



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ECONOMÍA CON ÉNFASIS EN ECONOMÍA EMPRESARIAL**

Tema:

**“IMPLEMENTACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE
PAGO Y LAS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE
APROBACIÓN POR PARTE DEL ESTRATO SOCIAL MEDIO-ALTO DE
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2017-2018”**

**Examen complejo que se presenta como requisito para la
obtención del título de Economista con énfasis en Economía
Empresarial.**

AUTOR:

JORGE LUIS MERA ALMEIDA

TUTOR:

MGS. ALINA MARÍA SANCHEZ

SAMBORONDÓN, 2017

Dedicatoria

Para María Magdalena Haro Muñoz, quién con su amor maternal supo cuidarme desde el primer día de mi vida y llevarme de su mano por el camino del bien, eres el ejemplo más sincero de amor, dedicación y sacrificio hacia la familia que se pueda encontrar. Siempre serás la luz que guíe mi vida en los momentos más oscuros. Gracias por nunca dudar de mí.

Agradecimiento

Gracias a mi familia que estuvo siempre para apoyarme. Gracias a mis hermanas por ser un ejemplo de vida. A mi madre por todo el sacrificio que ha realizado por esta familia. A mi padre por su eterna sabiduría, por sus consejos, por su amistad y ser la persona que me apoyó desde el inicio. Esto es más suyo que mío. Gracias a los buenos maestros que la vida me va entregando, por aportar cada uno en mi formación profesional e incrementar mi pasión por esta hermosa carrera. Gracias a las personas que se fueron, por demostrarme lo fuerte que puedo llegar a ser. Y gracias también a las personas que vendrán, por animarme a ser cada día mejor.

Resumen

En la actualidad diversos países a escala mundial han incluido dentro de sus estrategias políticas y económicas el uso del dinero electrónico que permita a sus ciudadanos acceder de una forma fácil y sencilla para poder realizar sus transacciones con tan solo un clic en su celular, las tendencias actuales conforme a los mercados ha ido incrementando en mayor número por la tecnología que avanza constantemente. Ecuador no se ha quedado atrás y es por ello que en el 2014 incluyó también el uso del dinero electrónico permitiéndole así estar entre los países en adaptar esta nueva tendencia que nace en África con la finalidad de una inclusión social y financiera para aquellos que no han podido tener una cuenta bancaria. (Diario El Universo, 2016).

Este estudio nace con el objetivo de analizar el efecto que ha tenido la implementación del dinero electrónico como medio de pago en el país, analizar los niveles de aceptación o desaprobación del mismo por parte de los usuarios, así como también determinar una estrategia adecuada que permita aumentar la aceptación por parte de los usuarios.

Para la metodología del estudio se utilizó la herramienta cuantitativa de la encuesta, donde se realizaron 384 encuestas al perfil objeto de estudio, quienes dieron respuesta a la problemática planteada. Se obtuvo información de fuentes secundarias como libros, revistas, diarios, páginas web y fuentes gubernamentales, para poder entender de mejor forma el tema del dinero electrónico y la incidencia dentro del país. Con el fin de poder realizar un estudio más exhaustivo se tomó como objeto de estudio a mujeres y hombres de la ciudad de Guayaquil de edades que oscilan entre 18 y 65 años de un nivel socioeconómico medio alto con el objetivo de responder a las preguntas que abordan el caso de estudio. La información obtenida ha sido fundamental para poder realizar el estudio y analizar los resultados.

Para concluir el estudio se desarrolló una propuesta que permita aumentar los niveles de aceptación de la población ecuatoriana respecto al uso del dinero electrónico como medio de pago.

Palabras Claves: Ecuador, Dinero Electrónico, Economía, Servicio Financieros, Medios de Pago.

Abstract

At present, various countries on a global scale have included in their political and economic strategies the use of electronic money that allows their citizens to access in an easy and simple way to be able to carry out their transactions with just a click on their cellular, trends current markets has been increasing in number by the technology that advances constantly. Ecuador has not stayed behind and that is why in 2014 also included the use of electronic money, allowing it to be among the countries in adapting this new trend that is born in Africa with the aim of social and financial inclusion for those who have not could have a bank account.

This study was born with the objective of analyzing the effect of the implementation of electronic money as a means of payment in the country, analyze the levels of acceptance or disapproval of the same by users, as well as determine an appropriate strategy that allows increase user acceptance.

For the methodology of the study the quantitative tool of the survey was used, where 384 surveys were carried out to the profile object of study, who gave answer to the raised problem. Information was obtained from secondary sources such as books, magazines, newspapers, web pages and government sources, in order to better understand the theme of electronic money and the incidence within the country. In order to carry out a more exhaustive study, women and men from the city of Guayaquil, aged between 18 and 65 years, from a medium-high socioeconomic level, were taken as object of study in order to answer the questions they address the case study. The obtained information has been fundamental to be able to carry out the study and to analyze the results.

To conclude the study, a proposal was developed to increase the acceptance levels of the Ecuadorian population regarding the use of electronic money as a means of payment.

Key Words: Ecuador, Electronic Money, Economy, Financial Service, Means of Payment.

Índice de Contenido

Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Introducción.....	1
Objetivos	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 1. Marco teórico.....	6
1. Breve Historia del Dinero.....	6
2. Concepto y Características del Dinero.....	9
2.1. Dinero.....	9
2.2 Funciones del dinero.....	9
3. Política Monetaria.....	10
4. La Oferta Monetaria.....	11
5. Medición de la Oferta Monetaria.....	11
5.1 Política Monetaria Expansiva.....	12
Instrumentos de la política monetaria expansiva.....	12
5.2 Política Monetaria Contractiva.....	12
Instrumentos de la política monetaria contractiva.....	12
6. Monedero Electrónico.....	12
7. El Dinero Electrónico.....	12
7.1 Dinero Electrónico en Ecuador.....	13
7.2 Regulación de la Gestión del Sistema de Dinero Electrónico.....	17
7.3 Objetivo del Dinero Electrónico en el Ecuador.....	18
7.4 Características del Dinero Electrónico en el Ecuador.....	18
8. Actores Claves para el Sistema de Dinero Electrónico en el país.....	19
9. Cómo aperturar una cuenta.....	19
10. Pasos para Cargar Dinero Electrónico al Celular.....	20
11. Pasos para Descargar dinero Electrónico desde el celular.....	20
12. Beneficios de la implementación del Dinero Electrónico.....	20
Capítulo 2. Marco metodológico.....	22
1. Enfoque de la investigación.....	22

1.1 Cualitativo.....	22
1.2 Cuantitativo.....	22
2. Metodología de la Investigación.....	22
3. Herramienta Empleada.....	23
4. Periodo y Lugar donde se desarrolló la investigación.....	23
5. Universo y Muestra.....	24
6. Muestra.....	25
7. Tipo de muestreo.....	26
8. Análisis de los Datos.....	26
Capítulo 3. Análisis de los resultados.....	35
1. Propuesta.....	37
2. Conclusiones y Recomendaciones.....	39
2.1 Conclusiones.....	39
2.2 Recomendaciones.....	39
Bibliografía.....	41
Anexos.....	45
Anexo 1: Formato de la encuesta.....	45
Anexo 2: Proceso de Registro al sistema de dinero electrónico.....	47
Anexo 3: Pasos para cargar dinero electrónico al celular.....	48
Anexo 4: Pasos para descargar dinero electrónico desde el celular.....	48
Anexo 5: Principios generales del código orgánico monetario y financiero.....	49
Anexo 6: Condiciones de ingreso de participantes al sistema de dinero electrónico.....	50

Índice de Figuras

Figura 1 Resultados de Efectivo desde mi celular	16
Figura 2 Clasificación del tipo de encuestas	23
Figura 3 Nivel Socioeconómico agregado.....	24
Figura 4 Conocimiento del Dinero Electrónico	27
Figura 5 Posee cuenta de ahorro o corriente	27
Figura 6 Posee cuenta de dinero electrónico.....	28
Figura 7 conoce como usar la cuenta de dinero electrónico	28
Figura 8 Nivel de confianza del dinero electrónico.....	29
Figura 9 Disposición a usar el dinero electrónico como medio de pago	30
Figura 10 debe ser manejado por el banco central o la Banca Privada	30
Figura 11 Nivel de aceptación del dinero electrónico.....	31
Figura 12 Principal factor que influye en la aprobación del dinero electrónico.....	32
Figura 13 Principal factor que influye en la desaprobación del dinero electrónico	32
Figura 14 Medio de información por el que conoce del dinero electrónico	33
Figura 15 Estrategia para mejorar la aceptación del dinero electrónico.....	34

Índice de Tablas

Tabla 1 Comparación de tarifas	15
Tabla 2 Montos mínimos y máximos aplicables a las cuentas de dinero electrónico	17
Tabla 3 Montos máximos y mínimos para realizar cargas y descargas	18
Tabla 4 Población de Guayaquil Censo 2010	25
Tabla 5 Valores de confianza.....	25

Introducción

En el Ecuador desde el año 2000 se adoptó al dólar como moneda de curso legal, debido a una grave crisis económica y un proceso inflacionario que afectó a la economía del país. Al optar por la dolarización como solución para estabilizar la economía, aumentar los niveles de confianza en el sector financiero y mejorar las condiciones macroeconómicas; también el país tácitamente aceptó las desventajas que está presenta en relación a la aplicación de políticas monetarias en condiciones económicas adversas. (Diario El Universo, 2015).

Debido a ciertos factores desfavorables para la economía del país como la depreciación del dólar en mercados internacionales, la caída de los precios del petróleo, la posibilidad de devaluar la moneda de países vecinos y principales competidores económicos como Perú y Colombia. El gobierno de Rafael Correa optó por la creación del Código Orgánico Monetario y Financiero. (Ministerio de Comercio Exterior, 2015).

Patricio Rivera, Ministro Coordinador de Política Económica menciona que el Código Orgánico Monetario y Financiero tiene como finalidad fortalecer el aparato financiero nacional para tener una economía en crecimiento, esto quiere decir que el Código Monetario busca la integración de la mayor cantidad de ciudadanos al aparato financiero nacional para mediante el poder dinamizador que tiene la banca sobre la economía generar un crecimiento sostenible de esta. Es por esto que dentro del Código Orgánico Monetario y Financiero aparece el dinero electrónico como medio de pago en el Ecuador. (Ministerio Coordinador de Política Económica, 2014).

El objetivo principal de la implementación de este medio de pago por parte del Banco Central del Ecuador (BCE, 2014) es:

Implementar, gestionar, y administrar por parte del Banco Central del Ecuador, un nuevo sistema de dinero electrónico, que mejore la inclusión de los sectores marginales del país a los servicios financieros, con su consecuente efecto positivo en la inclusión económica, social y de reducción de la pobreza. (Banco Central del Ecuador, 2014)

De esta manera poder integrar positivamente a la sociedad y a su vez dinamizar la economía del país.

En el Ecuador el acceso al sistema financiero en el siglo XXI sigue siendo limitado para personas de escasos recursos, que viven en sectores rurales alejados de las grandes ciudades, estas personas son un sector importante que ha sido relegado de la posibilidad de acceder a una cuenta bancaria formal. Esta fue una de las razones primordiales para la creación del Código Orgánico Monetario y Financiero y este a su vez se establezca el dinero electrónico como un medio de integración financiera además como medio de pago seguro para realizar transacciones en el Ecuador. Es así como en el país, 20 de marzo del 2014 se publicó en el Registro Oficial la normativa para que el dinero electrónico entre en vigencia dentro del territorio nacional, siendo un método de pago seguro y mediante el cual los ecuatorianos puedan realizar distintas actividades transaccionales con su propio celular, siendo un método mucho más accesible para las personas que no pueden acceder al sector bancario formal. (Diario El Universo, 2014).

Planteamiento del Problema

En la actualidad de la economía ecuatoriana, existen distintos tipos de dinero en el mercado. El dinero electrónico surge como una herramienta para satisfacer la necesidad de personas de escasos recursos económicos o geográficamente impedidas de acceder al sistema bancario debido a que viven y desarrollan sus actividades económicas en sectores alejados de los polos de desarrollo, es decir, alejados de las grandes ciudades dentro del país. Por ello el Banco Central del Ecuador desarrolló el sistema de pagos mediante dinero electrónico.

El dinero electrónico es un medio de pago moderno y de poca difusión para la ciudadanía. Por ende, se necesita saber más acerca de su desarrollo e implementación dentro del país, además, de entender cuáles son los factores que llegan a influir en su aceptación o desaprobación por parte de la población.

Enrique Dubón (2013) en un informe para la Secretaria Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano menciona:

El dinero virtual es otra innovación en pagos al detalle que muestra una creciente aceptación y dinamismo entre el público y se suma a las formas del dinero electrónico ya conocidas. Puede considerarse como una variante del dinero electrónico, puesto que se refiere a un valor expresado en términos monetarios, almacenado en un medio electrónico (chip, teléfono móvil, discos duros de computadores personales, o servidores u otros medios) y que puede ser empleado para fines de pago y aceptado como tal por otros participantes. (Banco Central de Perú, 2013)

Según los resultados arrojados por la última Encuesta de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S, 2016) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) el 56,1% de las personas mayores a 5 años poseen por lo menos un celular con línea activa. Mientras que según datos del Banco Central del Ecuador en el diario El Telégrafo (2017) el 40% de la población económicamente activa (PEA) del país no posee una cuenta bancaria. Este es el punto principal en el que se basa el proyecto de dinero electrónico en el Ecuador, así las cuentas de dinero electrónico están disponibles para todas las personas que posean un celular activo dentro del país. Esta medida fue implementada pensando en las personas que integran los diferentes sectores económicos del Ecuador, pero tiene estrecha relación con las personas que a lo largo de su vida no han podido tener acceso al sector bancario formal. Esta es una medida de integración financiera aplicada por el Banco Central del Ecuador, otorgándoles a los ciudadanos una herramienta segura y de pago ágil.

El dinero electrónico como un medio de pago, está enfocado principalmente para personas no bancarizadas y que quieren acceder a un medio de pago electrónico, de manera ágil, eficiente y segura mediante su celular. Pero la implementación del dinero electrónico en el país ha sido más lenta de lo que se esperaba, sin embargo para fines del estudio se escogió a la ciudad de Guayaquil por ser una ciudad comercial, donde se analizará cuáles son las causas por las que el dinero electrónico no cuenta con la suficiente acogida. Al término de esta investigación, mediante el uso de métodos de investigación cualitativa y cuantitativa, se podrá

analizar cuáles son los factores primordiales para la aprobación o desaprobación del dinero electrónico por parte de la sociedad guayaquileña.

Objetivos

Objetivo General.

Analizar la implementación del dinero electrónico como medio de pago seguro en el Ecuador y su incidencia en el nivel de aprobación dentro del estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos.

- 1.- Determinar la base teórica relacionada a la utilización del dinero electrónico como medio de pago seguro.
- 2.- Medir los niveles de aprobación o desaprobación del dinero electrónico y sus razones, en el estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil.
- 3.- Plantear una serie de recomendaciones para el incremento del uso del dinero electrónico como medio de pago seguro.

Justificación

El dinero electrónico es un medio de pago que busca la integración de más personas al aparato financiero mediante herramientas tecnológicas de fácil acceso como la telefonía celular.

Según Milton Vega (2013) en su artículo innovación en pagos al por menor para promover la inclusión para el Banco central de la Reserva de Perú menciona que “el dinero electrónico es una innovación que puede mejorar la inclusión financiera, pues acerca los servicios de pagos a las personas de bajos ingresos y que viven alejadas de zonas urbanas, sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias”.

El dinero electrónico en el Ecuador es una realidad, es por eso que, mediante este análisis, se tomará en forma detallada las ventajas y desventajas que plantea el uso del dinero electrónico en la ciudad de Guayaquil para luego tener una opinión más clara del por qué la ciudadanía aprueba o desaprueba el dinero electrónico como medio de pago.

Este estudio de caso busca analizar la incidencia de la implementación del dinero electrónico en el Ecuador y busca determinar los niveles de aceptación de este medio de pago, propuesto por el Banco Central del Ecuador (2011), en el estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil. Además busca aclarar las interrogantes planteadas por muchas personas hacia este sistema, como son la seguridad de los fondos y el respaldo que tiene el dinero electrónico en dinero físico.

Capítulo 1. Marco teórico

El dinero electrónico puede ser utilizado como medio de pago para realizar distintos tipos de transacciones mediante diversos medios tecnológicos. En el Ecuador a este tipo de dinero se lo denomina Efectivo desde mi celular, y es una implementación realizada por el Banco Central del Ecuador, cuyo objetivo es lograr la inclusión, de un sector de la población con limitados accesos a medios de pago del sistema financiero.

1. Breve Historia del Dinero.

Para lograr un mejor entendimiento de lo que es el dinero electrónico y, como se llegó a su aplicación en el Ecuador, se deberá analizar distintos conceptos acerca del dinero, su historia y características.

Hasta los tiempos actuales los expertos de la economía han tratado de darle una definición exacta al concepto de dinero, pero al ser un término tan común y a su vez complejo no se ha podido llegar a una definición plenamente aceptada, es así que Fernández , Rodrigues, Parejo, calvo, & Galindo (2011) cita:

Resulta extremadamente difícil dar una definición única y completa de lo que es el dinero, aunque los diversos autores que se han ocupado de ello han intentado resumir de forma comprensiva su concepto. Para aproximarnos al tema conviene subrayar que hasta el momento no se ha podido formular ninguna que goce de aceptación general ni desde el punto de vista de la teoría ni del de la investigación empírica. (p.1)

El dinero es un factor determinante en la vida moderna, mediante su uso se puede cubrir las necesidades que el ser humano tiene a lo largo de su vida. Además, el dinero cumple un papel fundamental en el proceso comercial ya que sirve como medio de intercambio para acceder a bienes y servicios dentro de una sociedad. Pero el origen del dinero se remonta a periodos muy antiguos de la civilización. Desde los tiempos del trueque, que es considerada una de las formas más primitivas de comercio donde las personas de esa época intercambiaban productos agrícolas o animales domésticos para satisfacer sus necesidades. Pero a medida que las civilizaciones crecían esta forma de comercio fue tornándose más

complicada ya que se hacía más difícil determinar qué cantidad de un producto X equivalía a qué cantidad de un producto Y. (Kurt, 1963, p.8).

Hans Kurt (1963) en su libro la Historia del dinero cita lo siguiente:

Con el tiempo, el trueque y permuta de productos por productos diferentes, naturales o manufacturados, se fue haciendo más difícil y en ocasiones imposible, al aumentar la cantidad de los productos, la frecuencia de los intercambios, y también al extenderse el comercio de una región o pueblo, el aumento de distancia se hizo patente la necesidad de un producto básico al que todas las cosas fueran relacionadas para su valoración. (p.8)

Es así como la humanidad llegó a lo que se conoce como Dinero Mercancía. Este tipo de cambio correspondía a que un bien específico equivalía a su valor en productos agrícolas o animales domésticos. Este tipo de cambio era representado mediante distintos objetos como cristal, moluscos, semillas de cacao en el imperio azteca, arroz como medio de pago en China, conchas de cauri en la India, la concha spondylus en los territorios pre-colombinos, hachas de piedra miniatura, etc. (Guzmán, 2000, p.5).

El hombre a lo largo de su historia ha considerado como medio de intercambio distintos objetos, el dinero a través del tiempo ha ido tomando formas distintas dependiendo de los aspectos geográficos. Tal es el caso de América del norte, islas del Pacífico y África Occidental donde se utilizaban las conchas como forma de intercambio, las cuentas de cristal así como el barro eran utilizados por los Egipcios. Un producto reconocido en la historia por su uso como medio de canje en el comercio fue la sal, esta fue utilizada principalmente por Roma y Etiopía. (Guzmán, 2000, p.7).

Hasta llegar a la fabricación de las monedas elaboradas a partir de metales como el oro, la plata y el cobre. Este tipo de cambio se lo conoce como dinero metálico y tuvo como origen Asia menor específicamente el distrito de Lidia, donde se empezó con la acuñación de monedas fabricadas con metales preciosos como el oro y la

plata y el valor de dichas monedas correspondían precisamente a la cantidad de estos tipos de metales utilizados en su fabricación. (Guzmán, 2000, p.5).

Pero el dinero metálico generó un gran problema para las sociedades antiguas, ya que las cantidades de oro y plata utilizada para la fabricación de estas monedas era cada vez mayor debido al incremento del comercio en las distintas zonas donde se utilizaban. Esto llevo a la aplicación de nuevas monedas elaboradas con otros tipos de metales, más económicos y de fácil accesos para los orfebres de la época, como el bronce y el cobre que representaban el poder adquisitivo de las monedas de oro y plata. A este tipo de cambio se lo conoce como dinero fiduciario. En este momento se puede considerar el punto de partida del sistema monetario. (Guzmán, 2000, p.6).

Aunque la implementación de dinero fiduciario fue la respuesta a los problemas que el dinero metálico representaba. La constante incomodidad que este tipo de dinero causaba encaminó a la sociedad a encontrar un nuevo tipo de moneda que fungiera como tipo de cambio y que fuera libremente aceptado en el comercio. Es así como nace el papel moneda. Este tipo de dinero es el que se conoce y manipula hasta la actualidad. Consiste en un tipo de dinero fiduciario, es emitido por el banco central de cada país que tenga soberanía monetaria y están respaldados por metales preciosos que se encuentran en las bóvedas de cada banco central a nivel mundial. (Ynfante, 2008).

Los avances de la tecnología, computadoras, redes y telecomunicaciones no solo han modificado el diario vivir de las personas; sino que también tienen una estrecha relación con las maneras de representar el dinero para las sociedades. Entonces el comercio llega a la implementación de dos tipos de dinero más relacionados con la tecnología. Por una parte el dinero virtual que es un tipo de herramienta que permite realizar cualquier transacción financiera con la particularidad de que no es necesaria la presencia física del cliente en una institución bancaria. Mediante el uso de un computador y una conexión a internet se puede acceder a la banca virtual y realizar las transacciones que sean necesarias. (Mcleay, Radia, & Thomas, 2015).

Los avances en la tecnología son para el comercio herramientas útiles que permiten eliminar barreras transaccionales haciéndolo más ágil y rápido, acorde a las

necesidades de los tiempos modernos. Es en base a esta necesidad que nace el dinero electrónico, tal vez la última etapa evolutiva de la historia del dinero. El dinero electrónico es también conocido como *e-Money* este medio de pago permite a los usuarios realizar transacciones financieras mediante el uso de su teléfono celular. Otorgándole al portador de dinero electrónico la seguridad de no llevar en sus bolsillos dinero en efectivo, sino guardarlo en la comodidad de su teléfono móvil.

2. Concepto y Características del Dinero.

2.1. Dinero.

Krugman, Olney, & Wells (2007, p.322) citan “Dinero es cualquier activo que puede ser fácilmente usado para adquirir bienes y servicios”. Un concepto más apegado a la actualidad es el expresado por Sigales (2003) donde cita que el dinero es:

Cualquier mercancía que sea aceptada ampliamente en una sociedad como medio de pago y medida de valor de los bienes y servicios. Como medio de pago, el dinero es el objeto que se transfiere entre las partes cuando se efectúa un pago. En tal sentido sirve como medio de intercambio, función esencial en la economía de todas las sociedades, salvo las más primitivas, donde las transacciones se efectúan mediante el trueque. (Sigales, 2003, p.76)

Por otro lado Ortíz (2001) en su libro *La Teoría, las políticas y las Instituciones* describe al dinero como “cualquier objeto al que por consenso general se le asigna el papel de medio de pago, en cuyos términos se expresa el valor de cambio de todas las mercancías”. (p.25)

En base a los conceptos otorgados por estos tres autores se puede determinar cómo dinero a un objeto que se le asigna el rol de medio de pago además de medida de valor de bienes y servicios, que es ampliamente aceptado por la sociedad y en cuyos términos se expresa el valor de cambio de todas las mercancías.

2.2 Funciones del dinero.

Según autores como Krugman et al. (2007, p.15) en la economía moderna el dinero desempeña tres funciones principales:

- Medio de pago.- Es un activo que los individuos utilizan para intercambio por bienes y servicios y no para ser consumido.
- Depósito de valor.- Es un medio de conservar el poder adquisitivo a lo largo del tiempo.
- Unidad de cuenta.- Es una medida que se utiliza para fijar los precios y realizar cálculos económicos.
- Patrón de pagos diferidos.- Es el dinero que permite ser utilizado en los créditos donde se promete pagar en una fecha futura, obteniendo a cambio un bien en el presente.

3. Política Monetaria.

Según Diaro El Mundo (2008) respecto al tema de política monetaria menciona:

La política monetaria es el proceso por el cual la autoridad monetaria (gobierno, Banco Central, etc.) de un país controla la oferta monetaria y disponibilidad del dinero, a menudo a través de los tipos de interés, con el propósito de mantener la estabilidad y el crecimiento económico.

También menciona que:

La política monetaria es el conjunto de medidas tomadas por el Banco Central de un país para alcanzar los objetivos perseguidos por la autoridad monetaria mediante la ampliación o reducción de la cantidad de dinero en circulación y la alteración de los tipos de interés.

Para Leiciaga, Carrillo, & Fernández (2008, p.117) los mecanismos que utiliza la política monetaria para aumentar o disminuir la masa monetaria dentro de un país son las siguientes:

- La variación del tipo de interés.- Se refiere al monto que hay que pagar por el dinero que se ha prestado en un tiempo determinado.
- Variación del coeficiente de caja.- El coeficiente de caja permite conocer el porcentaje del dinero que un banco mantiene como reservas líquidas, es decir, el dinero que posee sin poderlo prestar, principalmente para evitar cualquier tipo de riesgos.

4. La Oferta Monetaria.

Según García (2004) en su libro Moneda, Banca y Políticas Monetarias “los economistas usan el término oferta monetaria para referirse a la cantidad total de dinero en la economía.” (p.22-23)

Siguiendo lo planteado por García Soto “la oferta monetaria (oferta de dinero o medio circulante) está compuesta por:

- Billetes y monedas (numerario) en poder del público (individuos y empresas), llamado efectivo.
- Depósitos en cuenta corriente a la vista en los bancos del sistema, excluyendo los depósitos interbancarios y los depósitos del Gobierno.

5. Medición de la Oferta Monetaria.

Como lo citan Krugman et al. (2007, p.325) existen medidas globales por medio de tres agregados monetarios que son M1, M2 y M3, estos se diferencian por el grado en el que restringen la definición del dinero. A continuación se detalla cada uno respectivamente:

- M1.- Este solo toma en cuenta el efectivo, los cheques viajeros y los depósitos.
- M2.- Toma en cuenta además del dinero otros activos denominados cuasi-dinero, aquellos activos financieros que no se pueden utilizar de forma directa como medios de pago pero que si se pueden transformar en efectivo.
- M3.- Este agregado se basa en activos un poco más complejos de convertir en efectivo o en depósitos.

Se puede determinar entonces que el agregado monetario M1 es la versión más líquida de los tres ya que se toma en cuenta el dinero en las manos del público y los depósitos a la vista que pueden ser utilizados como medio de pago. El agregado económico M2 toma activos que si bien es cierto no se pueden utilizar directamente como medios de pago pero que son fácilmente convertibles en dinero en efectivo o en depósitos a la vista. Y el agregado M3 que corresponde a los activos menos líquidos ya que no se los puede transformar fácilmente en depósitos a la vista o en dinero en efectivo.

Krugman et al. (2007, p.406) definen los siguientes conceptos de Política Monetaria Expansiva y Contractiva de la siguiente manera:

5.1 Política Monetaria Expansiva.

Es aquella política monetaria que incrementa la demanda agregada. También se denomina política monetaria flexible. (p.406)

Instrumentos de la política monetaria expansiva.

- Reducir la tasa de interés, para hacer más atractivos los préstamos bancarios.
- Reducir el coeficiente de caja, para poder prestar más dinero.
- Comprar deuda pública, para aportar dinero al mercado.

5.2 Política Monetaria Contractiva.

Es aquella política monetaria que reduce la demanda agregada. A menudo se denomina también política monetaria rígida. (p.406)

Instrumentos de la política monetaria contractiva.

- Aumentar la tasa de interés para que los préstamos resulten más costosos.
- Aumentar el coeficiente de caja para tener más dinero en el banco y reducir la circulación del mismo.
- Vender deuda pública para poder retirar dinero de circulación y cambiarlos por títulos de deuda pública.

6. Monedero Electrónico.

Es el registro virtual en el Sistema de Dinero Electrónico asociado a una sola cuenta de dinero electrónico (CDE) o cuentas en entidades del sistema financiero nacional en la que constarán las transacciones realizadas mediante un dispositivo móvil u otros mecanismos definidos para su uso, así como los saldos resultantes. (Bolsa de Valores de Quito, 2016)

7. El Dinero Electrónico.

Milton Vega (2013) define al dinero electrónico de la siguiente manera:

El dinero electrónico es un medio de pago de curso que opera mediante una tecnología digital. Es un instrumento de pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere por medio de una tarjeta inteligente y que sirve para saldar de contado la compra de bienes, servicios y valores, sin utilizar billetes, monedas, cheques de banco, tarjetas de crédito u otros instrumentos convencionales.

Jeftanovic (2001) en su artículo El dinero Electrónico y la Política Monetaria afirma:

El principal motivo de auge en el uso del dinero electrónico reside, por el lado del usuario, en la comodidad y seguridad que le otorga este tipo de dinero y, por el lado del productor, reside en el bajo costo de operar con este dinero. (p.89)

Esto guarda estrecha relación con la realidad ya que el dinero electrónico es un medio de pago ágil y seguro para el usuario y para el productor o comerciante es atractivo ya que la implementación de dinero electrónico tiene un impacto positivo en la reducción de costes de operación.

Por otro lado el Banco Central del Ecuador (2014) define al dinero electrónico como:

El conjunto de: operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico. (Banco Central del Ecuador, 2014)

7.1 Dinero Electrónico en Ecuador.

En el último año a pesar de las críticas que ha tenido el dinero electrónico desde su implementación en el 2015 ha ido tomando más fuerza, una muestra significativa es el saldo de dinero electrónico en el Banco Central del Ecuador (BCE) que paso de \$800.000 en 2016 a \$6.1 millones hasta Febrero del 2017, esto se debe a estrategias realizadas por el BCE que buscan crear beneficios para los usuarios de las cuentas de dinero electrónico. Uno de los principales beneficios de tener una cuenta de dinero electrónico es la devolución del 4% del IVA durante un año y el 2% permanentemente, también la devolución del 1% a quienes usen como medio de pago tarjetas de crédito o de débito por medio de la Ley Solidaria. Para Diego Martínez ex gerente del Banco Central del Ecuador el beneficio va más allá de la devolución del IVA, sino lo que genera el uso del dinero electrónico que es rapidez, ahorro y seguridad. (ANDES, 2016)

El medio principal por el cual pueden realizar sus pagos y hacer efectivas sus transacciones es por medio de un teléfono celular, una vez creada su cuenta podrán hacer uso de todos los beneficios que ofrece el dinero electrónico, tal y como menciona Ricardo Quiroga vocero del programa “efectivo desde mi celular” transacciones como envíos de una persona a otra en lugares alejados de agencias bancarias son una prioridad, generando un beneficio para el usuario quien no debe trasladarse a distancias tan largas y solo debe contar con cobertura de telefonía móvil. (Diario el Telégrafo, 2017)

El BCE ha buscado otras estrategias que permitan impulsar la dinamización del dinero electrónico por parte de la población ecuatoriana, aquí se mencionarán unas cuantas estrategias que se realizaron en el 2016. (Diario El Universo, 2017) (ANDES, 2016)

- Promovió el pago de la cédula de identidad que necesitaban los ciudadanos para las votaciones.
- Invitación a comercializadores de gas para socializar sobre el pago a realizar a la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH) por medio de dinero electrónico.
- La ARCH también capacitó sobre las facilidades y beneficios que ofrece el dinero electrónico a propietarios, administradores o contadores de las estaciones de servicio.
- Sistema de pago de facturas únicas en Petroecuador con dinero electrónico para los comercializadores de combustibles.

Estas estrategias por parte del BCE han permitido que las cuentas de dinero electrónico se hayan ido incrementando, pasando a crearse hasta 800 cuentas diariamente a partir de Mayo de 2016, hasta este mismo mes el número de cuentas de dinero electrónico bordeaba las 100.000 cuentas, esperando finalizar el periodo del 2016 con 300.000 cuentas en total, su proyección no fue tan irreal debido a que según el BCE hasta Mayo del 2017 tenía 333.506 cuentas de dinero electrónico. (ANDES, 2017)

La idea por parte del BCE es ir poco a poco adentrándose en todos los pagos que se puedan realizar en físico y que se los realice por medio de una cuenta de dinero electrónico, es decir, que toda la población ecuatoriana pueda tener acceso a estos beneficios y facilitar en ahorro de tiempos, dinero y generar seguridad. Ya para el

2017 se han incluido el pago de servicios básicos, impuestos, redes de supermercados y farmacias. (ANDES, 2017)

Según datos del BCE hasta el 2016 eran 16.315 los centros de transacción autorizados. 61 cajeros automáticos para cargar el dinero electrónico por medio del dinero físico, 893 cajeros para descargar dinero electrónico depositado en sus cuentas y 10 entidades de la banca pública y privada, entre ellos están los siguientes: (ANDES, 2017)

- Banco Amazonas
- Banco del Austro
- Banco Internacional
- Cooperativa Nacional
- Biess
- D-Miro
- BanEcuador
- Pacífico
- Finca S.A
- Produbanco

El BCE busca que poco a poco se vayan incrementando estos centros de transacción que faciliten el uso del dinero electrónico a medida que el número de cuentas vaya incrementando, de esta forma llegar a toda la población. La creación de la cuenta de dinero electrónico no tiene ningún costo, a diferencia de una cuenta en un banco privado que cuesta \$5.36. En la siguiente tabla se puede observar la comparación de las tarifas entre la banca privada y efectivo desde el celular. (ANDES, 2017)

Tabla 1 Comparación de tarifas

SERVICIO	TARIFAS	
	BANCA PRIVADA	EFFECTIVOS DESDE CELULAR
Retiro en cajero	\$0.45	\$0.35
Transferencia Interbancaria	\$0.41	\$0.25
Certificado de Cuenta	\$1.66	\$0.050
Cobro de Combustible	\$0.25	\$0.05

Fuente: ANDES (2017)

Elaboración: El Autor.

Las transacciones han generado más de \$15 millones por medio del dinero electrónico, las principales transacciones que se realizan con las cuentas de dinero electrónico son: carga y descarga de dinero electrónico, envío de dinero de persona a persona y el pago de servicios. Las provincias que generan el mayor número de transacciones y mantienen sus cuentas activas son Pichincha en primer lugar, seguido de Guayas y Manabí. Por medio del programa “efectivo desde mi celular” se ha podido determinar que las personas de 25 a 35 años son los que más utilizan el servicio, así como también que los hombres son quienes utilizan más el servicio indiferente de la edad. En la siguiente figura se pueden observar estos resultados actualizados hasta Enero de 2017. (Diario el Telégrafo, 2017)

Figura 1 Resultados de Efectivo desde mi celular



Fuente: Diario el Telégrafo (2017)

A medida de que van pasando los meses son más las empresas, bancos, personas que quieren formar parte del dinero electrónico, es decir, la tendencia conforme al uso del dinero electrónico ha ido en aumento. Se busca llegar a toda la población y abarcar la mayor cantidad de servicios que sean posibles y permitan dinamizar la economía física y electrónica. Para cierta parte de la población es difícil confiar aún en los medios electrónicos para realizar sus transacciones, pero también poco a poco se van sumando las personas que depositan su confianza en este tipo de medios de pagos, las nuevas tendencias y tecnologías tal vez exijan adaptarse a estos medios.

Si la economía de un país toma como nueva alternativa de pago un sistema en un tiempo determinado debera poco a poco la poblacion irse adaptando a este medio, no es obligación según el gobierno de tener una cuenta de dinero electrónico, sin embargo, los beneficios que brinda pueden volverse atractivos con el paso del tiempo hasta para quienes en alguna ocasión sentian desconfianza por este tipo de servicio.

7.2 Regulación de la Gestión del Sistema de Dinero Electrónico.

El ente que regula al Banco central del Ecuador es La Junta de la Política Monetaria y Financiera. La Resolución fija tanto los montos mínimos como máximos que se deben de aplicar a las cuentas, estos pueden observarse en la siguiente tabla. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2014).

Tabla 2 Montos mínimos y máximos aplicables a las cuentas de dinero electrónico

Transacción		Monto transaccional mensual (USD)	
		Mínimo	Máximo
Persona natural		0	9,000
Persona natural con RUC no obligada a llevar contabilidad		0	9,000
Persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad*	Segmento 5	0	20,000
	Segmento 4	0	100,000
	Segmento 3	0	500,000
	Segmento 2	0	1,000,000
	Segmento 1	0	Ilimitado
Macro Agente*		0	Ilimitado

Fuente: Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2014)

Cabe recalcar que los montos fijados para realizar las transacciones dependen del uso que le de cada usuario, por ejemplo, una persona natural puede hacer uso dentro del mes de un monto máximo de \$9000, queda como responsabilidad del usuario el uso que le de al dinero electrónico, de forma que los \$9000 dólares puede gastarlos en una sola compra o pago, pero luego de eso ya habra cubierto el cupo asignado por el monto máximo y debera esperar hasta el próximo mes.

Los montos máximos y mínimos que se han establecido para realizar cargas y descargas son los se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 3 Montos máximos y mínimos para realizar cargas y descargas

Transacción		Monto diario	
		Mínimo	Máximo
Carga	Persona natural	1	500
	Persona jurídica	1	500
Descarga	Persona natural	1	2,500
	Persona jurídica	1	2,500

Fuente: Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2014)

7.3 Objetivo del Dinero Electrónico en el Ecuador.

Según la publicación del Banco Central del Ecuador (2014) el principal objetivo del dinero electrónico en el Ecuador es:

Implementar, gestionar y administrar por parte del BCE, un nuevo sistema de dinero electrónico, que mejore la inclusión de los sectores marginales del país a los servicios financieros, con su consecuente efecto positivo en la inclusión económica, social y de reducción de la pobreza. (Banco Central del Ecuador, 2014)

7.4 Características del Dinero Electrónico en el Ecuador.

Citando la página del Banco Central del Ecuador (2014) en su informe inicial sobre el dinero electrónico es:

El valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que:

- Se almacena e intercambia a través de dispositivos electrónicos o móviles.
- Es aceptado con poder liberatorio y reconocido como medio de pago por todos los agentes económicos del Ecuador.

- Es convertible en efectivo a valor nominal y no se le aplicará ningún descuento salvo aquellos gastos que resulten estrictamente necesarios para realizar la operación.
- Es emitido por el Banco Central y por ende se registra en el pasivo de la institución.
- El dinero electrónico no constituye un depósito o cualquier forma de captación en los términos que constan en el Art 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

8. Actores Claves para el Sistema de Dinero Electrónico en el país.

Para el Banco Central del Ecuador (2014) los actores claves para el sistema de dinero electrónico en el país son:

- Emisor y Administrador
- Entidades reguladoras.
- Canales tecnológicos.- Operadoras telefónicas fijas y móviles, operadores satelitales, operadores eléctricos, operadores TV, otros.
- Macroagentes.- Empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sistema popular y solidario.
- Centros transaccionales.- Todas las oficinas de atención de los macroagentes, directas o corresponsales.
- Personas.

9. Cómo aperturar una cuenta.

La apertura de una cuenta de dinero electrónico es voluntaria, es decir, que cualquier ciudadano puede acceder al sistema de dinero electrónico en el país, incluso personas jurídicas. Para acceder al sistema de dinero electrónico sólo es necesario tener un celular con una línea activa, es decir, no es necesario poseer un teléfono inteligente ni con acceso a internet. (Banco Central del Ecuador, 2014)

A continuación se presentara los pasos que se deben de seguir para aperturar una cuenta:

1. Autoregistro con líneas activas.
2. Aceptar las condiciones del servicio.
3. Ingresar el número de cédula.

4. Ingresar datos personales.
5. El sistema registra los datos antes registrados y envía un mensaje con la clave de seguridad.
6. Ingreso para cambiar la clave de seguridad por una personal.

10. Pasos para Cargar Dinero Electrónico al Celular.

El Banco Central del Ecuador (2014) determina los siguientes pasos para que el usuario pueda cargar dinero electrónico:

- 1.- Acercarse a un centro de transacción con la cédula de identidad y solicitar la carga de dinero electrónico.
- 2.- Entregar al personal del centro de transacción la cédula y los datos de la transacción: número de monedero y monto de la carga de dinero electrónico.
- 3.- Se verificará los datos de la transacción con el personal del Centro de Transacción.
- 4.- Entrega de dinero físico al personal del centro de transacción.
- 5.- El sistema de dinero electrónico, enviará un mensaje al monedero del beneficiario y al centro de transacción, con los detalles de la transacción.

11. Pasos para Descargar dinero Electrónico desde el celular.

El Banco Central del Ecuador (2014) determina los siguientes pasos para que el usuario pueda descargar dinero electrónico:

1. Se puede realizar una descarga (retiro de dinero físico), acercándose a un centro de transacciones con la cédula o también a un cajero automático afiliado.
2. El centro de transacción valida los datos y procesa la descarga.
3. El sistema manda un mensaje de confirmación de descarga al celular, y se deberá confirmar la transacción.
4. El centro de transacción o el cajero entregará el dinero físico.

12. Beneficios de la implementación del Dinero Electrónico.

La implementación del dinero electrónico como medio de pago en el Ecuador, se dió desde el año 2014, desde ese tiempo en adelante se ha podido determinar sus

beneficios para los usuarios. El Banco Central del Ecuador (2014), en su página web plantea los principales beneficios de este medio de pago:

- Ahorro de tiempo y dinero.
- Permite pagar el precio exacto sin necesidad de buscar “suelto”.
- Evita largas filas.
- Evita movilizarse para realizar transacciones.
- No requiere cuenta bancaria.
- Apoya la gestión económica de grupos excluidos.
- Es ecológico.
- Reduce los costos de administración de dinero físico.
- Impulsa el comercio electrónico.

En países mucho más desarrollados el uso del dinero electrónico está auge, tomará tiempo que los usuarios ecuatorianos se adapten a este sistema debido a la cultura de desconfianza que se tiene aún por los medios tecnológicos, sin embargo, los beneficios que brinda están directamente relacionados a los usuarios, permitiéndoles así hacer uso del dinero electrónico para que puedan ahorrar y agilizar las transacciones que realizan. El usuario no está obligado a usar este método, más bien es opcional para quienes consideren que pueda generarles algún beneficio.

Capítulo 2. Marco metodológico

1. Enfoque de la investigación.

En el presente estudio de caso se guiará por dos enfoques: Enfoque Cualitativo y Enfoque Cuantitativo. Ya que se analizarán datos numéricos y no numéricos para determinar los factores que influyen en los niveles de aprobación y desaprobación del dinero electrónico como medio de pago en el estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil.

1.1 Cualitativo.

La base de este enfoque está en la recolección de datos no numéricos, además, busca entender y describir las cualidades de la investigación, es así, como Bernal (2006) manifiesta que “su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”. (p.68)

1.2 Cuantitativo.

La base de este enfoque está en analizar los datos numéricos, es así como Hernández, Fernández , & Baptista (2010) afirman que este método “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

2. Metodología de la Investigación.

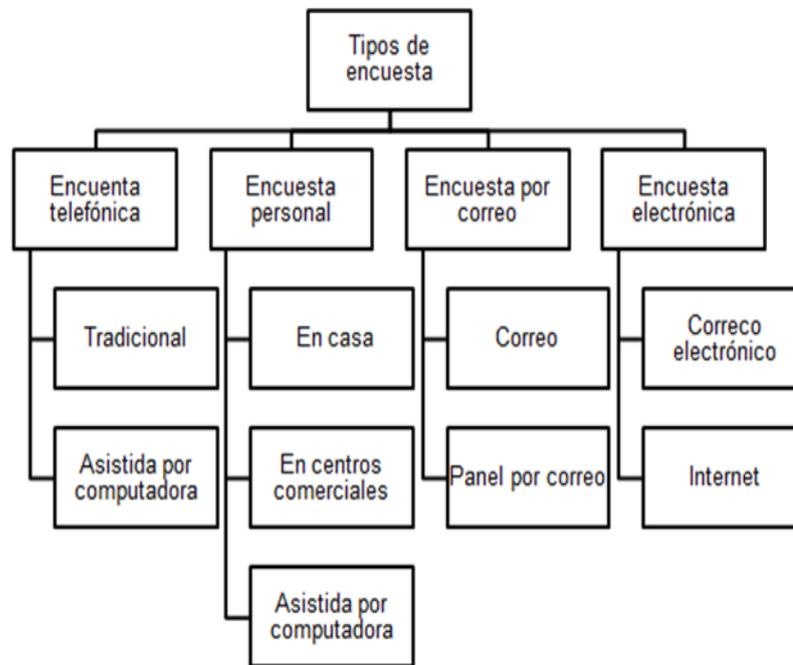
Para el presente estudio de caso se ha optado por la utilización de encuestas para analizar los factores que influyen en los niveles de aceptación del dinero electrónico por parte del estrato social medio alto de la población de la ciudad de Guayaquil.

Malhotra (2008) indicó que el término encuesta se refiere a “entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Las encuestas son el medio más flexible para obtener datos de las personas”. (p.158)

Mediante la técnica de encuestas se puede obtener información de los individuos a los que va dirigida la investigación utilizando una variedad de preguntas sobre un tema específico.

La técnica de encuestas posee una clasificación, la cual se mostrará a continuación en la siguiente figura:

Figura 2 Clasificación del tipo de encuestas



Fuente: Malhotra (2008)
Elaboración: El Autor.

3. Herramienta Empleada.

La investigación estuvo dirigida específicamente a personas del estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil. Se realizaron encuestas para determinar que la población a esté dentro de los parámetros necesarios para obtener datos fidedignos para la investigación.

La encuesta constó de dos partes: datos generales, donde se analizaría si la persona encuestada cumplía con los requisitos necesarios para ser parte de la población de la investigación. Y la segunda parte de la encuesta constaba de 10 preguntas acerca de la implementación del dinero electrónico en el Ecuador y los factores que influyen en su aprobación o desaprobación.

4. Periodo y Lugar donde se desarrolló la investigación.

La investigación se realizó en el segundo trimestre del año 2017 utilizando el método de encuesta dirigida específicamente a la población del estrato social medio

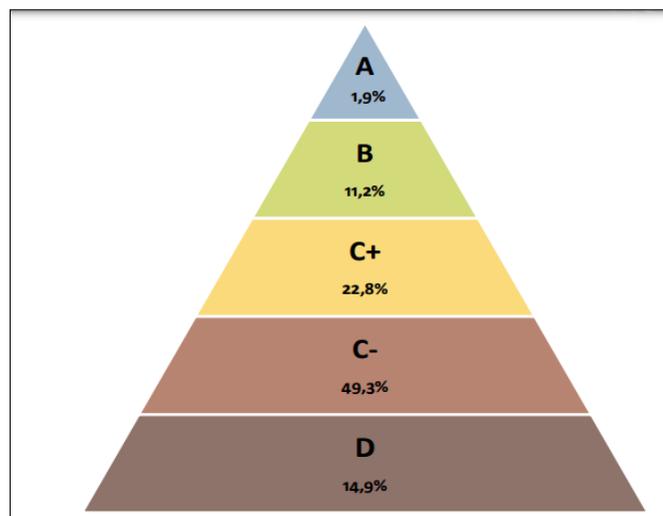
alto de la ciudad de Guayaquil. La encuesta fue realizada a personas en distintos puntos de la ciudad de Guayaquil.

5. Universo y Muestra.

El universo utilizado para este estudio de caso fueron los datos proporcionados por el INEC (2013) en su proyección de la población del Ecuador del 2010-2020, debido a que el estudio está dirigido hacia la población ubicada en el estrato socioeconómico medio alto de la ciudad de Guayaquil, se tomará en cuenta a la población que se encuentra dentro de esta categoría.

Primero se delimitará el porcentaje de la población que se encuentra en el estrato social a encuestar. Según los datos encontrados se puede determinar que el porcentaje de población que está en el estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil es de 11.2%, en la siguiente figura se muestra la distribución por nivel socioeconómico en el Ecuador presentada en el censo realizado por el INEC en el 2011.

Figura 3 Nivel Socioeconómico agregado



Fuente: INEC (2011)

Luego se tomará en cuenta el número de habitantes que tiene la ciudad de Guayaquil, según datos estimados por el INEC para el 2016 son 2.617.349 habitantes de los cuales se tomarán el 11.2% que corresponden al estrato social medio alto, esto da como resultado 293.143 personas, dato que servirá más adelante para poder determinar la muestra a encuestar.

Tabla 4 Población de Guayaquil Censo 2010

Población de Guayaquil	Cantidad
Total	2.617.349
Estrato Social Medio Alto (11.2%)	293.143

Fuente: INEC (2013)

Elaboración: El Autor.

6. Muestra.

Dentro de este estudio de caso la muestra tiene que ser estadísticamente representativa en relación al universo al que se pretende estudiar. Para determinar el tamaño de la muestra a la que se va a encuestar se utilizará la fórmula estadística de población infinita debido a que la población supera los 100.000 habitantes, la cual da como resultado 384 encuestas a realizar a personas del estrato medio alto de la ciudad de Guayaquil. A continuación se presenta como se obtuvo este resultado por medio de la fórmula para una muestra infinita.

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

Donde:

Z = Nivel de Confianza. (Correspondiente con la tabla de valores de Z)

Tabla 5 Valores de confianza

Valores de confianza tabla Z	
90%	1,65
91%	1,7
92%	1,76
93%	1,81
94%	1,89
95%	1,96

Elaboración: El Autor.

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado o = 1 – p

N = Tamaño del Universo (Se conoce porque es la fórmula de la población finita).

e = Error de estimación máximo aceptado.

n = Tamaño de la muestra.

En este estudio de caso se utilizaron los siguientes valores para determinar la población a encuestar:

$Z = 1.96$ al cuadrado (ya que la seguridad es del 95%)

$p = 50\%$

$q = 50\%$

$e = 5\%$

$n = 384$

7. Tipo de muestreo.

Para este estudio de caso se utilizó un tipo de muestreo estratificado simple, de tipo probabilístico, el mismo que usó para tomar en consideración la muestra de manera igualitaria, sin discriminar algún parte de ella. Se consideraron tanto hombres y mujeres que se encuentran dentro de los parámetros previamente establecidos para la encuesta, es decir, que se encuentran dentro del estrato socioeconómico medio alto de la ciudad de Guayaquil.

8. Análisis de los Datos.

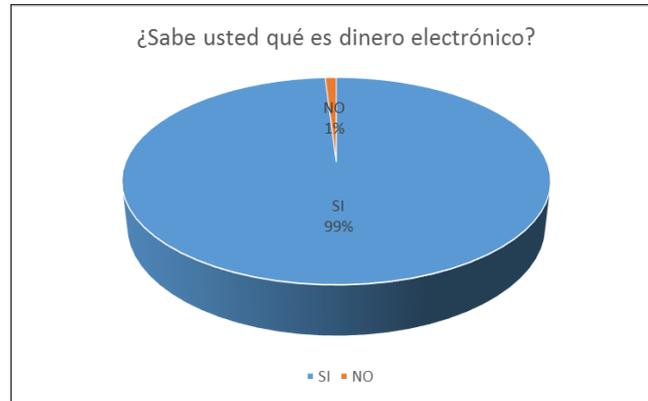
Las encuestas fueron realizadas a 384 personas del estrato social medio-alto, con edades que varían de los 18 a 65 años, de la ciudad de Guayaquil, se realizó mediante investigación de campo y de tipo presencial, es decir, fueron hechas de persona a persona. Los datos de las encuestas serán analizados, tabulados, expuestos en tablas y presentados en gráficos estadísticos.

Con los resultados que arrojen las encuestas se podrá determinar el porcentaje de cada respuesta, verificar los objetivos específicos, realizar el debido análisis y posteriores recomendaciones.

Para determinar que la población encuestada corresponda al perfil que se necesita en la encuesta se procedió a realizar tres preguntas de filtro, tomando en cuenta la edad, la ocupación y el estrato social.

Pregunta 1.- ¿Sabe usted qué es el dinero electrónico?

Figura 4 Conocimiento del Dinero Electrónico



Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado a la primera pregunta, se puede determinar que, de la muestra de 384 personas encuestadas, el 99% de ellas tiene conocimiento de que es el dinero electrónico. Mientras que el 1% correspondiente a dos personas no supieron que era el dinero electrónico.

Pregunta 2.- ¿Posee usted una cuenta de ahorros o cuenta corriente en alguna institución financiera?

Figura 5 Posee cuenta de ahorro o corriente



Elaboración: El Autor.

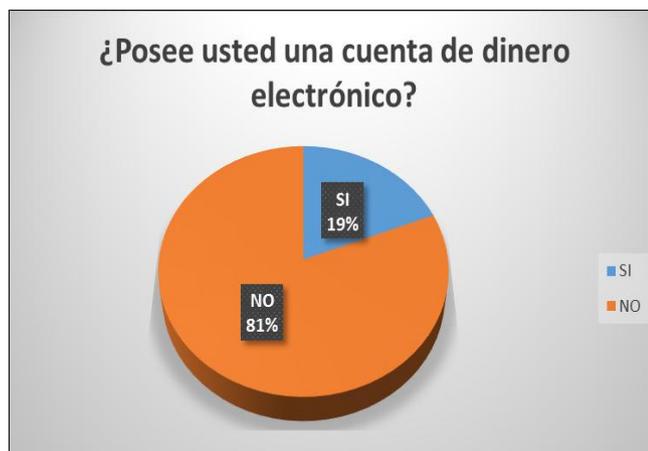
Análisis Descriptivo:

Como resultado de la segunda pregunta se puede determinar que el 89% de los encuestados respondió que, SI poseen una cuenta de ahorros o corriente dentro

del sistema financiero del país, mientras que el 11% respondió de manera negativa a la pregunta planteada.

Pregunta 3.- ¿Posee usted una cuenta de dinero electrónico?

Figura 6 Posee cuenta de dinero electrónico



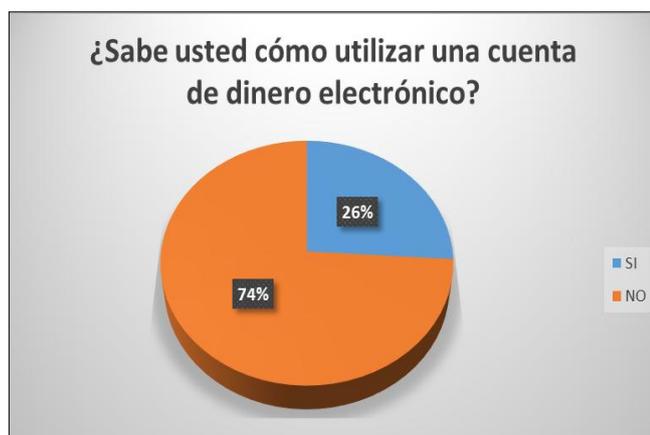
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo

Como resultado de la tercera pregunta, se puede determinar que el 81% respondió de manera negativa y el 19% respondió de manera afirmativa a la pregunta planteada.

Pregunta 4.- ¿Sabe usted cómo utilizar una cuenta de dinero electrónico?

Figura 7 conoce como usar la cuenta de dinero electrónico



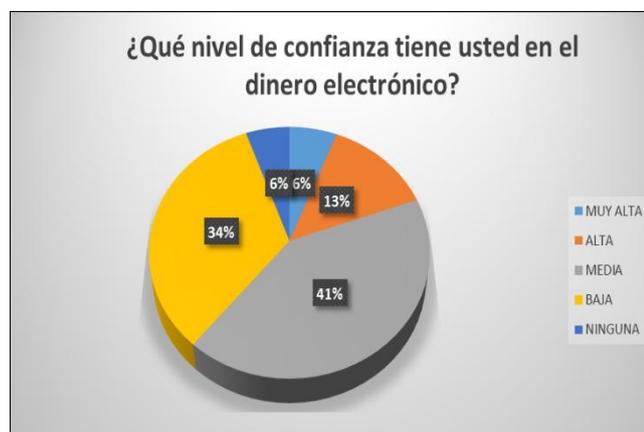
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la cuarta pregunta se puede determinar que la mayoría de las personas encuestadas que según la tabulación de las encuestas corresponde al 74% no saben cómo utilizar una cuenta de dinero electrónico y el 26% de la población respondió que sí tenía conocimiento de cómo utilizar una cuenta de dinero electrónico.

Pregunta 5.- ¿Qué nivel de confianza tiene usted en el dinero electrónico?

Figura 8 Nivel de confianza del dinero electrónico



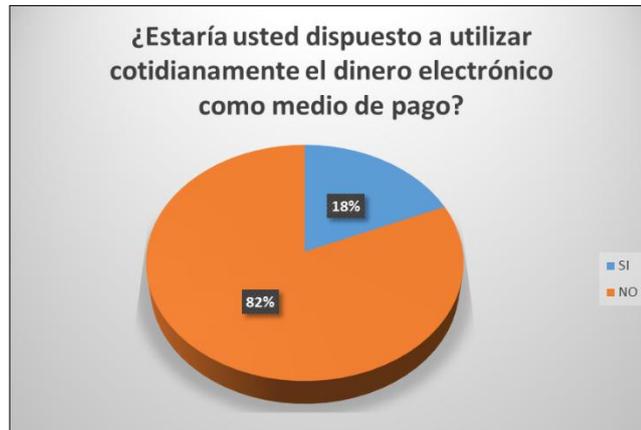
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la cuarta pregunta se puede determinar que las personas que tienen un nivel de confianza Medio en el dinero electrónico como medio de pago es la gran mayoría con un 41%, las personas que tienen un nivel de confianza bajo en el dinero electrónico como medio de pago es del 34%, las personas que tienen un nivel de confianza Alto en el dinero electrónico como medio de pago es del 13%, un 6% de las personas encuestadas que no tienen ninguna confianza en el dinero electrónico como medio de pago y el porcentaje de personas que tienen una confianza Muy Alta en el dinero electrónico como medio de pago es del 6%.

Pregunta 6.- ¿Estaría usted dispuesto a utilizar cotidianamente dinero electrónico como medio de pago?

Figura 9 Disposición a usar el dinero electrónico como medio de pago



Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la sexta pregunta se puede determinar que el 82% de la población expresó que NO estaría de acuerdo con utilizar cotidianamente el dinero electrónico como medio de pago, mientras que el 18% dijo que SI estaría dispuesto a utilizar cotidianamente el dinero electrónico como medio de pago.

Pregunta 7.- ¿Cree usted que el dinero electrónico debe ser manejado por el banco central o por la banca privada?

Figura 10 debe ser manejado por el banco central o la Banca Privada



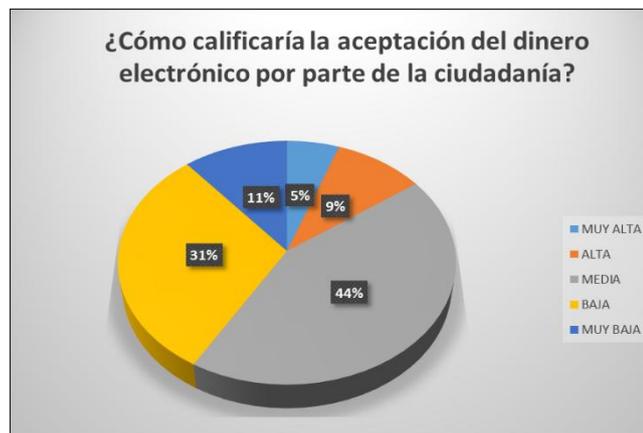
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la séptima pregunta se puede determinar que el 56% de las personas encuestadas manifestó que este sistema debería ser manejado por el sistema financiero o banca privada, mientras que el 29% está de acuerdo con que el sistema de dinero electrónico en el Ecuador sea manejado por el Banco Central, mientras que un 15% de la población manifestó que no sabía que responder ante la pregunta planteada.

Pregunta 8.- ¿Cómo calificaría la aceptación del dinero electrónico por parte de la ciudadanía?

Figura 11 Nivel de aceptación del dinero electrónico



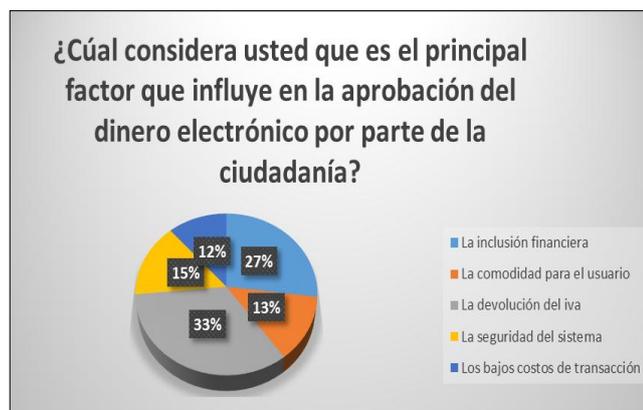
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la octava pregunta se puede determinar que el 44% piensa que este medio de pago cuenta con una MEDIA aceptación, el 31% de las personas encuestadas cree que el dinero electrónico cuenta con una BAJA aceptación por parte de la ciudadanía, y el 11% de los encuestados piensa que el dinero electrónico posee una MUY BAJA aceptación por parte de la ciudadanía, el 9% considera que el dinero electrónico cuenta con una ALTA aceptación, el 5% considera que el dinero electrónico cuenta con una MUY ALTA aceptación por parte de la ciudadanía.

Pregunta 9.- ¿Cuál considera usted que es el principal factor que influye en la aprobación del dinero electrónico por parte de la ciudadanía?

Figura 12 Principal factor que influye en la aprobación del dinero electrónico



Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la novena pregunta se puede determinar que el 33% eligió la devolución del IVA en sus compras como el principal factor que influye en la aprobación del dinero electrónico, el 27% escogió la inclusión financiera de personas demográficamente alejadas del sector bancario, el 15% eligió la seguridad que brinda el sistema del dinero electrónico, el 13% eligieron la comodidad que brinda el sistema del dinero electrónico y el 12% eligió la opción de los bajos costos de transacción que les da el dinero electrónico.

Pregunta 10.- ¿Cuál considera usted que es el principal factor que influye en la desaprobación del dinero electrónico por parte de la ciudadanía?

Figura 13 Principal factor que influye en la desaprobación del dinero electrónico



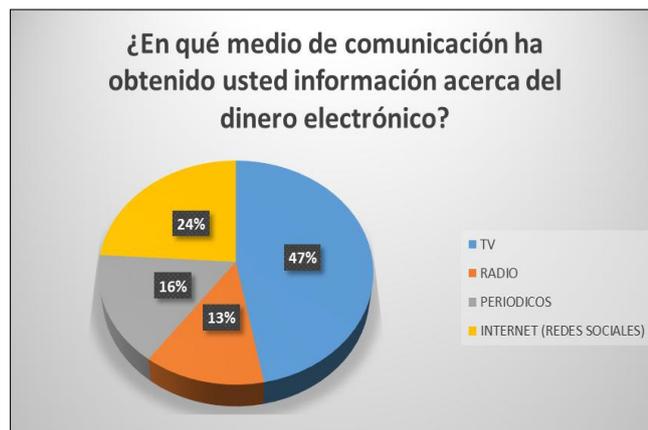
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la novena pregunta se puede determinar que el 35% contestó que el aspecto que influye para la desaprobación del dinero electrónico en la ciudadanía es que este pueda representar un riesgo para la dolarización, el 25% respondió que el no saber cómo funciona influye negativamente en la aprobación del dinero electrónico, el 16% dijo que no confiaba en que sea administrado por el Banco Central, el 14% de las personas encuestadas respondieron que la poca difusión que ha tenido en medios y el 10% respondió que el factor para la desaprobación del dinero electrónico era el no conocer cuál es su respaldo físico.

Pregunta 11.- ¿En qué medio de comunicación ha obtenido usted información acerca del dinero electrónico?

Figura 14 Medio de información por el que conoce del dinero electrónico



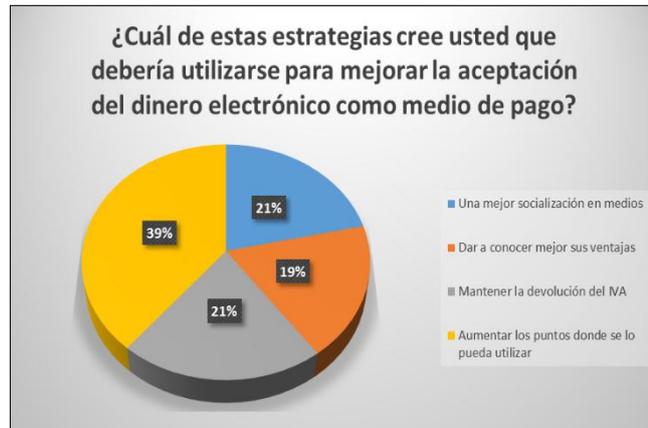
Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la décima primer pregunta se puede determinar que el 47% de respondió que el medio de comunicación donde ha obtenido información acerca del dinero electrónico es la TV, el 24% respondió que fue el Internet incluidas las redes sociales, el 16% respondió que había obtenido información acerca del dinero electrónico mediante periódicos y el 13% de las personas encuestadas respondió que fue mediante la radio.

Pregunta 12.- ¿Cuál de estas estrategias cree usted que podría utilizarse para mejorar la aceptación del dinero electrónico como medio de pago?

Figura 15 Estrategia para mejorar la aceptación del dinero electrónico



Elaboración: El Autor.

Análisis Descriptivo:

Como resultado de la décima segunda pregunta se puede determinar que el 39% respondió que la estrategia que debería utilizarse para mejorar la aceptación del dinero electrónico como medio de pago es aumentar los puntos donde se pueda utilizar el dinero electrónico, el 21% respondió que mantener la devolución del IVA y mejorar la socialización del en medios del dinero electrónico sería una estrategia válida para lograr este propósito mientras que el 19% de la muestra encuestada respondió que dar a conocer mejor las ventajas de utilizar dinero electrónico sería ideal para mejorar su aceptación por parte de la ciudadanía.

Capítulo 3. Análisis de los resultados

Mediante la tabulación de las encuestas realizadas a una muestra de 384 personas de nivel socioeconómico medio alto, en edades correspondidas entre los 18 y 65 años, habitantes de la ciudad de Guayaquil, se obtuvo la información necesaria para determinar lo siguiente:

- La mayor parte de la población tiene conocimiento de lo que es el dinero electrónico.
- En su gran mayoría las personas de clase media poseen una cuenta de ahorros o corriente en alguna institución financiera del país, es decir, se encuentran dentro del sistema financiero formal.
- A diferencia del punto anterior, la mayor parte de las personas encuestadas de la clase media no posee una cuenta de dinero electrónico.
- Los datos recolectados mediante las encuestas también reflejan que en su gran mayoría los ciudadanos de la clase media de Guayaquil, no tienen conocimiento de cómo funciona el dinero electrónico, aunque del grupo de personas encuestadas no es despreciable la cantidad de personas que si tienen conocimiento de cómo funciona el sistema de dinero electrónico.
- De las respuestas que se obtuvo de la población encuestada el nivel de confianza que tienen las personas del estrato social medio-alto de la ciudad de Guayaquil es inferior a lo que se esperaba, esto quiere decir, que la implementación del dinero electrónico no goza de la confianza de la ciudadanía.
- Las personas del estrato social medio-alto de la ciudad de Guayaquil, en su mayoría, no tienen la disposición de utilizar el dinero electrónico como medio de pago cotidiano.
- Las personas encuestadas creen en su mayoría que el sistema de dinero electrónico debería ser manejado por la banca privada, en un menor porcentaje las personas creen que debe ser manejado por el Banco Central del Ecuador y hubo también un porcentaje de la población que no supo dar respuesta a la interrogante planteada.
- Los datos recopilados mediante las encuestas realizadas reflejan que la ciudadanía del estrato social medio-alto de la Guayaquil, en su gran mayoría tienen un nivel de aceptación por debajo del promedio hacia el sistema de dinero

electrónico, esto quiere decir que el sistema de dinero electrónico no cuenta con la aceptación de la población.

- Entre los factores que influyen en la aprobación del sistema de dinero electrónico como medio de pago, la población eligió la devolución del IVA como la medida más influyente, seguido de la inclusión de las personas demográficamente impedidas o de escasos recursos al sistema financiero, la seguridad del sistema, la comodidad que representa la implementación del dinero electrónico y sus bajos costos transaccionales también representaron factores que influyen en su aceptación.
- Entre los factores que influyen en la desaprobación del sistema del dinero electrónico como medio de pago, la población encuestada eligió la opción de que este sistema pueda representar una amenaza para la dolarización como la más influyente, seguida del hecho de que la mayor parte de la población no sabe cómo funciona este sistema, en relación a la pregunta 7 de la encuesta, se puede observar que el hecho de que el dinero electrónico sea manejado por el Banco Central y no por la banca privada también es un factor que incide en la desaprobación de este sistema, además de factores como el que no haya tenido la suficiente difusión por parte de los medios y de que la población no está segura de cuál es su respaldo físico.
- Para la mayor parte de la población los medios por donde han conocido temas relacionados al dinero electrónico han sido la televisión y el internet, teniendo en cuenta que dentro del internet se incluyen las redes sociales.
- Entre las estrategias que deberían adoptarse para que el dinero electrónico tenga una mayor aceptación por parte de la ciudadanía, las personas encuestadas eligieron que debería incrementar los puntos donde se pueda utilizar este sistema, otra medida que la población encuestada eligió como positiva fue la de mantener la devolución del IVA por cada compra realizada por los usuarios además de que el sistema debería contar con una mejor campaña de socialización en medios de comunicación donde también se resalten las ventajas de su implementación.

1. Propuesta.

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 384 personas del estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil se puede determinar las siguientes propuestas:

- Uno de los objetivos principales del dinero electrónico es servir de ayuda para la inclusión financiera a todos los ciudadanos del país sin importar su condición económica o social. Para mejorar los niveles de inclusión el sistema de dinero electrónico, este sistema debe popularizarse en las zonas rurales del país. Mediante talleres colectivos o de capacitación se podría lograr que los habitantes de estas zonas se familiaricen con este sistema, lo que les brindará una mayor confianza e incrementará los niveles de aceptación. Aprovechando así el aspecto integrador que posee el dinero electrónico para las personas de escasos recursos o geográficamente impedidas de acceder al sistema financiero formal.
- En lo que tiene que ver con la ciudad de Guayaquil, uno de los principales problemas que se ha presentado en la implementación del sistema de dinero electrónico es la poca presencia de lugares o puntos donde puede ser utilizado. Esto genera en la población descontento ya que si ellos acceden a la utilización del sistema tendrán que recorrer grandes distancias para encontrar un punto donde el dinero electrónico sea aceptado. Es por esto que una propuesta clave para incrementar los niveles de aceptación del dinero electrónico en el estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil es que este sistema debería tener una implementación parecida a la propuesta por los bancos más importantes del país. Estos para captar a la población emplearon el sistema de llevar las agencias a su barrio, mejorando la satisfacción del cliente al no tener que movilizarse largas distancias hasta la institución financiera y poder realizar transacciones bancarias (depósitos, retiros, pagos, etc.) en su mismo sector. Esta medida propuesta favorecería en alto grado a la aceptación del dinero electrónico en la ciudad, además favorecería a la familiarización del sistema con los usuarios.
- Vivimos en un mundo de tecnología en donde las redes de telecomunicación sirven para estar informados, conectados y hacen más cortas las distancias. Es por esta razón que se podría tomar como una propuesta la implementación de

campañas publicitarias en internet y redes sociales, tales como Facebook, Twitter o Instagram, en las que se manifieste los beneficios del sistema de dinero electrónico para la población, también estas campañas podrían contener información de cómo aperturar y utilizar una cuenta de dinero electrónico.

- Los medios de comunicación tradicionales son la fuente de información más aceptada por la población. Es así como la implementación de mensajes informativos en televisión y radio en los que se explique el funcionamiento del dinero electrónico puede representar una propuesta válida para mejorar los niveles de aceptación de este sistema.
- La devolución del IVA por los consumos realizados con dinero electrónico representa uno de los aspectos que vuelve atractivo la utilización de este sistema. La adquisición de bienes y servicios mediante el uso del dinero electrónico es compensada con la devolución del IVA. De esta manera los agentes estatales como el Banco Central del Ecuador y el Servicio de Rentas Internas, incentivan el uso de este sistema. Es así que se plantea la propuesta de mantener este incentivo tributario para mejorar los niveles de aprobación del dinero electrónico por parte de la población.
- El dinero electrónico es un sistema implementado por el Banco Central del Ecuador, este a su vez tiene las funciones de administrador y emisor. El dinero electrónico que circula en el país se encuentra respaldado por dinero físico. Por lo cual se plantea la propuesta de informar de manera precisa a la población que el sistema de dinero electrónico es un sistema seguro, ágil y moderno; que no es una moneda paralela a la de curso actual en el país y que representa ningún riesgo para la dolarización.
- Para el uso del dinero electrónico como medio de pago es fundamental contar con un teléfono celular, este no debe ser de última tecnología, simplemente debe de contar con una red activa. Es por esta razón que una propuesta interesante para mejorar los niveles de aprobación del dinero electrónico es que el Banco Central deba trabajar de manera conjunta con las empresas de telecomunicación del país (Claro, Movistar y Cnt) para realizar campañas publicitarias y promocionales para las personas que se encuentren interesadas en utilizar dinero electrónico, esto podría ayudar a mejorar los niveles de aceptación de este sistema.

2. Conclusiones y Recomendaciones.

2.1 Conclusiones.

- Mediante la elaboración del marco teórico de este estudio de caso, se logró determinar los diversos conceptos científicos y teóricos que definen el dinero electrónico, que permiten un desarrollo más profundo del tema y de la misma forma tener claro que este sistema se creó bajo el fin de generar una inclusión social y financiera.
- Por medio del desarrollo o diagnóstico se logró concluir que en su mayoría el estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil, no posee ni tampoco sabe cómo utilizar el sistema de dinero electrónico. En este estrato social el nivel de confianza y de aceptación hacia el sistema de dinero electrónico está muy por debajo del promedio. También se puede aducir que para la población este sistema debería ser manejado también por la banca privada.
- Se formularon propuestas que podrían contribuir al aumento en los niveles de aprobación del sistema de dinero electrónico por parte de la ciudadanía tales como incrementar los lugares donde los usuarios puedan utilizar el sistema de dinero electrónico como medio de pago, mejorar los niveles de socialización del sistema en medios de comunicación y redes sociales, además de mantener la propuesta de devolución del IVA para los usuarios que utilicen este sistema.

2.2 Recomendaciones.

- Manejar una campaña intensiva en medios de comunicación para informar a la población que el dinero electrónico no es una moneda paralela ni representa un riesgo para la economía dolarizada que maneja el Ecuador.
- Informar con mayor profundidad a la población que el sistema de dinero electrónico es una herramienta de integración financiera para las personas de las áreas rurales, que se encuentran demográficamente impedidas de acceder al sistema financiero formal, de escasos recursos y que está dirigida a toda la población especialmente a los integrantes de las economías populares y solidarias.
- Incrementar los convenios entre el Banco Central del Ecuador y la empresa privada ya que ellos son los macro agentes integradores que dinamizarán e

incrementarán la utilización del dinero electrónico como lo son las cadenas de supermercados más grandes del país, sistemas de movilización como taxis y buses, el sector gastronómico, etc.

- Hacer hincapié en los beneficios del uso del dinero electrónico, como por ejemplo no llevar dinero en efectivo y así evitar ser víctima de la delincuencia, la seguridad en las transacciones ya que están protegidas por una clave, los costos transaccionales son más bajos que en el sistema financiero bancario.

Bibliografía

- ANDES. (30 de Mayo de 2016). *Agencia Pública Nacional del Ecuador y Suramérica*, Digital. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de Agencia Pública Nacional del Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/casi-100-mil-cuentas-dinero-electronico-han-abierto-dos-meses-espera-llegar-300-mil-hasta>
- ANDES. (31 de Mayo de 2017). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*, Digital. Recuperado el 17 de Junio de 2017, de Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/gobierno-ecuador-fortalecera-esquema-dinero-electronico-apoyo-banca-privada.html>
- ANDES. (09 de Julio de 2017). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*, Digital. Recuperado el 09 de Julio de 2017, de Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/banco-central-ecuador-mantendra-control-sistema-dinero-electronico.html>
- ANDES. (04 de Enero de 2017). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*, Digital. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-han-realizado-transacciones-132-millones-dolares-dinero-electronico.html>
- Banco Central de Perú. (25 de febrero de 2013). *Banco Central de Perú*, Digital. Recuperado el 19 de Abril de 2017, de Banco Central de Perú: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (17 de Enero de 2014). *Banco Central del Ecuador*, Digital. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de Banco Central del Ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (2da edición ed.). Naucalpan, México: Pearson Educación. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, de https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA57&lpg=PA57&dq=Su+preocupaci%C3%B3n+no+es+prioritariamente+medir,+sino+cualificar+y+describir+el+fen%C3%B3meno+social+a+partir+de+rasgos+determinantes,+seg%C3%BAn+sean+percibidos+por+los+elementos+mis

- Bolsa de Valores de Quito. (7 de Diciembre de 2016). *Bolsa de Valores de Quito*, Digital. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Bolsa de Valores de Quito:
<http://www.bolsadequito.info/wp-content/themes/BVQ/hechosuploads/857.pdf>
- Diario el Telégrafo. (12 de Enero de 2017). *Diario el Telégrafo*, Digital. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de Diario el Telégrafo:
<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-genero-mas-de-usd-15-millones-en-transacciones>
- Diario El Universo. (07 de Agosto de 2014). *Diario El Universo*, Digital. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de Diario El Universo:
<http://www.eluniverso.com/noticias/2014/08/07/nota/3329486/codigo-tendra-veto-forma-dice-correa>
- Diario El Universo. (15 de Enero de 2015). *Diario El Universo*, Digital. Recuperado el 10 de Abril de 2017, de Diario El Universo:
<http://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/11/nota/4417811/15-anos-ligados-dolarizacion>
- Diario El Universo. (11 de Agosto de 2016). *Diario El Universo*, Digital. Recuperado el 10 de Abril de 2017, de Diario El Universo:
<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/08/11/nota/5737479/dinero-electronico-su-lento-despegue-ecuador>
- Diario El Universo. (07 de Abril de 2017). *Diario El Universo*, Digital. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de Diario El Universo:
<http://www.eluniverso.com/noticias/2017/04/07/nota/6126713/61-millones-saldo-e-dinero-bce>
- Diario El Mundo. (2008). *Diario El Mundo*, Digital. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de Diario El Mundo: <http://www.elmundo.com.ve/diccionario/politica-monetaria.aspx>
- Fernández, A., Rodríguez, L., Parejo, J., Calvo, A., & Galindo, M. (2011). *Política Monetaria* (1era edición ed.). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 27 de Abril de 2017
- Guzmán, G. (6 de Agosto de 2000). Que es el dinero. Un Abordaje desde la psicología económica. *Redalyc*. Recuperado el 27 de Abril de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.redalyc.org/pdf/213/21300607.pdf>

- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 19 de Mayo de 2017
- INEC. (28 de Diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 06 de Junio de 2017, de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf
- INEC. (10 de Enero de 2013). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*, Digital. Recuperado el 26 de Junio de 2017, de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (19 de Noviembre de 2014). *Junta de Regulación Monetaria y Financiera*, Digital. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Junta de Regulación Monetaria y Financiera: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Krugman, P., Olney, M., & Wells, R. (2007). *Fundamentos de Economía*. Barcelona, España: Reveré. Recuperado el 5 de Mayo de 2017
- Kurt, H. (1963). *Historia del dinero* (1era edición ed.). Barcelona, España: Ferma. Recuperado el Abril de 27 de 2017
- Leiciaga, C., Carrillo, F., & Fernández, Á. (2008). *Economía*. España: Donostiarra. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de https://books.google.com.ec/books?id=xtF93EagJU0C&pg=PT116&dq=indica+qu%C3%A9+porcentaje+del+dinero+de+un+banco+ha+de+mantener+en+reservas+qu%C3%ADquidas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj0_cLr5MjUAhVDeD4KHQaQB2wQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson educación. Recuperado el 19 de Mayo de 2017
- Mcleay, M., Radia, A., & Thomas, R. (Julio de 2015). El Dinero en la Economía Moderna. 17. Recuperado el 31 de Abril de 2017, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962015000200015

- Ministerio Coordinador de Política Económica. (2014). *Ministerio Coordinador de Política Económica*, Digital. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de Ministerio Coordinador de Política Económica: <http://www.politicaeconomica.gob.ec/el-objetivo-del-codigo-monetario-y-financiero-es-asegurar-los-recursos-de-la-gente/>
- Ministerio de Comercio Exterior. (2015). *Ministerio de Comercio Exterior*, Digital. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de Ministerio de Comercio Exterior: <http://www.comercioexterior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Informe-de-Gestion-Institucional-MCE-2015.pdf>
- Ortíz, O. (2001). *La Teoría, las políticas y las Instituciones*. México: Unam. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=3jEFjaHPM8MC&pg=PA25&lpg=PA25&dq=cualquier+objeto+al+que+por+consenso+general+se+le+asigna+el+papel+de+medio+de+pago,+en+cuyos+t%C3%A9rminos+se+expresa+el+valor+de+cambio+de+todas+las+mercanc%C3%ADas&source=bl&ots=TXXc>
- Redalyc. (Diciembre de 2001). *Redalyc*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/html/208/20808213/>
- Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano. (Enero de 2013). *Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano*, Digital. Recuperado el 15 de Abril de 2017, de Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano: http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo60ENE2013.pdf
- Sigales, A. (2003). *La Naturaleza de la riqueza*. Motevideo, uruguay. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de https://books.google.com.ec/books?id=S5ZOY0NU7NsC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=la+naturaleza+de+la+riqueza+alberto+sigales&source=bl&ots=I8XTgMmu72&sig=7eKxMN2EyJzhxo0Z16945BTm_JU&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjI0a_03sjUAhVFKiYKHTyZCicQ6AEILzAC#v=onepage&q=cualquier%20m
- Ynfante, R. (2008). Funciones del dinero y política monetaria. *Gestiopolis*. Recuperado el 27 de Abril de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/funciones-del-dinero-y-politica-monetaria/>

Anexos

Anexo 1: Formato de la encuesta



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

IMPLEMENTACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO Y LAS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE APROBACIÓN POR PARTE DEL ESTRATO SOCIAL MEDIO-ALTO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2017-2018

ENCUESTA

La presente encuesta a desarrollar servirá para medir el nivel de conocimiento y nivel de aprobación, que tiene la población del estrato social medio alto de la ciudad de Guayaquil con respecto al dinero electrónico como medio de pago. De acuerdo a su opinión conteste las siguientes preguntas:

Preguntas de Filtro

Sexo

M	
F	

Edad _____ Ocupación _____ Estrato social _____

Preguntas de la encuesta.

Pregunta 1.- ¿Sabe usted qué es el dinero electrónico?

SI	
NO	

Pregunta 2.- ¿Posee usted una cuenta de ahorros o cuenta corriente en alguna institución financiera?

SI	
NO	

Pregunta 3.- ¿Posee usted una cuenta de dinero electrónico?

SI	
NO	

Pregunta 4.- ¿Sabe usted cómo utilizar una cuenta de dinero electrónico?

SI	
NO	

Pregunta 5.- ¿Qué nivel de confianza tiene usted en el dinero electrónico?

MUY ALTA	
ALTA	
MEDIA	
BAJA	
NINGUNA	

Pregunta 6.- ¿Estaría usted dispuesto a utilizar cotidianamente dinero electrónico como medio de pago?

SI	
NO	

Pregunta 7.- ¿Cree usted que el dinero electrónico debe ser manejado por el banco central o por la banca privada?

BANCO CENTRAL	
BANCA PRIVADA	
NO SABE	

Pregunta 8.- ¿Cómo calificaría la aceptación del dinero electrónico por parte de la ciudadanía?

MUY ALTA	
ALTA	
MEDIA	
BAJA	
NINGUNA	

Pregunta 9.- ¿Cuál considera usted que es el principal factor que influye en la aprobación del dinero electrónico por parte de la ciudadanía?

LA INCLUSIÓN FINANCIERA	
LA COMODIDAD PARA EL USUARIO	
LA DEVOLUCIÓN DEL IVA	
LA SEGURIDAD DEL SISTEMA	
LOS BAJOS COSTOS DE TRANSACCIÓN	

Pregunta 10.- ¿Cuál considera usted que es el principal factor que influye en la desaprobación del dinero electrónico por parte de la ciudadanía?

EL NO CONOCER CUAL ES SU RESPALDO FÍSICO	
EL QUE SEA ADMINISTRADO POR EL BANCO CENTRAL	
EL QUE PUEDA REPRESENTAR UN RIESGO PARA LA DOLARIZACIÓN	
LA POCA DIFUSIÓN QUE HA TENIDO EN MEDIOS	
EL NO SABER COMO FUNCIONA	

Pregunta 11.- ¿En qué medio de comunicación ha obtenido usted información acerca del dinero electrónico?

TV	
RADIO	
PERIÓDICOS	
INTERNET (REDES SOCIALES)	

Pregunta 12.- ¿Cuál de estas estrategias cree usted que podría utilizarse para mejorar la aceptación del dinero electrónico como medio de pago?

UNA MEJOR SOCIALIZACIÓN EN MEDIOS	
DAR A CONOCER MEJOR SUS VENTAJAS	
MANTENER LA DEVOLUCIÓN DEL IVA	
AUMENTAR LOS PUNTOS DONDE SE LO PUEDE UTILIZAR	

Anexo 2: Proceso de Registro al sistema de dinero electrónico.



Anexo 3: Pasos para cargar dinero electrónico al celular.



Anexo 4: Pasos para descargar dinero electrónico desde el celular.



Anexo 5: Principios generales del código orgánico monetario y financiero.

Art. 1.- Objeto. El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

Art. 2.- Ámbito. Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financieros, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

Art. 3.- Objetivos. Los objetivos de este Código son:

1. Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución;
2. Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;
3. Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;
4. Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que los conforman;
5. Mitigar los riesgos sistémicos y reducir las fluctuaciones económicas;
6. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;
7. Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública;
8. Fortalecer la inserción estratégica a nivel regional e internacional;
9. Fomentar, promover y generar incentivos a favor de las entidades de la Economía Popular y Solidaria; y,

10. Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.

Art. 4.- Principios. Los principios que inspiran las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero son:

1. La prevalencia del ser humano por sobre el capital;
2. La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real;
3. El ejercicio de la soberanía monetaria y financiera y la inserción estratégica internacional;
4. La inclusión y equidad;
5. El fortalecimiento de la confianza; y,
6. La protección de los derechos ciudadanos.

Art. 5.- Política. La formulación de las políticas y regulaciones en materia monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, así como de seguros y valores, es facultad privativa de la Función Ejecutiva y tiene como objetivos los determinados en los artículos 284 y 302 de la Constitución de la República y los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Anexo 6: Condiciones de ingreso de participantes al sistema de dinero electrónico.

Usuarios

Persona Natural

- Ciudadano o residente Ecuatoriano.
- Registrarse en línea a través del dispositivo móvil o de la página web del BCE.

Persona Jurídica

- Domiciliada en el Ecuador.

- Llenar el formulario de inscripción del Usuario y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de participantes.

Macro Agentes

- Empresas Privadas, Públicas y Mixtas
- Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.
- Funcionamiento mayor a dos años en el Ecuador, para empresas extranjeras.
- Más de dos años de funcionamiento para empresas nacionales.
- Capital pagado mínimo de cien mil dólares americanos (USD100.000).
- Mantener puntos de atención en su cadena comercial.

Instituciones Públicas

- Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.

Instituciones Financieras

- Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.
- Encontrarse habilitado por el Banco Central del Ecuador en el Sistema Nacional de Pagos.

Organizaciones de la economía popular y solidaria

- Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.
- Encontrarse habilitado por el Banco Central del Ecuador en el
- Sistema Nacional de Pagos.

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Operadores Tecnológicos

- Ser una empresa domiciliada en el Ecuador que cuente con los permisos de operación vigentes.
- Contar con la infraestructura tecnológica y cobertura necesaria para que el dinero electrónico sea distribuido eficientemente y de manera segura por sus canales.
- Cumplir con las condiciones requeridas en el Acuerdo de Conexión entre el Banco Central del Ecuador y el Operador Tecnológico del ámbito correspondiente.