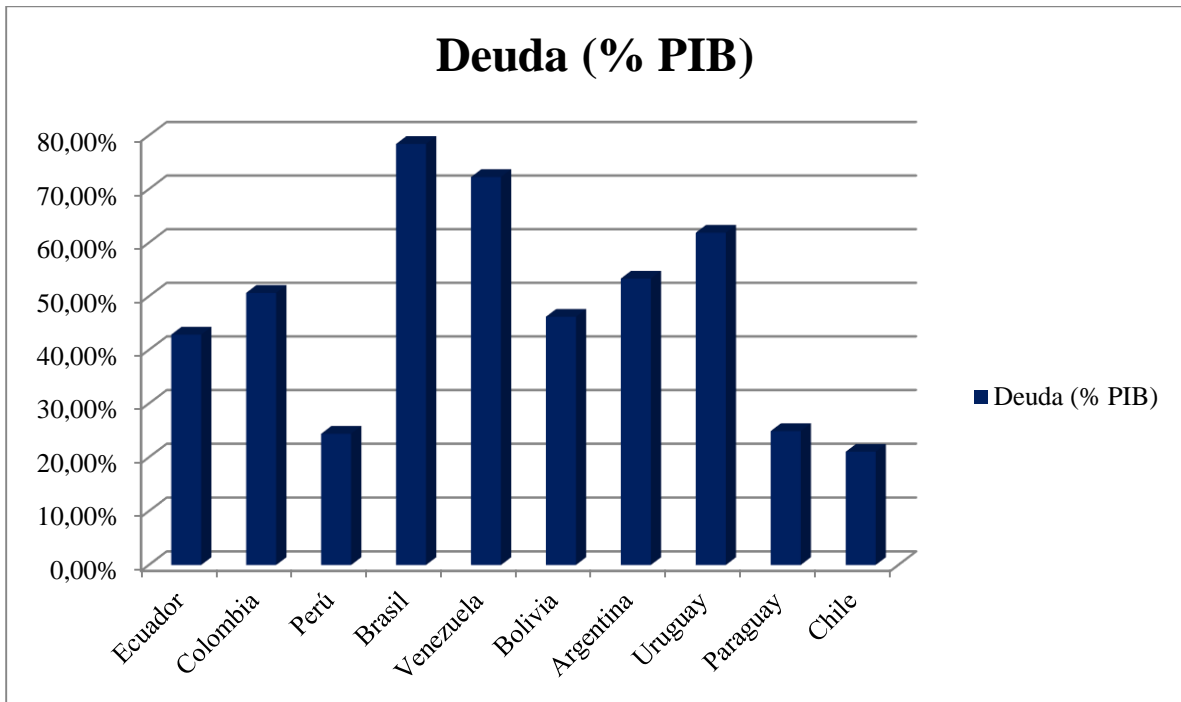


Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

Elaborado por: Israel Angulo

Este gráfico es de vital importancia, ya que mediante el mismo se puede determinar la razón por la cual los usuarios prefieren conservar su dinero y no depositarlo en los bancos, es decir, es una de las razones por la que el indicador de preferencia por liquidez va en aumento y es aún más notorio que la profundización financiera. Ecuador es uno de los países con más alto déficit en Latinoamérica y esto provoca que los usuarios desconfíen de las instituciones financieras.

Ilustración 7 Deuda con relación al PIB



Fuente: Banco Central del Ecuador (Financiera, 2018)

Elaborado por: Israel Angulo

El Ecuador no está tan endeudado como Venezuela o Brasil, sin embargo es uno de los países con más deuda y esto está íntimamente relacionado con el gráfico anterior, ya que el déficit y la deuda son razones por las cuales los usuarios tienen desconfianza en las instituciones financieras, inclusive hay la probabilidad de que se genere un riesgo de crear una nueva moneda, es decir, exista un riesgo de desdolarización.

3.2. Presentación y análisis de los resultados

Para la recolección de información que necesita el proyecto de investigación denominado “El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018” se realizó encuestas para las cuales se tomó como referencia a los ocho centros comerciales más visitados de la Capital como son:

Tabla 5 Centros Comerciales encuestados

Centro Comercial	Encuestas	%
Centro Comercial Quicentro Shopping	44	11%
Centro Comercial Iñaquito	44	11%
Centro Comercial Mall "El Jardín"	44	11%
Centro Comercial Condado Shopping	44	11%
Centro Comercial "El Bosque"	44	11%
Centro Comercial "SCALA"	44	11%
Centro Comercial "El Recreo"	60	17%
Centro Comercial Quicentro Sur	60	17%
Total encuestas	384	100%

Fuente: Elaboración propia

El total de usuarios a ser encuestados son 384, por lo que si se reparte equitativamente entre los ocho centros comerciales corresponde a 48 encuestas en cada uno, sin embargo, tanto el Centro Comercial Quicentro Sur y Centro Comercial “El Recreo”, ambos ubicados en el Sur de Quito, abarcan la mayor cantidad de visitantes al día, por lo que se encuestó a 60 personas en cada uno de ellos.

Según un artículo publicado el 20 de Diciembre de 2017 en la página RP3, los centros comerciales con mayor cantidad de visitantes al día son “El Recreo” y Quicentro Sur.

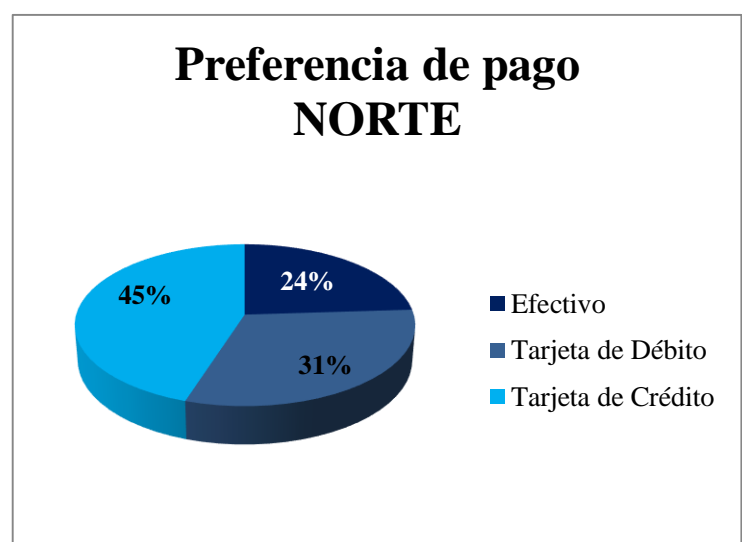
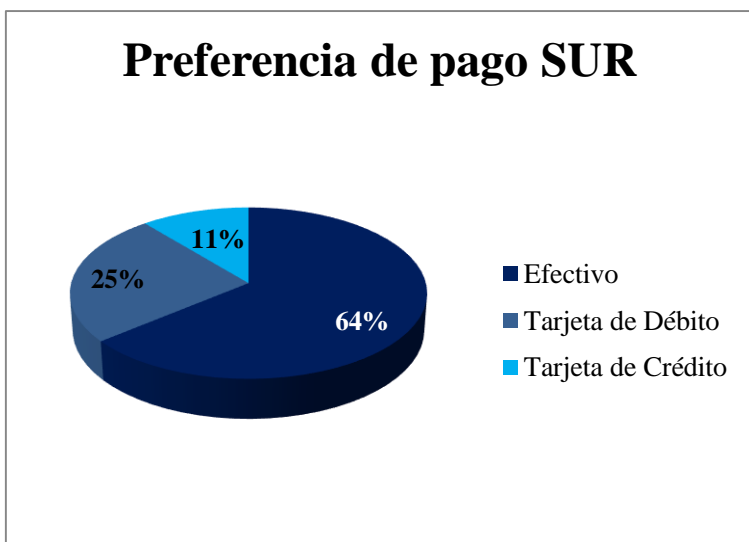
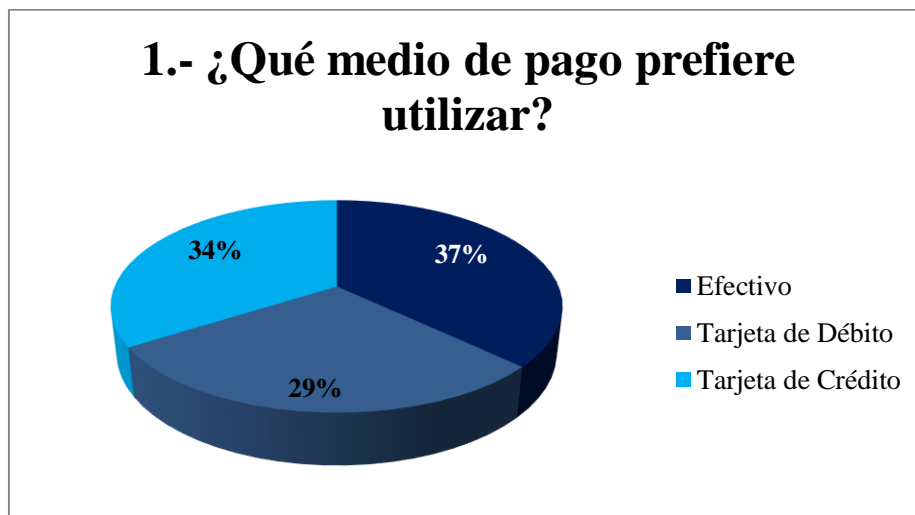
El centro Comercial Quicentro Sur, enclavado en el sur de Quito, es el mall más grande del país, por área de construcción (165.000 metros cuadrados), por número de locales (350 locales, de ellos 12 locales ancla), y por número de afluencia de visitantes (más de 5,5 millones de personas al mes). (Retail, 2017)

Basándonos en los datos proporcionados por esta página web, el número de visitantes al mes es de 5,5 millones de personas, por lo que si realizamos un cálculo diario, el número de personas sería de 183.000 personas aproximadamente.

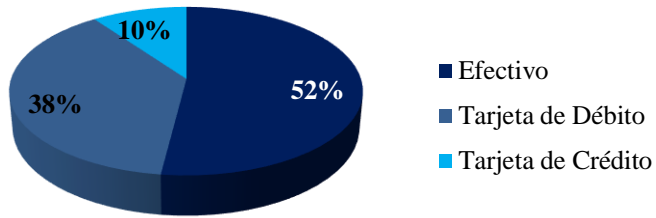
Mientras que, “El centro comercial El Recreo, tiene el cuarto Megamaxi más grande del país, y el Multicines con más salas del Ecuador (13 salas de cine). Este centro comercial recibe aproximadamente 40 millones de clientes anualmente” (Vaca, 2016)

Haciendo un cálculo diario de los visitantes de este centro comercial tenemos 111.000 personas aproximadamente. Se realizaron 10 preguntas con la finalidad de determinar el conocimiento que tiene la población acerca del dinero electrónico y la importancia que los mismos le dan.

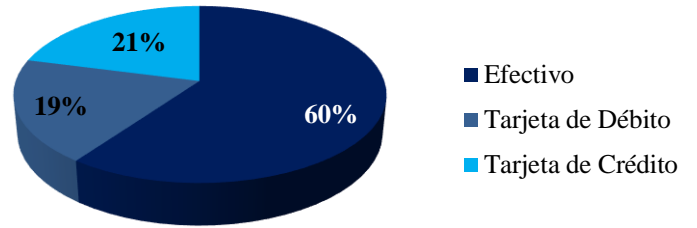
3.2.1. Análisis de la encuesta



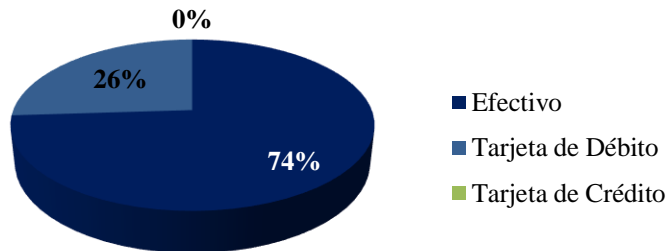
Patio de Comidas SUR



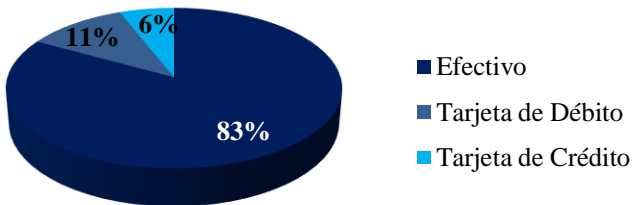
Almacenes SUR



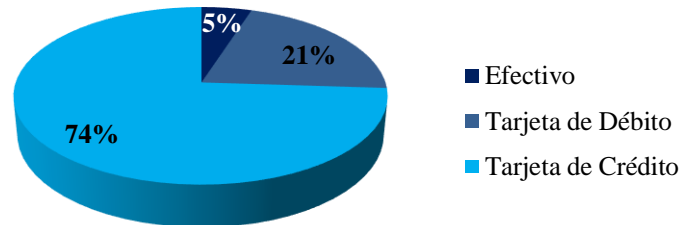
Cines SUR



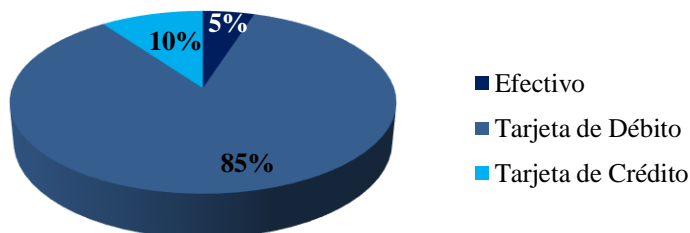
Patio de comidas NORTE



Almacenes NORTE



Cines NORTE



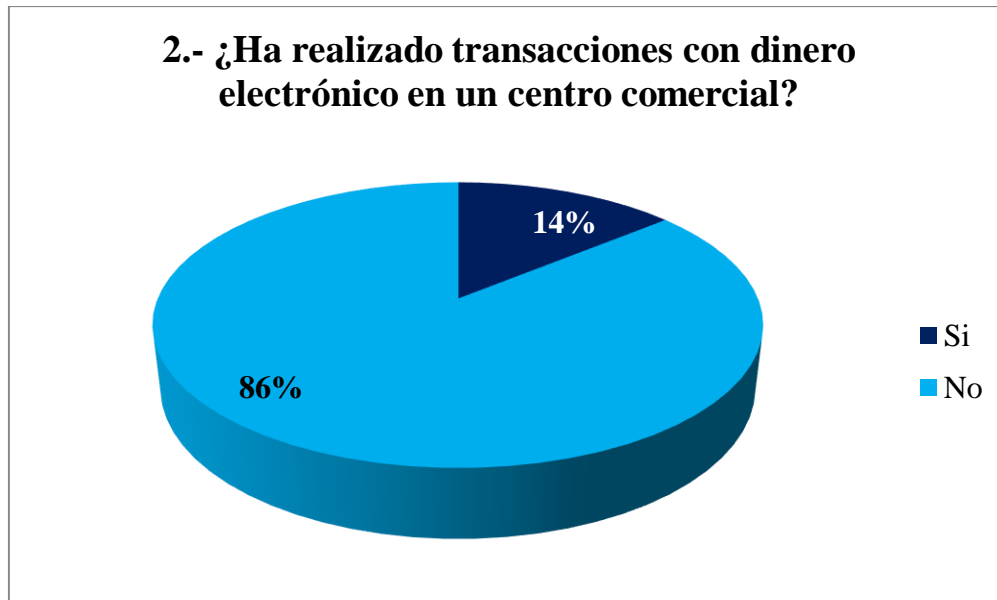
Para esta pregunta se segmentó a los usuarios segmentados para determinar la preferencia de medios de pago que tienen los usuarios tanto en el sur como en el norte del DM de Quito. Hay tres áreas de consumo en los centros comerciales, entre las cuales se encuentran los almacenes, patios de comida y los cines.

En el sur del DM de Quito la gran parte de los usuarios prefiere utilizar efectivo en un 64% para efectuar sus pagos, les parece la mejor alternativa ya que no genera interés y los artículos que adquieren son más económicos. Por otro lado, en el norte del DM de Quito la gran parte de los usuarios prefiere utilizar tarjetas de débito y crédito, y la que más destaca es la tarjeta de crédito. Los usuarios de este sector afirman que llevar dinero consigo es un gran riesgo y con la tarjeta evitan ese riesgo. En el sector sur los usuarios prefieren utilizar efectivo en las tres áreas (patio de comidas, almacenes y cines), mientras que en el sector norte los usuarios prefieren utilizar efectivo en el patio de comidas, tarjeta de crédito en los almacenes y tarjeta de débito en los cines.

En los centros comerciales en los que se aplicó la encuesta, se puede evidenciar una preferencia por el efectivo por parte de los usuarios. El efectivo es una gran alternativa para realizar pagos porque no genera intereses y el usuario no corre el riesgo de endeudarse con altas cantidades de dinero, sin embargo corre un gran riesgo de perder el dinero o ser víctima de robos.

La tarjeta de débito puede ser un excelente sustituto del dinero electrónico, pero existe una diferencia entre estos dos medios de pago que no se puede dejar de lado y es que para poder utilizar una tarjeta de débito, los usuarios deben estar bancarizados y el dinero electrónico les brinda la posibilidad de acceder a los servicios financieros sin la necesidad de tener una cuenta en las instituciones financieras, simplemente usando el celular.

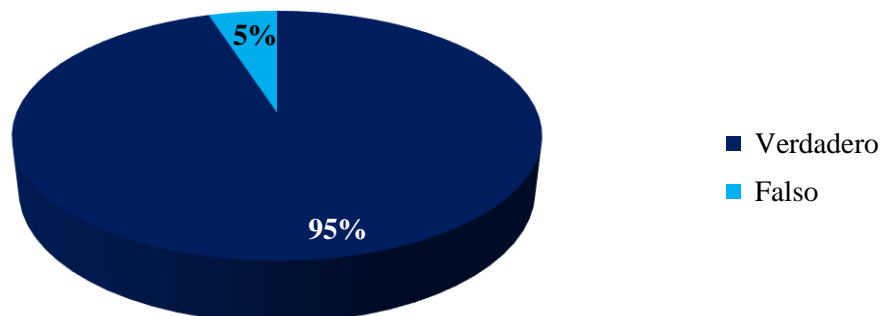
La tarjeta de crédito es una herramienta más con la que los usuarios pueden realizar transacciones comerciales, sin embargo pagan más del valor que tienen los bienes o servicios que adquieren, debido a que las tarjetas de crédito generan un interés por las transacciones realizadas.



De acuerdo a los resultados obtenidos, observamos que un bajo porcentaje de la población encuestada ha realizado transacciones con dinero electrónico. La mayor parte de la población ya cuenta con tarjetas de crédito o débito por lo que afirman que el dinero electrónico no es necesario. Además ciertas instituciones financieras brindan servicios que pueden efectuarse vía internet, como transferencias interbancarias, pago de servicios básicos, etc.

Un gran porcentaje de la población tiene desconfianza en cuanto al uso del dinero electrónico, debido al desconocimiento, falta de sociabilización del tema y el temor a que sus cuentas puedan ser hackeadas, con lo cual pueden perder su dinero.

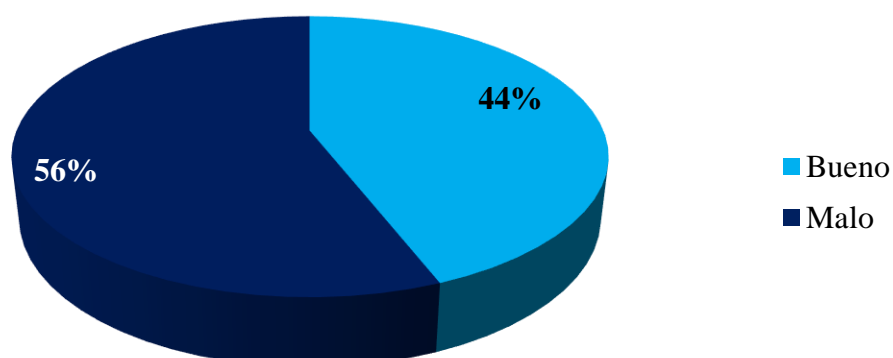
3.- ¿Usted cree que con la utilización del dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?



El gráfico demuestra que el dinero electrónico es una herramienta con la cual se mantiene liquidez, al evitar el uso de billetes no es necesario importar en las mismas cantidades y este costo se reduciría, lo cual es beneficioso por la situación económica que el país está viviendo actualmente al no disponer de una moneda propia.

La liquidez es de vital importancia para toda organización y nación. Un país con una liquidez estable se encuentra en un nivel de buena salud financiera y bienestar económico. Manejando un nivel adecuado de liquidez se pueden pagar las obligaciones, adquirir bienes y servicios que la población necesite, además de crear fuentes de empleo que se necesitan de manera urgente.

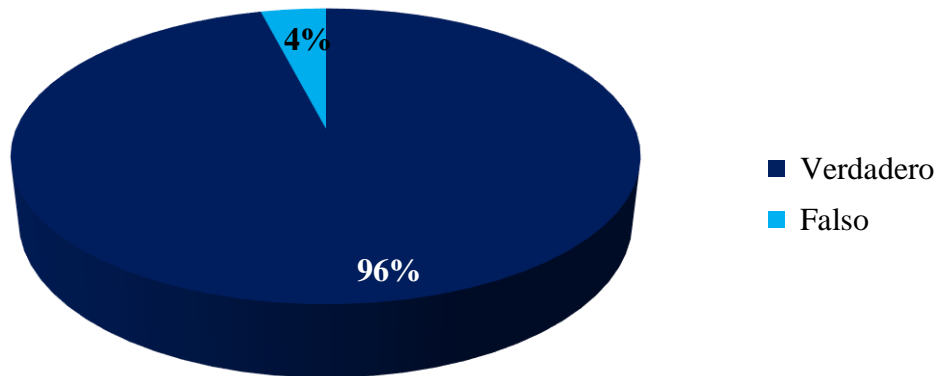
4.- El trato que dan los usuarios a los billetes para aumenar su vida útil es:



La vida útil de un billete es incierta. Existen varios factores que influyen para la duración de los billetes. Entre ellos se encuentran factores medioambientales como la humedad, el calor, lluvia, etc. Generalmente los usuarios, guardan los billetes en una cartera o billetera con lo cual se cuida un poco más el estado del billete, sin embargo, gran parte de la población guarda los billetes en los bolsillos o en el caso de comerciantes suelen guardar los billetes en los delantales en donde se arrugan, se rompen y se deterioran rápidamente, en el transporte público, se pueden evidenciar que los billetes no reciben un buen trato, por ello el 56% de la población encuestada considera que el trato que se le da a los billetes no es adecuado.

Una vez que los billetes se encuentren deteriorados, ya no pueden seguir en circulación y deben ser destruidos. El Banco Central canjea los billetes dañados a cambio de billetes nuevos y posteriormente los entrega a la ciudadanía. Estos billetes nuevos son importados de los Estados Unidos y tienen un costo muy alto, que el país puede evitar con la utilización de dinero electrónico o monedas sociales.

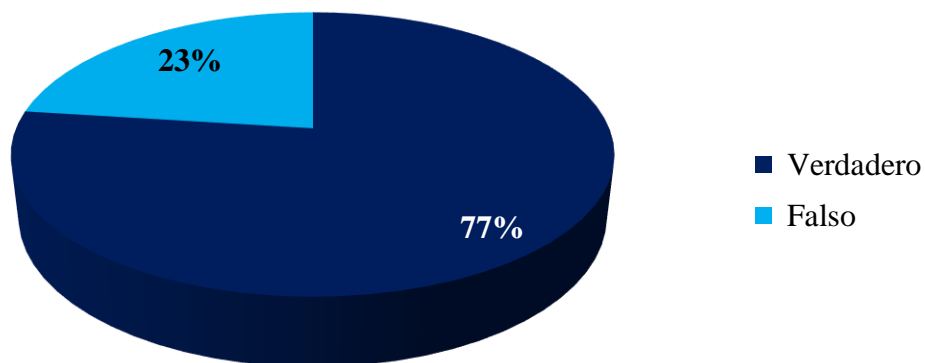
5.- ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?



El 96% de la población encuestada responde que se evita acudir a las instituciones financieras, lo cual es una pérdida de tiempo y además de dinero porque se gasta en transporte, y en el caso de tener auto propio, se consume combustible más la depreciación del vehículo y desgaste físico de la población. No solo el tiempo de viaje es el que se ahorra, sino también el tiempo utilizado en realizar la transacción comercial, ya sea en los bancos, cooperativas de ahorro y crédito en los que se pasa horas haciendo fila hasta llegar a ventanilla.

Al utilizar dinero electrónico, el usuario simplemente debe seguir varios pasos desde el teléfono celular, sin importar el lugar en donde se encuentra.

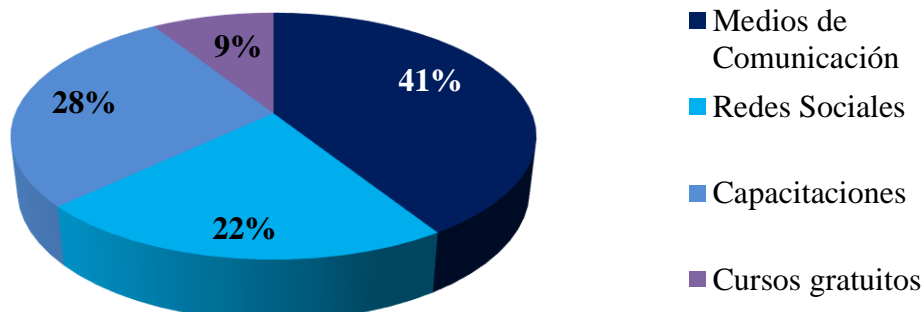
6.- ¿Usted necesita contar con un plan de datos o acceso a internet para utilizar el servicio de dinero electrónico?



Aquí observamos que un alto porcentaje de la población encuestada, afirma que es necesario disponer de un plan de datos para operar con dinero electrónico. Lo cual es erróneo ya que no se necesita contar con un plan de datos, ni siquiera se necesita de un Smartphone, o disponer de saldo en el celular. Simplemente se requiere un celular que se encuentre activo.

Mientras el dinero electrónico era administrado por el Banco Central, el usuario marcaba la opción *153# y se le solicitaba su número de cédula y desde ese momento su cuenta de dinero electrónico se encontraba activa.

7.- ¿Que se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?



La mejor manera para que los usuarios aprendan a utilizar dinero electrónico o al menos conozcan en que consiste, es difundir información sobre el tema a través de los medios descritos en el gráfico. Estos son los distintos medios de comunicación como: Televisión, radio, prensa escrita, etc.

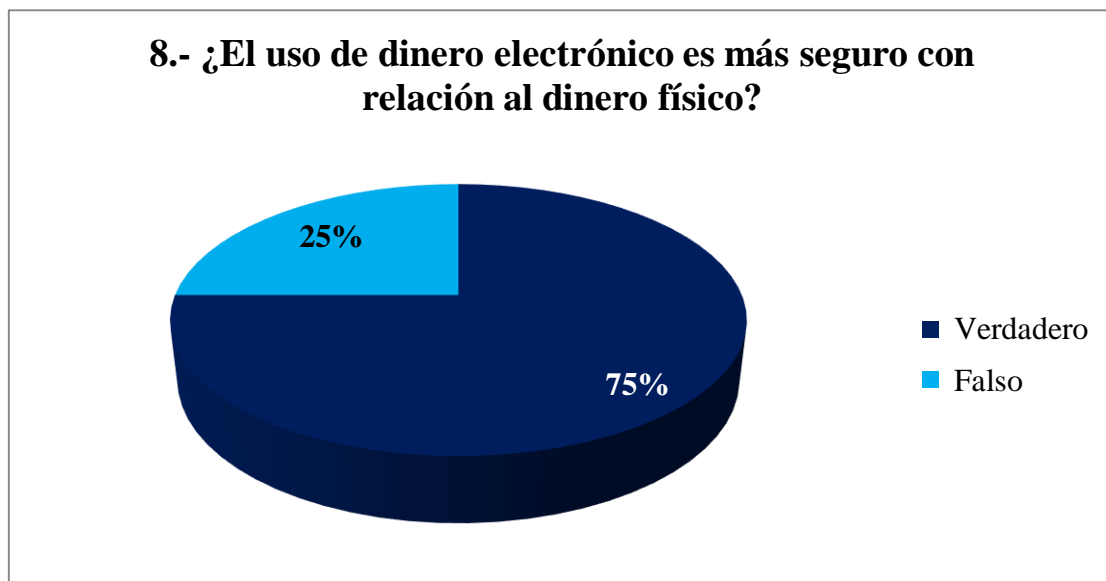
Los usuarios afirman que realizando charlas o capacitaciones en centros educativos (escuelas, colegios, institutos y universidades) y también en las empresas, incluso las mismas instituciones financieras pueden brindar centros de capacitación para el uso de dinero electrónico y poco a poco ir educando a la población.

También se encuentran redes sociales como son: Facebook, Instagram, Whatsapp, Youtube, etc. Así como se difunden videos de comedia, publicidad de artículos de limpieza, vestimenta, deportes, también se puede difundir información de dinero electrónico. Además de que es un tema nuevo e interesante, es algo de gran importancia que puede impactar de gran manera en nuestra sociedad, siempre y cuando se le otorgue la atención debida.

Algunas de las personas encuestadas indicaron que una opción para que la población se eduque sobre el uso del dinero electrónico es crear cursos gratuitos en los que se indique tanto las ventajas como las desventajas del dinero electrónico y la población evalúe si es viable o no

para su economía personal, con lo que se concluiría que los cursos gratuitos caerían en la obligación de las mismas instituciones financieras.

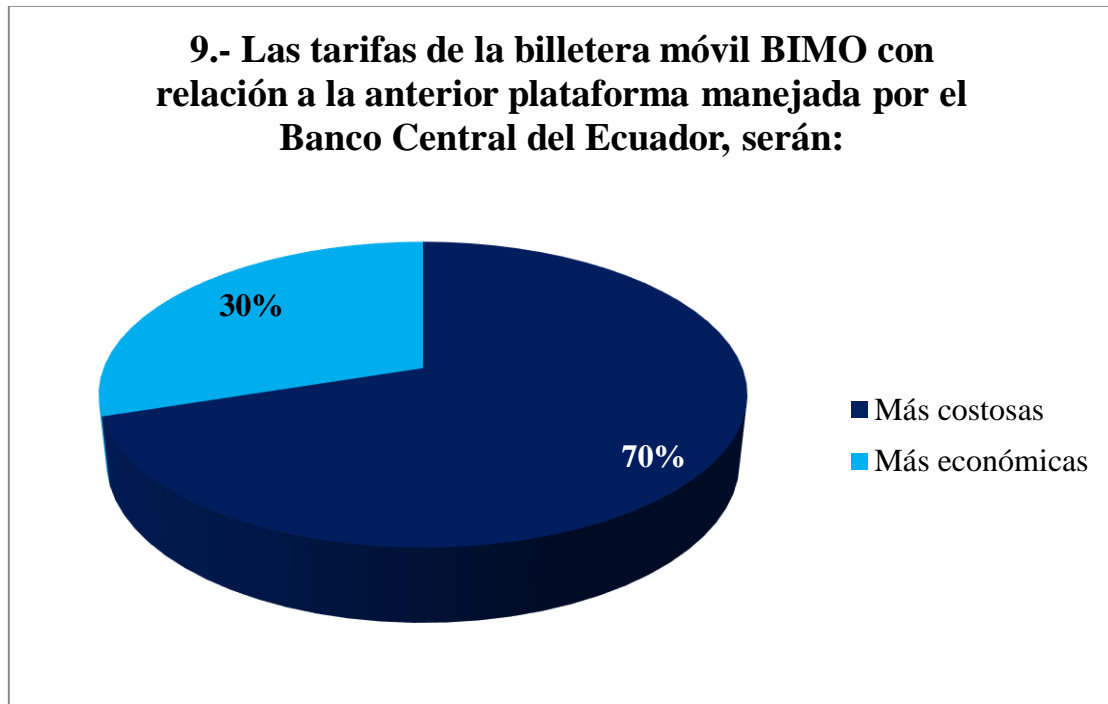
Se proporcionó una sugerencia que consiste en crear una norma que garantice que los fondos se encuentren con un respaldo en el sistema financiero. Muchas personas tienen miedo de utilizar dinero electrónico porque piensan o han escuchado que no tiene respaldo y su dinero se puede perder de la noche a la mañana.



El 75% de la población encuestada afirma que el uso de dinero electrónico es mucho más seguro que utilizar dinero físico, porque llevar grandes cantidades desde la casa hasta las instituciones financieras y viceversa es un tremendo riesgo. La delincuencia está creciendo cada vez más, y si algún delincuente mira a los usuarios sacar o depositar grandes cantidades de dinero, los mismos pueden ser víctimas de robos/ asaltos, inclusive el dinero se puede perder o caer en los buses con alguna distracción. Con el dinero electrónico evitan ese riesgo al realizar pagos desde el celular, sin necesidad de acudir a las instituciones financieras.

Sin embargo el 25% de la población encuestada afirma que el uso de dinero electrónico no es muy confiable, es más seguro utilizar dinero físico. La tecnología es algo que puede fallar y con ello pueden ser víctimas de robos cibernéticos, el sistema puede fallar y luego las cuentas

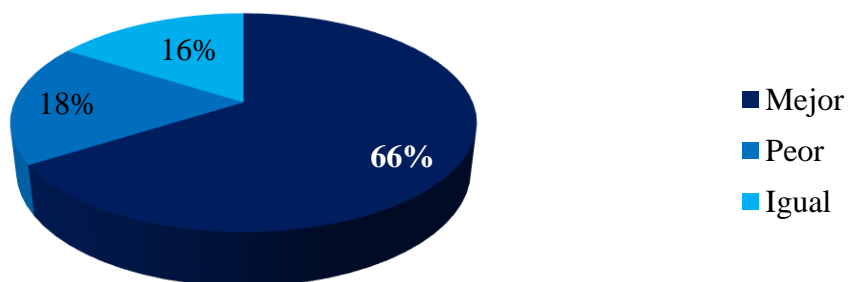
pueden aparecer con menos fondos de los que deberían tener. En fin, el 25% de la población mencionó a los hackers de la tecnología, por lo cual sus ingresos estarían en peligro.



El 70% de la población encuestada afirma que la billetera móvil BIMO tendrá tarifas más costosas. Las instituciones privadas siempre tienen fines de lucro, obtendrán mayores beneficios por los servicios que ofrecerán.

La plataforma BIMO está siendo elaborada por Banred, empezará brindándole al usuario la alternativa de realizar transferencias de montos pequeños entre personas.

10.- ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?



Los usuarios que respondieron que la administración por parte de la banca privada va a ser mejor, sostienen en un 66% que los movimientos o transacciones van a realizarse con mayor rapidez, eficiencia y eficacia. Afirman que el dinero electrónico tendrá mayor control y será más organizado comparado con el Banco Central del Ecuador, además de contar con una gran variedad de instituciones financieras en los que se puede depositar la confianza y no solo uno como lo es en el sector público. Indican que inclusive la atención es mejor en el Sector Privado y el dinero electrónico no será la excepción.

Los usuarios que aseguran que la administración por parte de la banca privada va a ser peor en un 18%, argumentan que desde hace mucho tiempo el sector privado persigue lucrar. Buscará beneficiar solo a las altas clases económicas mientras que los pobres saldrán perjudicados y no todos podrán acceder al dinero electrónico, además de que ahora cada transacción tendrá un costo mayor al ejecutado por el Banco Central. Las instituciones financieras privadas afirman que este costo será mínimo y servirá para brindarle al usuario un mejor servicio, sin embargo, esto parece molestarle a una parte de la población.

El resto de la población, declara que la administración ya sea por parte de la banca privada o por la banca pública será igual. Si la gente desconoce del tema y no se capacita para poder operar con dinero electrónico, los resultados van a ser los mismos.

A demás de los usuarios, también se obtuvo información de ciertos locales en donde aceptaron operar con dinero electrónico y también de locales que no operaron con este medio de pago.

Mi Comisariato es uno de los locales que operaba con dinero electrónico, ellos mencionan que decidieron implementar este medio de pago porque en realidad es una alternativa más con la que los usuarios pueden efectuar transacciones comerciales y ya que se lo realiza desde el celular, era una opción de eliminar el uso del efectivo y hacer el servicio brindado mucho más eficiente. Supermaxi es una empresa que brinda servicios similares a los de Mi Comisariatos, sin embargo ellos no aceptaron la propuesta del dinero electrónico. El motivo principal es que sus proveedores no operaban con dinero electrónico, entonces no era una herramienta conveniente para implementar, además de la desconfianza de los usuarios y el desprestigio que recibió este mecanismo.

La pregunta que se aplicó a los locales ubicados en los centros comerciales en los que se realizaron la encuesta fue dirigida tanto para los locales que aceptaron utilizar este medio de pago como para los que no aceptaron utilizarlo. Para los locales que usaron dinero electrónico fue: ¿Por qué decidieron operar con dinero electrónico? Y para los locales que no manejaron dinero electrónico fue: ¿Cuáles fueron las razones por las que no implementaron el dinero electrónico?

En realidad fueron pocos los locales que utilizaron dinero electrónico dentro de los centros comerciales. Un ejemplo claro es el Centro Comercial Quicentro, en donde de su totalidad de 158 locales solo cinco operaban con dinero electrónico, estos son:

KAO Sport Center, Hallmark, TGI Friday's, Mi comisariato y Banco del Pacífico. Estos locales señalan que la única manera de saber si una herramienta funciona es utilizándola y con el tiempo se sabrá si resulta beneficioso o no. El dinero electrónico es una opción más que se le brindó a la población para que puedan efectuar transacciones comerciales, pero para que esto funcione, los locales deben hacer su parte y colaborar. Si los usuarios ven que no existen locales en donde comprar con dinero electrónico, simplemente se vuelve un medio de pago innecesario. No solo los usuarios, sino los locales también aseguran que el dinero electrónico ahorra tiempo y dinero, además que es más seguro que el dinero físico.

Por otro lado, de las respuestas obtenidas de los locales que no utilizan dinero electrónico se encuentra la desconfianza que tiene la población por este medio de pago. Los dueños de los locales afirman que no les representa ningún beneficio tener un medio de pago que no se utiliza. Otros como Multicines o KFC señalan que no es necesario el sistema de dinero electrónico, porque generalmente reciben visitas de usuarios ya bancarizados es decir que cuentan con tarjetas, las cuales hacen la función de dinero electrónico. Otra de las respuestas fue que estaban observando la aceptación que tenía el dinero electrónico con el paso del tiempo, pero los resultados no fueron atractivos como para implementar este medio de pago en sus locales.

Ahora que el dinero electrónico será administrado por las instituciones financieras privadas, la capacitación a los usuarios y locales comerciales debe ser primordial y no se puede dejar de lado, ya que sin esto, el dinero electrónico no va a funcionar sin importar quién sea el administrador. Tanto el Estado como las empresas públicas y privadas deben aportar para que el dinero electrónico sea un medio de pago aceptado por la población y así la desconfianza y desprestigio que el mismo recibió disminuyan. Como ya se mencionó, es una excelente oportunidad para brindarle al país una economía más estable, con menos deudas y más ingresos.

3.2.2. Información obtenida de las entrevistas

Además de las encuestas aplicadas a los distintos usuarios en los centros comerciales mencionados, se realizó entrevistas a personas que están o estuvieron involucrados con el dinero electrónico durante la administración del Banco Central del Ecuador. La primera entrevista se aplicó al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTE Eco. Carlos de la Torre quien además fue Ministro de Economía y Finanzas.

1.- ¿Qué es el dinero electrónico?

El dinero electrónico es toda forma de dinero que utiliza sistemas informáticos para su funcionamiento. Dentro del concepto de dinero electrónico están incluidas las tarjetas de débito, tarjetas de crédito, transferencias interbancarias y el teléfono celular, pero en el Ecuador se ha tomado en cuenta como dinero electrónico simplemente al celular, pero en realidad, son todos estos medios de pago.

2.- ¿Usted cree que el Banco Central del Ecuador falló en la administración del dinero electrónico?

No, el Banco Central del Ecuador no falló en la administración del dinero electrónico. No puede esperarse una evolución fuertemente creciente del Dinero Electrónico en el corto plazo ya que como otros mecanismos alternativos de pagos (tarjetas de débito o crédito), es un proceso gradual en el que el público de a poco va incrementando su uso. De todas maneras, las críticas que sufrió el Dinero Electrónico debidas a factores políticos si incidieron en su lento desarrollo durante sus primeros meses, pero su relanzamiento y los incentivos tributarios (devolución de puntos del IVA) contribuyeron a su despegue en los meses posteriores. Lo que falló fue la manera en como se entregó este medio de pago a la banca privada.

3.- ¿Qué beneficios ofrece el dinero electrónico a los usuarios?

Es muy seguro, si me roban el celular, el dinero está seguro porque no pueden acceder a mi cuenta, por el contrario del dinero físico que si me asaltan perdería mi dinero. También hay que mencionar la practicidad que el dinero electrónico ofrece, porque se puede pagar el monto exacto, sin la necesidad de llevar dinero físico a la mano, por ejemplo en los buses, con el dinero electrónico, se puede pagar el monto exacto desde una tarjeta o el celular y se evita recibir el cambio en monedas o muchas veces que el cobrador nos de menos de lo que corresponde.

Además se optimiza el tiempo, evito acudir a cajeros automáticos para sacar dinero. Sobre todo a personas que trabajan en zonas rurales el dinero electrónico es de gran ayuda porque muchas veces tienen que ir hasta el pueblo más cercano a retirar dinero y poder consumir, en lo cual se gasta tiempo y dinero en pasajes, combustibles, etc. El dinero electrónico vuelve a la economía más eficiente, además de que permite aportar a la sostenibilidad de la dolarización, se reduce la demanda de dinero físico.

4.- ¿Cuál es la razón por la que los bancos privados no aceptaban este medio de pago?

Las tarifas que cobraba el Banco Central del Ecuador por utilizar dinero electrónico eran bastante bajas, la tarifa más costosa era de \$0,15 centavos, mientras que si vamos a un cajero automático lo que nos cuesta es \$0,35/\$0,50 o incluso hasta \$1 dólar. Al ver que las tarifas del dinero electrónico eran bastante bajas las personas se estaban lanzando poco a poco por este medio de pago, lo cual no le convenía a los bancos privados, por lo que atacaron al estado y desprestigiaron este medio de pago. Ahora que ellos serán quien lo administre, obtendrán beneficios y lucrarán, por ello actualmente las instituciones financieras privadas mencionan que el dinero electrónico es una excelente alternativa para los usuarios.

5.- ¿Cuánto le cuesta al país importar billetes desde los Estados Unidos de América?

El Ecuador gasta \$2.000'000.000 al año. Este valor es el costo que tienen los billetes que se importan anualmente. El Ecuador paga el mismo valor del billete que desea importar, es decir, si se necesita un billete de \$20 dólares, el costo por ese billete es de \$20 dólares. Al país le cuesta \$19,40 dólares traer cada paca de 1000 billetes sin importar su valor. Este costo es por el flete y la seguridad que cuesta traer esa paca de billetes. Haciendo un cálculo anual, el Ecuador gasta \$12'000.000 anuales en seguridad y flete para el transporte de dinero.

La segunda entrevista fue realizada al Economista Wilson Vera quien va a integrarse a la UTE en el departamento de investigación en conjunto con el Decanato de la Facultad de Ciencias Administrativas, además ocupó cargos de Director de Programación y Regulación Monetaria Financiera, Director de Estadística Económica, Coordinador del Departamento de Estadísticas Monetarias y Financieras y Gerente del Sistema de Unitario de Compensación Regional (SUCRE) en el Banco Central del Ecuador.

1.- ¿Qué es el dinero electrónico?

Dinero es el conjunto de activos financieros que está en poder de las empresas y los hogares y sirve para realizar transacciones económicas. El dinero electrónico es un instrumento adicional además de los medios de pago ya existentes que cuenta con respaldo custodiado por el Banco Central del Ecuador, ahora pues debe estar respaldado por las instituciones financieras privadas.

2.- ¿Cuál es la finalidad con la que se implementó el dinero electrónico en el Ecuador?

El objetivo del proyecto de dinero electrónico era disminuir la cantidad de dinero físico con la que se maneja la población. Además de tener un instrumento de pago que sea fácil de utilizar para los ciudadanos. Es un tema bastante difícil de implementar ya que las personas tienen un

nivel de preferencia por utilizar el efectivo bastante alto con relación a tarjetas o transferencias. Además de ser un tema cultural, el Ecuador ya vivió una crisis financiera con la cual las personas perdieron la confianza en las instituciones financieras y prefieren utilizar efectivo y tener el dinero en sus propias manos. El dinero electrónico tiene como finalidad disminuir esa preferencia por utilización de efectivo y aumentar la inclusión financiera.

3.- ¿Usted cree que el Banco Central del Ecuador falló en la administración del dinero electrónico?

El Banco Central del Ecuador no falló con la administración del dinero electrónico, más bien esta institución hizo todos los esfuerzos para poner en vigencia el sistema de dinero electrónico, pero existió desde ciertos sectores una fuerte oposición para la utilización de dinero electrónico. Quizás uno de los errores fue que el manejo del sistema de dinero electrónico no era tan fácil de utilizar, la plataforma para operar con dinero electrónico debe ser lo más sencilla posible para que nadie tenga inconvenientes al momento de realizar una transacción con dinero electrónico. Muchas veces cuando las personas ven que un medio de pago es complicado, no lo consideran como una opción sino que prefieren utilizar otro medio de pago que le brinde mayor facilidad en sus transacciones.

4.- ¿Cuál es la razón por la que los bancos privados no aceptaban este medio de pago?

Generalmente en todo negocio las personas se mueven por los incentivos, sin embargo a las instituciones financieras privadas no les convenía que el Banco Central del Ecuador maneje este medio de pago porque iban a perder gran parte de sus clientes, los mismos que se irían por la opción de dinero electrónico. Pero no considero que sea un problema el hecho de que el Banco Central sea un administrador de dinero electrónico, simplemente la banca privada podía implementar otra plataforma de dinero electrónico y así conservar sus clientes. Pero atacaron

mucho al Banco Central, se escuchó mucho la falta de respaldo de dinero electrónico, pero el mismo siempre tuvo respaldo.

5.- ¿Qué beneficios ofrece el dinero electrónico a los usuarios?

Lo primordial es la inclusión financiera que se le brinda este medio de pago a la población no bancarizada, aunque en la actualidad las instituciones financieras ya no son tan exigentes con los requisitos al momento de crear una cuenta bancaria, por lo que la inclusión financiera es mucho más fácil sin embargo el dinero electrónico es un instrumento más con la que se puede bancarizar a la ciudadanía, sobre todo en sectores rurales donde no se pueda encontrar fácilmente entidades bancarias. Además de ello el tiempo y la seguridad que el dinero electrónico ofrece.

La tercera entrevista se la aplicó al Economista Santiago García, docente de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Central del Ecuador.

1.- ¿Qué es el dinero electrónico?

Es una opción de medio de pago usando canales electrónicos. Existe una tendencia a nivel mundial que consiste en reemplazar el dinero tradicional con el dinero electrónico. En países europeos y asiáticos el uso de dinero electrónico es bastante alto, en Latinoamérica ha costado un poco implementar este medio de pago pero con el tiempo se llegará a incrementar el nivel de usuarios que prefieren utilizar dinero electrónico con relación al físico. Es inevitable el avance que va a tener el dinero electrónico.

2.- ¿Cuál es la finalidad con la que se implementó el dinero electrónico en el Ecuador?

Ecuador es un país que se encuentra dolarizado, es decir, no tiene moneda propia. No se puede emitir dinero ni ganar por señoreaje, no se recupera el costo de producir dinero. Este costo es por la importación de billetes que paga el Ecuador a los Estados Unidos por los billetes

importados. La demanda de dinero físico es alta, por lo que el dinero electrónico busca reducir esta demanda de dinero físico sin afectar la economía del país.

3.- ¿Usted cree que el Banco Central del Ecuador falló en la administración del dinero electrónico?

No lo consideraría un fracaso, sin embargo a pesar de que el Banco Central del Ecuador tuvo una buena intención al impulsar el sistema de dinero electrónico, no era el mejor mecanismo para administrar este medio de pago. El Banco Central está preparado para otras funciones, se puede evidenciar que la acogida de dinero electrónico de los usuarios durante la administración del Banco Central del Ecuador es baja. La idea de que el dinero electrónico no sea un monopolio de los bancos privados era buena, porque sin lugar a dudas buscan lucrar y obtener la mayor cantidad de beneficios, pero el Banco Central tampoco es la entidad que cuente con los recursos y medios necesarios para administrar el dinero electrónico. La banca privada puede hacer un buen trabajo como administrador siempre y cuando se le pongan límites y tenga entidades de control que no le permitan lucrar sino que este medio de pago en realidad se convierta en un instrumento con el cual se pueda mantener una economía estable.

4.- ¿Cuál es la razón por la que los bancos privados no aceptaban este medio de pago?

Es un tema político en el que muchos analistas e instituciones financieras privadas desprestigiaron el dinero electrónico al decir que no había relación de 1-1, es decir un dólar en dinero electrónico con su respectivo dólar en dinero físico que era su respaldo. Vivimos en una sociedad muy conflictiva y el dinero electrónico no es la excepción, se decía que la relación más bien iba a ser de 2-1, es decir dos dólares en dinero electrónico y un dólar físico de respaldo, con lo cual se generó mucha desconfianza hacia este medio de pago.

5.- ¿Usted cree que la banca privada realizará un buen trabajo como administrador del dinero electrónico con relación al Banco Central del Ecuador?

Sí, yo pienso que las instituciones financieras privadas cuentan con mejores recursos y medios para administrar el dinero electrónico, siempre y cuando existan entidades de control que encaminen al dinero electrónico a su verdadero propósito y no a que solo los bancos obtengan su beneficio. Este es un proceso en el que todos deben intervenir, no se puede tampoco culpar solo al sector privado, sino que cada entidad tiene una función que cumplir para que este proyecto de dinero electrónico brinde resultados positivos.

3.2.3. Propuestas para incentivar el uso de dinero electrónico

De acuerdo a la primera pregunta de la encuesta realizada a los usuarios que visitan los centros comerciales en el DM de Quito, se puede evidenciar una clara diferencia entre el sector sur y el sector norte en cuanto a preferencia por el medio de pago.

Mientras que en el sur existe una preferencia por el efectivo al momento de realizar sus pagos, en el norte los usuarios prefieren utilizar tarjetas de débito y crédito. Si bien es cierto que las tarjetas de débito son un sustituto para el dinero electrónico, las tarjetas de crédito no son dinero sino una estrategia creada por las instituciones financieras para cobrar una cantidad de intereses, esto provoca que el usuario pague un valor superior que el correspondiente.

Si las instituciones financieras desean que el dinero electrónico funcione durante su administración, tienen que guiar a los usuarios para que el consumo mediante dinero electrónico se incremente. Las capacitaciones son la estrategia ideal para que las instituciones financieras ayuden a los usuarios a entender la finalidad y beneficios del dinero electrónico. Pese a que muchas personas consideran a las capacitaciones una pérdida de tiempo y dinero, otras las consideran de vital importancia porque con ello se incrementa el conocimiento de la población en el tema compartido mediante la capacitación.

Las instituciones financieras deben encargarse de capacitar a los usuarios para que los mismos utilicen dinero electrónico. Está claro que estas capacitaciones no pueden ser igual en todo lugar. Mientras que en el sector sur las personas prefieren utilizar el efectivo para realizar sus pagos, las instituciones financieras deben realizar capacitaciones que motiven al usuario a utilizar dinero electrónico y de esta manera reducir la preferencia por liquidez demostrada anteriormente. Aunque en el Ecuador el uso de efectivo viene siendo un tema cultural, es posible cambiarlo o reducirlo progresivamente.

Para los usuarios del sector norte del DM de Quito, las instituciones financieras deben realizar capacitaciones cuyo contenido abarque las características de las tarjetas electrónicas, las diferencias entre las tarjetas de crédito y débito. Las tarjetas de débito son una excelente herramienta ya que permiten realizar transacciones sin la necesidad de llevar grandes cantidades de dinero y evitar el riesgo de que el mismo se pierda o que los usuarios sean víctimas de asaltos, pero las tarjetas de crédito no representan dinero para el usuario.

Aunque los usuarios pueden realizar compras con la tarjeta de crédito, la misma genera intereses que el usuario tendrá que pagar por adquirir un bien o un servicio, es decir que el usuario paga más del valor que cuesta su adquisición.

Si los usuarios cuentan con efectivo o una tarjeta de débito y consumen con los mismos, están realizando un consumo responsable ya que el usuario está pagando con dinero que ya dispone en su billetera o cuenta bancaria.

La diferencia de estos dos medios de pago es que con la tarjeta de débito el usuario está más seguro, porque no lleva dinero consigo sino que en los almacenes o locales donde vaya a consumir le debitan automáticamente el valor que consumió y se paga el valor exacto, función que también cumple el dinero electrónico, es por ello que una tarjeta de débito puede sustituir al dinero electrónico con la diferencia que para poder utilizar una tarjeta de débito el usuario

debe estar bancarizado y con el dinero electrónico ese requisito no es necesario. En la tabla 6 se realiza una comparación entre una tarjeta de débito y una tarjeta de crédito.

Tabla 6 Cuadro comparativo entre una tarjeta de débito/dinero electrónico y una tarjeta de crédito

	Tarjeta de débito/Dinero electrónico	Tarjeta de crédito
¿Cuál es el efecto económico?	Es igual que pagar en efectivo.	Es una deuda, equivale a pedir un préstamo por el valor de la compra
¿Cuándo sale el dinero de la cuenta bancaria?	En el momento de realizar el pago.	En los meses siguientes dependiendo del número de cuotas que el valor fue diferido. Esto significa que además de los gastos personales que los usuarios tengan deben reservar una cantidad de dinero para pagar las cuotas del bien o servicio que se adquirió.
¿Cuánto se puede gastar?	Se puede gastar solo lo que el usuario dispone en su cuenta bancaria.	El usuario puede gastar dinero que no dispone, hasta el límite de crédito que las instituciones financieras le otorguen según su situación económica.

Fuente: Cuentas Sanas (Macro, 2017)

Cuando se utiliza una tarjeta de crédito el usuario debe tener mucha precaución con sus consumos, porque existe la probabilidad de llegar a un punto en el que los usuarios deben más dinero del que pueden pagar. Si no se tiene disciplina con los consumos que se realizan es mejor utilizar una tarjeta de débito, efectivo o mucho mejor dinero electrónico.

Al diferir los pagos, los usuarios sienten que el dinero permanece mayor tiempo en sus cuentas, esto genera una sensación de riqueza irreal. Lo que sucede en realidad es que los usuarios se quedan con menos dinero por las comisiones e intereses que deben cancelar. Los locales comerciales colocan los precios con estrategias. Muchas veces se puede observar artículos que se pueden adquirir en cuotas sin intereses, sin embargo, los usuarios se dejan

engañar por eso y no analizan el valor del artículo. Generalmente cuando un artículo se puede adquirir a varias cuotas y sin intereses su valor es mayor de lo que debería costar, es decir, en el valor ya están incluidos los intereses y es por ello que los colocan a varias cuotas y sin ningún valor adicional.

Por los resultados obtenidos, en el sector sur de la ciudad, los usuarios tienen mayor experiencia en cuanto a endeudamiento y es por ello que la mayoría prefiere utilizar efectivo, es decir, su consumo es más responsable y prefieren evitar endeudarse y llegar al punto de tener que pagar más de lo que se gana. Es por esta razón que en este sector, las instituciones financieras deben realizar capacitaciones sobre el uso de dinero electrónico para mostrar las ventajas que este ofrece. Aunque el efectivo es un mecanismo que previene el endeudamiento, los usuarios corren el riesgo de perder su dinero. La mayor parte de la población dispone de un teléfono móvil por lo que si los bancos enseñan a los usuarios a utilizar dinero electrónico evitando el riesgo de robo o pérdida de dinero, la reducción de billetes se disminuirá drásticamente, lo cual es una gran contribución para disminuir el gasto de importación anual de billetes que es de \$2.000'000.000 aproximadamente.

El dinero electrónico es una alternativa que los usuarios del sector norte también pueden escoger. Como ya se mencionó, los usuarios del sector norte de Quito prefieren utilizar tarjetas de débito y crédito, además de que las tarjetas de débito realizan las mismas funciones que el dinero electrónico. Sin embargo, con el dinero electrónico no se tiene que acudir a cajeros automáticos y sin importar el lugar en donde el usuario se encuentre se pueden realizar los pagos, además de que se evita el costo por retiro de cajero automático mencionado en la tabla 6. La meta que se tiene que lograr en el sector norte es reducir la utilización de tarjeta de crédito e incentivar a la utilización de dinero electrónico y tarjeta de débito.

Una estrategia que pueden implementar las instituciones financieras para aumentar la profundización financiera, es brindar a los usuarios no bancarizados, la oportunidad de que al momento de crear una cuenta de dinero electrónico se genere automáticamente una cuenta de ahorros para dicho usuario, esto provocará que mayor cantidad de personas accedan a servicios financieros y la profundización financiera aumente, de esta manera se puede reducir la preferencia por liquidez del país y se reduce el costo de importación de billetes desde los Estados Unidos de América.

El Estado también debe realizar su labor para disminuir la desconfianza de los usuarios en las instituciones financieras, para ello hay que reducir el déficit y endeudamiento público. El gobierno actual ha tomado varias medidas económicas con las cuales se pretende ahorrar aproximadamente \$1.000'000.000 al año. Lo que se pretende con estas medidas es estabilizar la economía del país. Este programa de estabilización económica tiene 4 ejes:

Ilustración 8 Ejes de estabilización económica

El primer eje es la estabilidad y el equilibrio fiscal, donde plantea reducir el déficit y el endeudamiento público, con una mayor eficiencia en la recaudación tributaria y la reducción del déficit fiscal del 5,64% en el 2018 al 2,47% en el 2021.

El segundo eje es la reestructuración y optimización del Estado, con énfasis en la calidad del gasto público, la austeridad institucional y la reducción del tamaño del Estado. Se estima generar un ahorro de al menos USD 1000 millones por año.

El tercer eje es el equilibrio del sector externo y sostenibilidad de la dolarización, mejorando la balanza de pagos, exportando más y controlando la salida de divisas.

El cuarto eje es la reactivación productiva fortaleciendo el sector privado.

Fuente: Diario El Comercio (Comercio, 2018)

Entre estas medidas económicas se encuentra el aumento del galón gasolina súper a \$2,98, eliminar ministerios, subsecretarías, viceministerios y coordinaciones generales, reducir el déficit y el endeudamiento público con lo cual existe la posibilidad de aumentar la confianza en los usuarios para con las instituciones financieras.

La meta del dinero electrónico es reducir progresivamente la utilización de billetes. Creando una cultura de utilización de medios de pago electrónicos la utilización de billetes se puede incluso eliminar con lo cual no habría la necesidad de importar billetes y el costo que se evitaría sería de \$2.012'000.000 que es el valor que le cuesta al país traer los billetes desde Estados Unidos y tomando en cuenta el ahorro planteado por el gobierno de \$1.000'000.000 anuales el ahorro total sería de \$3.012'000.000 lo cual ayudaría en gran medida a la estabilización de la economía.

Si el Estado en conjunto con las instituciones financieras brindan a la población el nivel de información necesario acerca de dinero electrónico, la meta de eliminar la utilización de billetes se puede conseguir, pero es un proceso largo en el cual todos los ciudadanos deben participar. Se puede educar desde los colegios, universidades y empresas para que las nuevas generaciones tengan preferencia por los medios de pago electrónicos. Con el tiempo el país puede llegar a utilizar medios de pago electrónicos hasta para las cosas más sencillas como el pago del pasaje de autobús, golosinas, lustrar los zapatos, etc. Estas cosas se pueden conseguir mediante el uso del celular y así se evitaría el uso de billetes o monedas, creando una economía estable.

Tabla 7 Simulador en el caso de que las EMC se conviertan en dinero electrónico o depósitos

Periodo	Especies Monetarias en Circulación (1)	Moneda Fraccionaria	Dinero Electrónico (2)	Depósitos a la vista (3)	OFERTA MONETARIA M1 (4)	Cuasidineró (5)	LIQUIDEZ TOTAL M2 (6)	Reservas Bancarias (7)	Caja BCE	Caja OSD	BASE MONETARIA BM (8)	Multiplicador M2/BM (9)
	a	b	c	d	e=a+b+c+d	f	g=e+f	h	i	j	k=a+b+c+h+i+j	m=g/k
Julio	15,003.1	84.1	0.0	8,896.2	23,983.4	27,316.2	51,299.7	4,587.5	417.6	1,568.3	21,660.7	2.4

simulación si todas las E.M.C. SE CONVIRTIERAN EN DINERO ELECTRÓNICO (DEPÓSITOS)

7.7

Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

En el caso más optimista, Tabla N°7 en el que la totalidad de las especies monetarias en circulación, que en la actualidad ya superan los \$15'000.000, se conviertan en dinero electrónico susceptibles de ser al mismo tiempo depósitos de ahorro, se obtendrían grandes beneficios para la sociedad en general, a saber:

1.- El multiplicador monetario que es igual a $M2 / \text{Base Monetaria}$, al mes de julio es de 2,4, esto es que por cada dólar de base monetaria existen 2,4 dólares de depósitos en general. Si todas la EMC se convirtieran en dinero electrónico o depósitos, el multiplicador monetario subiría a 7,7, con lo cual, la velocidad de circulación del dinero sería mucho mayor con los efectos positivos en que existirían mayores créditos, transacciones económicas y una mayor producción en general.

2.- Al eliminar las tenencias físicas de dinero de manera voluntaria y trasladarlas a mecanismos electrónicos, el ahorro fiscal superaría los \$2.000'000.000, con lo cual la pérdida del señoreaje se vería totalmente compensada con el uso de la tecnología.

3.- Sin embargo, es fundamental que los sistemas electrónicos funciones las 24 horas del día los 365 días del año, y no suceda como en la actualidad que de manera frecuente “se cae el sistema”, este problema si podría generar mucha desconfianza en la población en general.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

Una vez analizados los resultados de las encuestas se concluye que:

- La gran mayoría de la población desconoce la existencia de este medio de pago y su utilización, por lo que se dificulta obtener una respuesta fiable a la encuesta que fue presentada al público.
- Las tarjetas de crédito no son dinero, sino más bien un medio de pago muy oneroso.
- El dinero electrónico evita el deterioro de la moneda física, especialmente billetes. Esta situación favorece tanto al Estado como a la ciudadanía, ya que al no contar con una moneda propia, nos vemos obligados a la importación de dólares, lo cual es costoso para el país y afecta en gran manera a la liquidez del mismo. Al utilizar dinero electrónico se provocaría la disminución de este gasto.
- Desgraciadamente, el trato que reciben los billetes por parte de los usuarios no es el adecuado, pues como hemos constatado mediante observación directa, la ciudadanía guarda el dinero en los bolsillos directamente, ciertos comerciantes en monederos y delantales, provocando el deterioro de los billetes.
- Un alto porcentaje de usuarios refieren que el tiempo en realizar una transacción comercial se reduce sustancialmente mediante la utilización de dinero electrónico, ya que evita el acudir a entidades financieras, con las consiguientes molestias producto de esta acción. Aunque el tiempo en realizar el pago sería igual al que se realiza con una tarjeta de débito o crédito. Sin embargo, como se mencionó anteriormente ya no será necesario contar con efectivo.

- El desconocimiento de la población en cuanto al uso de dinero electrónico, los ha pensar de que necesitan obligatoriamente internet en su teléfono móvil, lo cual no es verídico por cuanto el usuario solo necesita contar con un celular que se encuentre activo y gozar de los servicios que el dinero electrónico ofrece, ahora mediante la billetera móvil BIMO.
- La falta de confianza de los usuarios en cuanto al dinero electrónico influye mucho en la utilización de este medio de pago. La incertidumbre de no saber si el dinero electrónico cuenta con un respaldo físico, ha provocado que los usuarios no inviertan en una cuenta de dinero electrónico y se manejen con efectivo o tarjetas de débito.
- Las monedas sociales pueden ser una herramienta con la cual se aumente la liquidez, pero esto es solamente para uso interno de las instituciones. De hecho la realizan las empresas organizadas y generalmente con un gran número de empleados o de proveedores.
- De los resultados obtenidos, podemos determinar que el Estado a través del Banco Central del Ecuador, no socializó adecuadamente el manejo de dinero electrónico y ahora la banca privada tampoco ha realizado la debida capacitación, por ello surge el temor de la población a utilizar este medio de pago.
- El dinero electrónico no representa ni siquiera el 1% de la oferta monetaria total, la cual abarca billetes, monedas y depósitos a plazo. Con esta información se confirma que el uso de dinero electrónico en el país es aún escaso. Pero una vez que la población confíe en este medio de pago y tenga el conocimiento adecuado sobre el sistema de dinero electrónico las estadísticas variarán positivamente, logrando los objetivos propuestos por este sistema, que son evitar la falta de circulante, facilitar las transacciones, brindar mayor seguridad y optimizar el tiempo invertido.

- La misión de las instituciones financieras privadas es obtener mayores réditos, con lo cual el dinero electrónico sería un ingreso adicional, que bien manejado puede ser muy atractivo.

4.2.Recomendaciones

- Los usuarios del sector sur del DM de Quito, deberían recibir capacitaciones sobre medios de pago electrónicos, con esto el uso del dinero electrónico aumentará drásticamente ya que en el sur de Quito se encuentran los centros comerciales más grandes de la ciudad.
- Incentivar la reducción del uso de tarjetas de crédito en los usuarios del sector norte del DM de Quito porque las tarjetas de crédito no son dinero, sino más bien un medio de pago con el cual se incurre en más gastos y endeudamiento. Estos usuarios deberían optar por utilizar tarjetas de débito o dinero electrónico en el momento en el que se encuentre en funcionamiento.
- Las instituciones financieras deberían proporcionar a los usuarios información adecuada sobre la utilización de dinero electrónico y brindar capacitaciones que le permitan acceder al sistema financiero mediante este medio. Al momento la población carece de conocimientos para poder aplicar.
- El Estado también debería realizar su parte en la socialización del sistema de dinero electrónico, mediante la difusión a través de los medios de comunicación públicos y privados, pues su derecho y su obligación por cuanto le conviene mantener liquidez como política de estado para poder realizar sus proyectos productivos y sociales sin contratiempos.
- Solicitar a las instituciones financieras que doten de un sistema seguro para evitar robos cibernéticos, que son los que causan temor y reticencia a utilizar este medio de pago en la población.
- Establecer una normativa en la que se sugiera a los empresarios pagar sueldos o una parte del mismo a sus colaboradores mediante dinero electrónico con lo que se evitaría el uso y deterioro de efectivo.

- Ya que el objetivo es incrementar las reservas de dólares físicos para de esta manera aumentar la liquidez de la economía, hay que elaborar estrategias que incentiven a los usuarios a utilizar dispositivos electrónicos como medio de pago.
- Lograr mayor difusión a través de incentivos proporcionados por el SRI, a fin de disminuir el pago de impuestos.
- Lograr que las grandes tiendas, supermercados, centros comerciales ofrezcan promociones de sus productos con la condición de que sean adquiridos mediante dinero electrónico.
- Socializar a nivel familiar el uso de dinero electrónico por las ventajas señaladas anteriormente, esto es: Ahorro de tiempo, seguridad, conservación de los billetes en buen estado y dar facilidad a que existan otras operaciones en las que realmente se necesite el efectivo para que la economía fluya adecuadamente.
- Informar tanto las ventajas y las desventajas del dinero electrónico, para que la población pueda asimilar la conveniencia de la utilización de este medio de pago.
- Motivar a la ciudadanía a utilizar este medio de pago ya que no es necesario tener una cuenta bancaria para operar con el mismo, además no se requiere internet, simplemente contar con un celular con línea activa. Celular que no necesariamente debe ser smartphone.
- Solicitar a los usuarios a que utilicen una clave de acceso al ingresar a su celular, para en el caso de pérdida o robo, no se pueda acceder a su cuenta y al reportar su pérdida pueda acceder nuevamente al saldo.

5. Fuentes de Consulta

- Academia. (2013). *Academia*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de Security Perspectives For USSD Versus SMS In Conducting Mobile Transactions: A Case Study Of Tanzania:
http://www.academia.edu/5357897/Security_Perspectives_For_USSD_Versus_SMS_In_Conducting_Mobile_Transactions_A_Case_Study_Of_Tanzania
- Academia. (2013). *Academia*. Recuperado el 20 de 09 de 2016, de Security Perspectives For USSD Versus SMS In Conducting Mobile Transactions: A Case Study Of Tanzania:
http://www.academia.edu/5357897/Security_Perspectives_For_USSD_Versus_SMS_In_Conducting_Mobile_Transactions_A_Case_Study_Of_Tanzania
- Andes. (11 de 03 de 2018). *Andes*. Recuperado el 14 de 04 de 2018, de
<https://www.andes.info.ec/es/noticias/economia/16/banca-privada-no-tiene-funcionando-la-plataforma-para-medios-de-pago-electronicos>
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Dinero Electrónico, La Era Digital Hoy al Alcance de Todos* .
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Plataforma de Dinero Electrónico (PDE)*.
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Sistema de Dinero Electrónico - Integración de Macroagentes Entidades*.
- BCE. (23 de 05 de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de
<https://www.bce.fin.ec/index.php/archivo/item/656-el-bce-socializa-con-los-medios-de-comunicaci%C3%B3n-el-dinero-electr%C3%B3nico>
- BCE. (12 de 02 de 2015). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de
https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf
- Camilo Tellez, Y. M. (01 de 01 de 2014). *Mobile Money for the Unbanked*. Recuperado el 17 de 06 de 2018, de
https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/tigo-py_esp_final-single.pdf
- CGAP. (20 de 01 de 2014). *World Bank Group*. Recuperado el 21 de 04 de 2018, de
<https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Bitcoin-versus-Electronic-Money-Jan-2014-Spanish.pdf>
- Comercio, E. (02 de 04 de 2018). *El Comercio*. Recuperado el 27 de 08 de 2018, de
<https://www.elcomercio.com/actualidad/medidas-plan-economico-leninmoreno-ecuador.html>
- EFE, A. (26 de 01 de 2018). *EFE*. Recuperado el 07 de 08 de 2018, de
<https://www.efe.com/efe/america/economia/ecuador-invierte-12-millones-de-dolares-al-ano-en-importacion-billetes/20000011-3505162>

- Financiera, J. d. (02 de 2018). Resolución N° 441. 31.
- Financieras, E. (30 de 03 de 2018). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 29 de 07 de 2018, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1994/IEM-111-e.xlsx>
- Financiero, C. O. (05 de 07 de 2016). *Dinero electrónico y agregados monetarios*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Financiero, C. O. (22 de 05 de 2018). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Recuperado el 22 de 08 de 2018, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/Resolucion-No.-441-2018-M.pdf>
- Gómez, J. (2010). *Dinero, banca y mercados financieros*. Bogotá: Alfaomega.
- Gómez, J. (2010). *Dinero, banca y mercados financieros*. Bogotá, Colombia: La República.
- GSMA. (21 de 07 de 2014). *GSMA*. Recuperado el 2018 de 04 de 19, de <https://www.gsma.com/latinamerica/es/inclusion-financiera-en-paraguay-nueva-regulacion-para-el-dinero-movil>
- Guerra, J. (29 de 05 de 2014). *Economía Nivel Usuario*. Recuperado el 11 de 08 de 2018, de <https://economianivelusuario.com/2014/05/29/que-es-la-oferta-monetaria-2/>
- Hanouch, M. (2015). *CGAP*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de *What is USSD & Why Does it Matter for Mobile Financial Services?:* <http://www.cgap.org/blog/what-ussd-why-does-it-matter-mobile-financial-services>
- Harcon Harrington Consulting. (2014). Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de *Mobile / Telecommunications and Enterprise Technology Products:* <http://harcontt.com/harcon-services-old/mobile-telecommunication/>
- IN Switch. (2016). *IN Switch*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de *Sistema de Dinero Electrónico Nivel País en Ecuador:* <http://inswitch.com/caso-exito-mts-bce/>
- IN Switch. (2016). *IN Switch*. Recuperado el 14 de 09 de 2016, de *Sistema de Dinero Electrónico Nivel País en Ecuador:* <http://inswitch.com/caso-exito-mts-bce/>
- IN Switch. (2016). *IN Switch*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de <http://inswitch.com/sobre-inswitch/>: <http://inswitch.com/sobre-inswitch/>
- IN Switch. (2016). *IN Switch*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de *USSD Gateway:* <http://inswitch.com/gateway-ussd/>
- INEC. (31 de 03 de 2016). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Marzo-2016/Presentacion%20Empleo_0316.pdf

- Itúrburo, M. (28 de 04 de 2017). *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Recuperado el 01 de 08 de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7814/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-315.pdf>
- JRMF. (06 de 11 de 2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resolucion0052014M.pdf/ecd0f0d1-9b7e-4f73-9324-cc851a55d28d>
- Macro. (18 de 12 de 2017). *Cuentas Sanas*. Recuperado el 27 de 08 de 2018, de <https://www.cuentassanas.com.ar/mi-banco/efectivo-o-tarjeta-resolve-el-dilema/efectivo-debito-o-credito>
- Marcillo, C. (2010). *Teoría y realidades de éxitos comunitarios*. Quito: Castilla-La Mancha.
- Moncayo, J. (24 de 06 de 2014). *World Bank Group*. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/analisis_inicial_del_dinero_electronico_en_el_ecuador_y_su_impacto_en_la_inclusion_financiera_presentacion_cuestiones_economicas.pdf
- Retail, S. (20 de 12 de 2017). *Software Retail*. Recuperado el 22 de 07 de 2018, de <http://rp3.com.ec/cuales-son-los-principales-centros-comerciales-en-ecuador-y-su-posicionamiento-en-el-mercado/>
- Rivas, A. (17 de 02 de 2014). *Mundo informático*. Recuperado el 11 de 07 de 2018, de <http://mundoinformatico321.blogspot.com/2012/11/tecnica-herramienta-metodo-y-metodologia.html>
- Rodriguez, L. (22 de 11 de 2016). *Prezi*. Recuperado el 14 de 07 de 2018, de https://prezi.com/bch_-daohbpc/teoria-de-la-demanda-del-consumidor/
- Sánchez, J. (10 de 06 de 2016). *Economipedia*. Recuperado el 11 de 07 de 2018, de <http://economipedia.com/definiciones/cuasidiner.html>
- Technology, C. (16 de 05 de 2017). *Currency Technology*. Recuperado el 02 de 08 de 2018, de <https://www.gi-de.com/es/ec/currency-technology/tendencias/seguridad-de-los-billetes/la-vida-util-del-dinero/>
- Tellez, C. (s.f.).
- Vaca, J. (26 de 10 de 2016). *Blogspot*. Recuperado el 22 de 07 de 2018, de <https://centroscomercialesec.blogspot.com/2015/01/centros-comerciales-de-quito.html>
- ZAPATA, C. (27 de 02 de 2015). *Repositorio*. Recuperado el 21 de 02 de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5886/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-230.pdf>

Zapata, C. (30 de 05 de 2015). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Recuperado el 21 de 04 de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5886/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-230.pdf>

ZTE. (2008). *ZTE*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de Short Messaging Services—The Communications Evolution: http://www.zte.com.cn/endata/magazine/zte/2008year/no10/articles/200810/t20081014_162129.html

Zuñiga, D. (30 de 11 de 2015). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Recuperado el 2018 de 04 de 19, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9398/1/TESIS%20EL%20DINERO%20ELECTRONICO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20ECONOMIA%20ECUATORIANA.pdf>

ANEXOS

OFERTA MONETARIA (M1) Y LIQUIDEZ TOTAL (M2)

Período		EMC (1)	MF	DE(2)	DV (3)	OM M1 (4)	CU (5)	LT M2	RB (7)	Caja	Caja OSD	BM (8)	M1/ BM	M2/ BM (9)
		a	B	c	d	e=a+b+c+d	f	g=e+f	h	i	j	k=a+b+c+h+i+j	l=e/k	m=g/k
2010	Enero	3.984,2	77,2		4.872,2	8.933,6	9.424,7	18.358,3	1.697,5	538,5	543,2	6.840,6	1,3	2,7
	Febrero	3.954,5	77,4		5.008,0	9.040,0	9.455,0	18.495,0	1.444,5	531,6	543,7	6.551,7	1,4	2,8
	Marzo	3.927,2	77,9		5.251,0	9.256,1	9.574,5	18.830,6	1.632,3	482,5	575,8	6.695,6	1,4	2,8
	Abril	4.029,1	78,3		5.120,9	9.228,4	9.891,8	19.120,2	1.720,1	504,5	499,6	6.831,6	1,4	2,8
	Mayo	4.078,8	78,3		5.215,3	9.372,4	9.971,8	19.344,2	1.850,0	462,3	595,3	7.064,8	1,3	2,7
	Junio	4.065,2	78,7		5.206,7	9.350,6	10.213,6	19.564,2	1.546,4	417,5	628,9	6.736,7	1,4	2,9
	Julio	4.159,3	79,8		5.278,8	9.517,9	10.438,9	19.956,8	1.584,7	434,4	587,9	6.846,1	1,4	2,9
	Agosto	4.218,8	80,0		5.478,4	9.777,2	10.524,0	20.301,2	1.474,8	384,0	648,9	6.806,4	1,4	3,0
	Septiembre	4.191,9	81,3		5.522,7	9.795,9	10.548,8	20.344,7	1.494,4	684,8	626,3	7.078,7	1,4	2,9
	Octubre	4.325,2	81,3		5.570,3	9.976,8	10.689,4	20.666,2	1.795,2	516,8	648,9	7.367,3	1,4	2,8
	Noviembre	4.222,6	81,8		5.852,3	10.156,7	10.843,5	21.000,2	1.625,1	725,0	629,9	7.284,4	1,4	2,9

	Diciembre	4.545,4	82,4		6.148,3	10.776,1	11.413,2	22.189,4	1.606,7	519,2	677,2	7.430,9	1,5	3,0
2011	Enero	4.338,1	82,3		6.022,1	10.442,5	11.236,4	21.678,8	1.325,6	363,9	638,4	6.748,2	1,5	3,2
	Febrero	4.327,4	81,8		6.130,6	10.539,8	11.441,1	21.980,9	1.490,3	275,6	663,0	6.838,0	1,5	3,2
	Marzo	4.346,8	81,7		6.449,5	10.877,9	11.848,8	22.726,7	1.780,0	429,8	686,2	7.324,4	1,5	3,1
	Abril	4.477,2	81,7		6.209,5	10.768,4	12.376,5	23.144,9	1.907,0	575,6	679,0	7.720,6	1,4	3,0
	Mayo	4.438,9	82,1		6.371,4	10.892,4	12.438,9	23.331,3	1.694,5	712,0	747,8	7.675,3	1,4	3,0
	Junio	4.561,0	82,1		6.431,7	11.074,8	12.631,4	23.706,2	1.747,6	506,4	726,2	7.623,3	1,5	3,1
	Julio	4.662,7	82,5		6.535,2	11.280,4	12.927,1	24.207,5	1.842,6	423,5	710,5	7.721,7	1,5	3,1
	Agosto	4.665,2	82,8		6.583,9	11.331,8	13.176,2	24.508,0	1.837,0	527,9	749,1	7.861,9	1,4	3,1
	Septiembre	4.742,9	82,8		6.408,5	11.234,3	13.614,4	24.848,7	1.833,6	522,1	703,9	7.885,3	1,4	3,2
	Octubre	4.792,1	83,4		6.417,3	11.292,8	13.780,9	25.073,7	1.754,1	605,9	799,2	8.034,8	1,4	3,1
	Noviembre	4.777,2	82,8		6.383,7	11.243,8	13.714,9	24.958,6	1.521,8	816,2	773,8	7.971,9	1,4	3,1
	Diciembre	5.291,0	83,2		6.718,8	12.093,0	14.464,0	26.557,0	1.594,8	649,3	773,5	8.391,7	1,4	3,2
2012	Enero	4.958,2	83,4		6.874,1	11.915,7	14.412,8	26.328,5	1.699,3	863,6	731,8	8.336,3	1,4	3,2
	Febrero	4.922,2	83,0		6.890,6	11.895,7	14.836,3	26.732,0	1.706,5	697,0	808,3	8.217,1	1,4	3,3
	Marzo	5.060,5	82,9		7.300,5	12.443,8	15.103,0	27.546,8	1.910,5	755,4	733,7	8.542,9	1,5	3,2

	Abril	5.211,8	82,5		7.003,7	12.298,0	15.374,5	27.672,5	1.639,8	579,7	803,6	8.317,4	1,5	3,3
	Mayo	5.206,3	83,3		7.247,7	12.537,3	15.622,0	28.159,3	1.654,4	644,1	820,1	8.408,1	1,5	3,3
	Junio	5.255,8	83,4		7.084,5	12.423,7	15.796,5	28.220,2	1.830,4	654,5	760,2	8.584,3	1,4	3,3
	Julio	5.373,0	82,8		6.949,8	12.405,7	15.698,6	28.104,3	1.720,2	459,8	829,1	8.464,9	1,5	3,3
	Agosto	5.517,4	83,3		6.911,4	12.512,0	15.944,5	28.456,5	2.416,7	447,7	807,1	9.272,1	1,3	3,1
	Septiembre	5.508,1	83,2		6.950,9	12.542,1	15.900,7	28.442,8	2.307,5	604,2	808,9	9.311,7	1,3	3,1
	Octubre	5.615,3	83,3		7.154,5	12.853,1	16.090,0	28.943,1	2.211,5	581,7	869,0	9.360,8	1,4	3,1
	Noviembre	5.761,6	83,1		7.491,9	13.336,6	15.961,3	29.298,0	2.127,6	968,6	825,8	9.766,6	1,4	3,0
	Diciembre	6.326,7	84,5		8.100,4	14.511,6	16.393,9	30.905,5	2.360,2	244,2	987,8	10.003,5	1,5	3,1
2013	Enero	6.043,1	83,7		7.876,8	14.003,5	16.422,9	30.426,5	2.155,9	407,2	884,7	9.574,6	1,5	3,2
	Febrero	6.078,5	83,9		7.830,0	13.992,3	16.620,6	30.613,0	2.462,1	365,3	928,5	9.918,3	1,4	3,1
	Marzo	6.291,9	83,8		7.735,5	14.111,2	16.560,1	30.671,3	2.747,4	429,1	882,0	10.434,3	1,4	2,9
	Abril	6.460,0	83,5		7.529,0	14.072,4	16.785,9	30.858,3	2.554,5	512,9	870,2	10.481,0	1,3	2,9
	Mayo	6.561,1	84,6		7.854,7	14.500,4	16.927,7	31.428,1	2.452,0	469,5	862,4	10.429,7	1,4	3,0
	Junio	6.592,0	84,2		7.508,3	14.184,5	17.053,7	31.238,1	2.588,0	423,1	835,1	10.522,4	1,3	3,0
	Julio	6.664,5	84,5		7.532,8	14.281,9	17.094,9	31.376,9	2.388,0	527,6	867,1	10.531,8	1,4	3,0

	Agosto	6.866,7	84,6		7.508,8	14.460,1	17.595,3	32.055,4	2.636,1	964,3	801,5	11.353,2	1,3	2,8
	Septiembre	6.921,8	84,3		7.592,3	14.598,5	17.566,4	32.164,9	2.680,4	1.095,5	817,9	11.599,9	1,3	2,8
	Octubre	6.994,3	85,2		7.685,3	14.764,8	17.839,1	32.604,0	2.739,5	986,7	844,2	11.649,9	1,3	2,8
	Noviembre	6.891,9	85,7		8.024,2	15.001,8	18.133,1	33.134,9	3.271,8	1.076,2	817,8	12.143,4	1,2	2,7
	Diciembre	7.367,1	87,3		8.818,0	16.272,4	18.778,7	35.051,1	3.898,1	360,4	1.025,7	12.738,6	1,3	2,8
2014	Enero	7.128,6	86,2		8.334,6	15.549,4	18.821,2	34.370,6	3.406,9	689,9	865,3	12.176,8	1,3	2,8
	Febrero	7.313,7	86,6		8.224,5	15.624,8	19.042,6	34.667,4	3.238,9	581,4	892,3	12.112,8	1,3	2,9
	Marzo	7.407,5	86,9		8.345,0	15.839,4	19.039,4	34.878,8	3.386,2	496,2	857,3	12.234,1	1,3	2,9
	Abril	7.648,1	86,5		8.035,2	15.769,8	19.367,1	35.136,9	2.819,9	442,8	929,9	11.927,2	1,3	2,9
	Mayo	7.726,9	87,0		8.095,8	15.909,8	19.553,8	35.463,6	3.053,4	398,3	927,9	12.193,6	1,3	2,9
	Junio	7.829,2	87,1		8.359,8	16.276,1	19.675,8	35.951,9	3.289,4	386,1	949,2	12.540,9	1,3	2,9
	Julio	8.014,8	87,1		8.366,5	16.468,5	19.859,2	36.327,7	3.076,3	469,6	931,4	12.579,4	1,3	2,9
	Agosto	8.327,3	86,8		8.568,0	16.982,0	20.127,1	37.109,1	3.417,3	469,2	923,4	13.224,0	1,3	2,8
	Septiembre	8.398,1	87,6		8.761,4	17.247,0	20.071,6	37.318,7	3.101,4	380,4	1.009,8	12.977,3	1,3	2,9
	Octubre	8.662,8	87,6	0,0	8.560,7	17.311,2	20.578,1	37.889,3	3.286,6	483,1	937,1	13.457,3	1,3	2,8
	Noviembre	8.796,4	88,1	0,1	8.852,3	17.736,9	20.625,3	38.362,2	3.510,6	847,4	960,3	14.202,9	1,2	2,7

	Diciembre	9.539,9	86,6	0,1	9.068,8	18.695,3	21.409,1	40.104,4	3.506,0	361,0	1.237,5	14.731,1	1,3	2,7
2015	Enero	9.267,5	87,4	0,1	8.697,4	18.052,3	21.061,7	39.114,0	2.771,8	695,4	1.105,6	13.927,7	1,3	2,8
	Febrero	9.334,2	87,1	0,3	8.426,4	17.847,9	21.210,2	39.058,1	2.621,0	529,0	1.094,0	13.665,5	1,3	2,9
	Marzo	9.476,1	86,1	0,4	8.720,3	18.283,0	21.277,9	39.560,9	2.915,1	429,7	1.136,0	14.043,4	1,3	2,8
	Abril	10.149,2	86,2	0,5	7.936,8	18.172,6	21.376,5	39.549,1	2.317,9	440,9	1.154,2	14.149,0	1,3	2,8
	Mayo	10.064,4	86,9	0,6	8.006,0	18.157,9	21.408,7	39.566,7	2.910,5	564,0	1.196,5	14.822,9	1,2	2,7
	Junio	10.202,3	86,8	0,6	7.990,0	18.279,7	21.036,0	39.315,7	2.939,9	570,5	1.252,1	15.052,2	1,2	2,6
	Julio	10.577,9	86,5	0,7	7.936,8	18.601,9	21.120,0	39.721,9	2.845,5	574,7	1.169,8	15.254,9	1,2	2,6
	Agosto	10.837,2	86,2	0,8	7.848,1	18.772,2	20.768,4	39.540,6	2.665,3	582,1	1.193,0	15.364,6	1,2	2,6
	Septiembre	10.840,9	87,2	0,8	7.500,5	18.429,3	20.575,1	39.004,4	2.493,2	644,4	1.234,6	15.301,0	1,2	2,5
	Octubre	11.106,4	86,8	0,8	7.242,1	18.436,0	20.617,2	39.053,3	2.761,0	775,7	1.211,2	15.941,8	1,2	2,4
	Noviembre	11.105,0	86,5	0,8	7.290,1	18.482,3	20.359,9	38.842,2	2.829,9	1.108,5	1.231,8	16.362,4	1,1	2,4
	Diciembre	11.753,7	86,3	0,8	7.201,0	19.041,7	20.609,0	39.650,6	3.053,4	434,6	1.284,6	16.613,3	1,1	2,4
2016	Enero	11.494,3	84,9	0,8	7.261,5	18.841,5	20.932,5	39.774,0	3.759,3	702,0	1.181,1	17.222,5	1,1	2,3
	Febrero	11.504,2	84,0	0,8	7.661,5	19.250,5	20.690,6	39.941,0	3.908,0	568,2	1.217,0	17.282,1	1,1	2,3
	Marzo	11.563,5	83,4	0,8	7.886,4	19.534,1	20.860,8	40.394,8	3.930,8	484,8	1.277,5	17.340,8	1,1	2,3

	Abril	12.036,9	83,9	0,8	7.429,4	19.551,0	20.995,6	40.546,7	3.710,3	241,7	1.215,5	17.289,1	1,1	2,3
	Mayo	12.019,3	83,8	0,9	7.763,4	19.867,4	20.779,3	40.646,7	3.696,1	373,5	1.351,4	17.524,9	1,1	2,3
	Junio	12.033,7	83,4	1,1	8.098,4	20.216,6	21.115,0	41.331,6	4.401,5	341,3	1.311,6	18.172,6	1,1	2,3
	Julio	12.161,6	84,1	1,5	8.006,1	20.253,3	21.371,1	41.624,5	4.709,3	329,6	1.254,2	18.540,4	1,1	2,2
	Agosto	12.291,7	85,0	1,6	8.253,2	20.631,4	22.072,9	42.704,3	4.771,8	320,7	1.283,0	18.753,8	1,1	2,3
	Septiembre	12.367,7	85,2	2,9	8.338,7	20.794,5	22.462,9	43.257,4	4.878,7	440,8	1.266,6	19.041,9	1,1	2,3
	Octubre	12.379,6	86,1	3,1	8.336,4	20.805,1	22.812,7	43.617,7	5.152,6	528,0	1.400,4	19.549,7	1,1	2,2
	Noviembre	12.414,6	86,0	3,8	8.635,6	21.140,0	22.861,4	44.001,4	5.068,8	730,3	1.405,5	19.709,0	1,1	2,2
	Diciembre	13.261,2	88,2	4,1	9.281,4	22.634,9	23.553,5	46.188,4	6.044,1	357,7	1.527,5	21.282,8	1,1	2,2
2017	Enero	12.979,5	89,2	5,0	8.838,6	21.912,2	23.345,3	45.257,5	5.336,3	525,8	1.528,2	20.463,9	1,1	2,2
	Febrero	13.147,3	89,4	6,1	8.950,7	22.193,5	23.786,6	45.980,1	5.418,8	580,8	1.527,3	20.769,6	1,1	2,2
	Marzo	13.301,0	87,8	7,5	9.636,7	23.032,9	24.043,0	47.075,9	5.627,0	503,7	1.477,9	21.004,8	1,1	2,2
	Abril	13.582,7	87,4	8,6	9.163,6	22.842,3	24.468,5	47.310,8	5.254,1	470,7	1.533,4	20.936,9	1,1	2,3
	Mayo	13.644,9	88,0	9,8	8.963,4	22.706,1	24.397,1	47.103,2	4.480,8	584,5	1.575,0	20.383,1	1,1	2,3
	Junio	13.730,2	86,4	10,0	8.998,3	22.824,9	24.761,8	47.586,7	4.921,8	485,9	1.509,4	20.743,8	1,1	2,3
	Julio	13.776,1	86,3	10,3	8.939,6	22.812,3	24.687,6	47.499,9	4.696,2	584,9	1.486,4	20.640,2	1,1	2,3

	Agosto	13.943,5	85,8	10,8	8.952,8	22.992,9	24.782,2	47.775,1	4.415,4	465,8	1.579,9	20.501,2	1,1	2,3
	Septiembre	13.965,8	85,8	8,6	8.719,2	22.779,3	24.879,2	47.658,5	4.252,0	568,6	1.592,5	20.473,3	1,1	2,3
	Octubre	14.047,7	85,6	8,9	9.007,8	23.150,0	25.016,6	48.166,5	4.508,5	536,4	1.613,4	20.800,4	1,1	2,3
	Noviembre	14.170,5	84,9	10,2	9.391,4	23.657,0	25.178,5	48.835,5	4.655,7	775,1	1.579,3	21.275,7	1,1	2,3
	Diciembre	14.858,7	85,3	8,9	9.577,6	24.530,5	26.260,3	50.790,8	5.244,5	431,4	1.631,2	22.259,9	1,1	2,3
2018	Enero	14.492,2	84,8	11,3	9.363,6	23.951,9	25.962,5	49.914,4	4.295,0	598,8	1.740,8	21.222,9	1,1	2,4
	Febrero	14.526,3	84,6	11,2	9.461,7	24.083,8	26.273,1	50.356,8	4.547,2	607,6	1.697,2	21.474,0	1,1	2,3
	Marzo	14.724,8	84,7	7,7	9.613,6	24.430,7	26.725,7	51.156,4	5.141,0	613,0	1.558,2	22.129,5	1,1	2,3
	Abril	14.866,5	84,0	0,0	9.032,4	23.983,0	27.121,3	51.104,3	4.818,1	477,8	1.551,7	21.798,2	1,1	2,3
	Mayo	14.803,0	83,9	0,0	8.997,2	23.884,1	27.016,8	50.901,0	4.591,2	565,7	1.653,4	21.697,2	1,1	2,3
	Junio	14.910,4	84,1	0,0	9.062,6	24.057,0	27.332,5	51.389,5	4.683,1	489,7	1.502,9	21.670,2	1,1	2,4
	Julio	15.003,1	84,1	0,0	8.896,2	23.983,4	27.316,2	51.299,7	4.587,5	417,6	1.568,3	21.660,7	1,1	2,4

Fuente: Banco Central del Ecuador (Financieras, 2018)

ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: _____ Instrucción: _____ Área: _____
Centro comercial: _____ Sector: _____

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

1. ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?

Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()

2. ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico en un centro comercial?

Si () No ()

3. ¿Usted cree que con la utilización del dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?

Verdadero () Falso ().

4. El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:

Bueno () Malo ()

5. ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?

Si () No ()

6. ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?

Verdadero () Falso ()

7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor () Peor () Igual ()

ENCUESTADOR

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 27 Instrucción: Superior Área: Almacena
Centro comercial: Quicentro Sector: Norte

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

- ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?
Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
- ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?
Si () No ()
- ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?
Verdadero () Falso ().
- El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:
Bueno () Malo ()
- ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?
Si () No ()
- ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?
Verdadero () Falso ()



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

Me gustaría saber, cuánto era.

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor ()

Peor ()

Igual ()

ENCUESTADOR



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 53 Instrucción: Superior Área: Almacenes
Centro comercial: Centado Shopping Sector: Noite

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

- ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?
Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
- ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?
Si () No ()
- ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?
Verdadero () Falso () .
- El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:
Bueno () Malo ()
- ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?
Si () No ()
- ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?
Verdadero () Falso ()



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

Se evita cualquier fraude o robo.

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor () Peor () Igual ()



ENCUESTADOR



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 43 Instrucción: Superior Área: Patio de Comidas
Centro comercial: SOCAL Sector: Norte

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

- ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?
Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
- ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?
Si () No ()
- ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?
Verdadero () Falso ()
- El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:
Bueno () Malo ()
- ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?
Si () No ()
- ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?
Verdadero () Falso ()

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

Bebes, abulta

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor () Peor () Igual ()

ENCUESTADOR

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 34 Instrucción: Superior Área: Almacenes
Centro comercial: Mall "El Jardín" Sector: Norte

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

1. ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?
Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
2. ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?
Si () No ()
3. ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?
Verdadero () Falso ()
4. El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:
Bueno () Malo ()
5. ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?
Si () No ()
6. ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?
Verdadero () Falso ()

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales (/) Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso (/).

Hackers informáticos

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas (/) Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor (/) Peor () Igual ()

ENCUESTADOR



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 41 Instrucción: Superior Área: Cines
Centro comercial: CC Inequito Sector: Norte

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

- ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?
Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
- ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?
Si () No ()
- ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?
Verdadero () Falso ()
- El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:
Bueno () Malo ()
- ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?
Si () No ()
- ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?
Verdadero () Falso ()

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

Evita que me robar

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor () Peor () Igual ()

ENCUESTADOR



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 62 Instrucción: Secundaria Área: Patate de Comidas
Centro comercial: El Berque Sector: Norte

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

1. ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?

Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()

2. ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?

Si () No ()

3. ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?

Verdadero () Falso ().

4. El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:

Bueno () Malo ()

5. ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?

Si () No ()

6. ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?

Verdadero () Falso ()



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

de puede caer el sistema.

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor () Peor () Igual ()

ENCUESTADOR



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 45 Instrucción: Secundaria Área: Almacenes
Centro comercial: Alvicentro Sur Sector: Sur

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

1. ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?

Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()

2. ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?

Si () No ()

3. ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?

Verdadero () Falso ().

4. El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:

Bueno () Malo ()

5. ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?

Si () No ()

6. ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?

Verdadero () Falso ()



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?

Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()

Cursos Gratuitos ()

8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?

Verdadero () Falso ().

No es seguro llevar dinero en la calle.

9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:

Más costosas () Más económicas ()

10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?

Mejor ()

Peor ()

Igual ()

ENCUESTADOR

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



ENCUESTA

Con la finalidad de conocer sobre el uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios, se ha desarrollado la presente encuesta, para que mediante su colaboración, se puedan encontrar los mecanismos que permitan llegar al objetivo en mención.

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Sexo: M () F () Edad: 38 Instrucción: Superior Área: Cines
Centro comercial: El Recreo Sector: Sur

B. INSTRUCCIONES

Ponga un visto dentro del paréntesis en blanco la respuesta que Ud. crea conveniente de acuerdo al enunciado.

C. ENUNCIADOS

- ¿Qué prefiere utilizar para realizar sus pagos?
Efectivo () Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
- ¿Ha realizado transacciones con dinero electrónico dentro de un centro comercial?
Si () No ()
- ¿Usted cree que con la utilización de dinero electrónico se reduciría la importación de billetes al país?
Verdadero () Falso ()
- El trato que dan los usuarios a los billetes para aumentar su vida útil es:
Bueno () Malo ()
- ¿Considera que al utilizar dinero electrónico, optimiza su tiempo con relación al dinero físico?
Si () No ()
- ¿Usted necesita contar con internet en su celular para utilizar el servicio de dinero electrónico?
Verdadero () Falso ()

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



7. ¿Qué se debería hacer para aumentar el conocimiento de los usuarios con relación al uso del dinero electrónico?
- Medios de Comunicación () Redes Sociales () Capacitaciones ()
- Cursos Gratuitos ()
8. ¿El uso de dinero electrónico es más seguro con relación al dinero físico? ¿Por qué?
- Verdadero () Falso ().
- Exito que me asaltan o se roba el dinero
9. ¿Las tarifas de la billetera móvil BIMO con relación a la anterior plataforma manejada por el Banco Central del Ecuador, serán:
- Más costosas () Más económicas ()
10. ¿Considera que el manejo de dinero electrónico por la banca privada será mejor, peor o igual comparado con la administración que realizó el Banco Central del Ecuador?
- Mejor () Peor () Igual ()


ENCUESTADOR

Entrevistas

La primera entrevista se aplicó al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTE Eco. Carlos de la Torre quien además fue Ministro de Economía y Finanzas.

1.- ¿Qué es el dinero electrónico?

El dinero electrónico es toda forma de dinero que utiliza sistemas informáticos para su funcionamiento. Dentro del concepto de dinero electrónico están incluidas las tarjetas de débito, tarjetas de crédito, transferencias interbancarias y el teléfono celular, pero en el Ecuador se ha tomado en cuenta como dinero electrónico simplemente al celular, pero en realidad, son todos estos medios de pago.

2.- ¿Usted cree que el Banco Central del Ecuador falló en la administración del dinero electrónico?

No, el Banco Central del Ecuador no falló en la administración del dinero electrónico. No puede esperarse una evolución fuertemente creciente del Dinero Electrónico en el corto plazo ya que como otros mecanismos alternativos de pagos (tarjetas de débito o crédito), es un proceso gradual en el que el público de a poco va incrementando su uso. De todas maneras, las críticas que sufrió el Dinero Electrónico debidas a factores políticos si incidieron en su lento desarrollo durante sus primeros meses, pero su relanzamiento y los incentivos tributarios (devolución de puntos del IVA) contribuyeron a su despegue en los meses posteriores. Lo que falló fue la manera en como se entregó este medio de pago a la banca privada.

3.- ¿Qué beneficios ofrece el dinero electrónico a los usuarios?

Es muy seguro, si me roban el celular, el dinero está seguro porque no pueden acceder a mi cuenta, por el contrario del dinero físico que si me asaltan perdería mi dinero. También hay que mencionar la practicidad que el dinero electrónico ofrece, porque se puede pagar el monto

exacto, sin la necesidad de llevar dinero físico a la mano, por ejemplo en los buses, con el dinero electrónico, se puede pagar el monto exacto desde una tarjeta o el celular y se evita recibir el cambio en monedas o muchas veces que el cobrador nos de menos de lo que corresponde.

Además se optimiza el tiempo, evito acudir a cajeros automáticos para sacar dinero. Sobre todo a personas que trabajan en zonas rurales el dinero electrónico es de gran ayuda porque muchas veces tienen que ir hasta el pueblo más cercano a retirar dinero y poder consumir, en lo cual se gasta tiempo y dinero en pasajes, combustibles, etc. El dinero electrónico vuelve a la economía más eficiente, además de que permite aportar a la sostenibilidad de la dolarización, se reduce la demanda de dinero físico.

4.- ¿Cuál es la razón por la que los bancos privados no aceptaban este medio de pago?

Las tarifas que cobraba el Banco Central del Ecuador por utilizar dinero electrónico eran bastante bajas, la tarifa más costosa era de \$0,15 centavos, mientras que si vamos a un cajero automático lo que nos cuesta es \$0,35/\$0,50 o incluso hasta \$1 dólar. Al ver que las tarifas del dinero electrónico eran bastante bajas las personas se estaban lanzando poco a poco por este medio de pago, lo cual no le convenía a los bancos privados, por lo que atacaron al estado y desprestigiaron este medio de pago. Ahora que ellos serán quien lo administre, obtendrán beneficios y lucrarán, por ello actualmente las instituciones financieras privadas mencionan que el dinero electrónico es una excelente alternativa para los usuarios.

5.- ¿Cuánto le cuesta al país importar billetes desde los Estados Unidos de América?

El Ecuador gasta \$2.000'000.000 al año. Este valor es el costo que tienen los billetes que se importan anualmente. El Ecuador paga el mismo valor del billete que desea importar, es decir, si se necesita un billete de \$20 dólares, el costo por ese billete es de \$20 dólares. Al país le

cuesta \$19,40 dólares traer cada paca de 1000 billetes sin importar su valor. Este costo es por el flete y la seguridad que cuesta traer esa paca de billetes. Haciendo un cálculo anual, el Ecuador gasta \$12'000.000 anuales en seguridad y flete para el transporte de dinero.

La segunda entrevista fue realizada al Economista Wilson Vera quien va a integrarse a la UTE en el departamento de investigación en conjunto con el Decanato de la Facultad de Ciencias Administrativas, además ocupó cargos de Director de Programación y Regulación Monetaria Financiera, Director de Estadística Económica, Coordinador del Departamento de Estadísticas Monetarias y Financieras y Gerente del Sistema de Unitario de Compensación Regional (SUCRE) en el Banco Central del Ecuador.

1.- ¿Qué es el dinero electrónico?

Dinero es el conjunto de activos financieros que está en poder de las empresas y los hogares y sirve para realizar transacciones económicas. El dinero electrónico es un instrumento adicional además de los medios de pago ya existentes que cuenta con respaldo custodiado por el Banco Central del Ecuador, ahora pues debe estar respaldado por las instituciones financieras privadas.

2.- ¿Cuál es la finalidad con la que se implementó el dinero electrónico en el Ecuador?

El objetivo del proyecto de dinero electrónico era disminuir la cantidad de dinero físico con la que se maneja la población. Además de tener un instrumento de pago que sea fácil de utilizar para los ciudadanos. Es un tema bastante difícil de implementar ya que las personas tienen un nivel de preferencia por utilizar el efectivo bastante alto con relación a tarjetas o transferencias. Además de ser un tema cultural, el Ecuador ya vivió una crisis financiera con la cual las personas perdieron la confianza en las instituciones financieras y prefieren utilizar efectivo y tener el dinero en sus propias manos. El dinero electrónico tiene como finalidad disminuir esa preferencia por utilización de efectivo y aumentar la inclusión financiera.

3.- ¿Usted cree que el Banco Central del Ecuador falló en la administración del dinero electrónico?

El Banco Central del Ecuador no falló con la administración del dinero electrónico, más bien esta institución hizo todos los esfuerzos para poner en vigencia el sistema de dinero electrónico, pero existió desde ciertos sectores una fuerte oposición para la utilización de dinero electrónico. Quizás uno de los errores fue que el manejo del sistema de dinero electrónico no era tan fácil de utilizar, la plataforma para operar con dinero electrónico debe ser lo más sencilla posible para que nadie tenga inconvenientes al momento de realizar una transacción con dinero electrónico. Muchas veces cuando las personas ven que un medio de pago es complicado, no lo consideran como una opción sino que prefieren utilizar otro medio de pago que le brinde mayor facilidad en sus transacciones.

4.- ¿Cuál es la razón por la que los bancos privados no aceptaban este medio de pago?

Generalmente en todo negocio las personas se mueven por los incentivos, sin embargo a las instituciones financieras privadas no les convenía que el Banco Central del Ecuador maneje este medio de pago porque iban a perder gran parte de sus clientes, los mismos que se irían por la opción de dinero electrónico. Pero no considero que sea un problema el hecho de que el Banco Central sea un administrador de dinero electrónico, simplemente la banca privada podía implementar otra plataforma de dinero electrónico y así conservar sus clientes. Pero atacaron mucho al Banco Central, se escuchó mucho la falta de respaldo de dinero electrónico, pero el mismo siempre tuvo respaldo.

5.- ¿Qué beneficios ofrece el dinero electrónico a los usuarios?

Lo primordial es la inclusión financiera que se le brinda este medio de pago a la población no bancarizada, aunque en la actualidad las instituciones financieras ya no son tan exigentes

con los requisitos al momento de crear una cuenta bancaria, por lo que la inclusión financiera es mucho más fácil sin embargo el dinero electrónico es un instrumento más con la que se puede bancarizar a la ciudadanía, sobre todo en sectores rurales donde no se pueda encontrar fácilmente entidades bancarias. Además de ello el tiempo y la seguridad que el dinero electrónico ofrece.

La tercera entrevista se la aplicó al Economista Santiago García, docente de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Central del Ecuador.

1.- ¿Qué es el dinero electrónico?

Es una opción de medio de pago usando canales electrónicos. Existe una tendencia a nivel mundial que consiste en reemplazar el dinero tradicional con el dinero electrónico. En países europeos y asiáticos el uso de dinero electrónico es bastante alto, en Latinoamérica ha costado un poco implementar este medio de pago pero con el tiempo se llegará a incrementar el nivel de usuarios que prefieren utilizar dinero electrónico con relación al físico. Es inevitable el avance que va a tener el dinero electrónico.

2.- ¿Cuál es la finalidad con la que se implementó el dinero electrónico en el Ecuador?

Ecuador es un país que se encuentra dolarizado, es decir, no tiene moneda propia. No se puede emitir dinero ni ganar por señoreaje, no se recupera el costo de producir dinero. Este costo es por la importación de billetes que paga el Ecuador a los Estados Unidos por los billetes importados. La demanda de dinero físico es alta, por lo que el dinero electrónico busca reducir esta demanda de dinero físico sin afectar la economía del país.

3.- ¿Usted cree que el Banco Central del Ecuador falló en la administración del dinero electrónico?

No lo consideraría un fracaso, sin embargo a pesar de que el Banco Central del Ecuador tuvo una buena intención al impulsar el sistema de dinero electrónico, no era el mejor mecanismo para administrar este medio de pago. El Banco Central está preparado para otras funciones, se puede evidenciar que la acogida de dinero electrónico de los usuarios durante la administración del Banco Central del Ecuador es baja. La idea de que el dinero electrónico no sea un monopolio de los bancos privados era buena, porque sin lugar a dudas buscan lucrar y

obtener la mayor cantidad de beneficios, pero el Banco Central tampoco es la entidad que cuente con los recursos y medios necesarios para administrar el dinero electrónico. La banca privada puede hacer un buen trabajo como administrador siempre y cuando se le pongan límites y tenga entidades de control que no le permitan lucrar sino que este medio de pago en realidad se convierta en un instrumento con el cual se pueda mantener una economía estable.

4.- ¿Cuál es la razón por la que los bancos privados no aceptaban este medio de pago?

Es un tema político en el que muchos analistas e instituciones financieras privadas desprestigiaron el dinero electrónico al decir que no había relación de 1-1, es decir un dólar en dinero electrónico con su respectivo dólar en dinero físico que era su respaldo. Vivimos en una sociedad muy conflictiva y el dinero electrónico no es la excepción, se decía que la relación más bien iba a ser de 2-1, es decir dos dólares en dinero electrónico y un dólar físico de respaldo, con lo cual se generó mucha desconfianza hacia este medio de pago.

5.- ¿Usted cree que la banca privada realizará un buen trabajo como administrador del dinero electrónico con relación al Banco Central del Ecuador?

Sí, yo pienso que las instituciones financieras privadas cuentan con mejores recursos y medios para administrar el dinero electrónico, siempre y cuando existan entidades de control que encaminen al dinero electrónico a su verdadero propósito y no a que solo los bancos obtengan su beneficio. Este es un proceso en el que todos deben intervenir, no se puede tampoco culpar solo al sector privado, sino que cada entidad tiene una función que cumplir para que este proyecto de dinero electrónico brinde resultados positivos.