



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Título del trabajo:

Impacto de los medios de pagos electrónicos en las instituciones financieras. Periodo 2017-2018. Caso: Banco del Pacífico

Línea de Investigación:

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

Modalidad de titulación:

Examen Complexivo

Carrera:

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión de Empresas.

Título a obtener:

Licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Gestión de Empresas.

Autor (a):

Ronald Javier Flores Zambrano

Tutor (a):

MGS Mónica Armijos Santos

**Guayaquil - Ecuador
2019**

AGRADECIMIENTO

Tras incontables horas de estudio, mi agradecimiento a los directivos de la Universidad Ecotec, profesores y mi tutora MSG Mónica Armijos Santos por la valiosa contribución que realizan a favor de la educación superior, finalmente a mis queridos compañeros. Todos ustedes son ahora parte de mi historia personal.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis.docx (D56999657)
Submitted: 10/14/2019 4:39:00 PM
Submitted By: ronflores@est.ecotec.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

PROYECTO ANÁLISIS DINERO ELECTRÓNICO.docx (D40552656)
Análisis al Impacto del Dinero Electrónico en la Inclusión Financiera Nacional durante los años 2014 - 2017 e Implementación de una Criptomoneda Sudamericana.pdf (D40637489)
TESIS - EDMUNDO MARTÍN VANEGAS - FINAL.docx (D26463929)
TESIS 50% Alanis JOseline ADM.doc (D54179083)
<https://www.cosede.gob.ec/fondo-de-liquidez/>
<https://www.elcomercio.com/actualidad/billetes-dolar-deterioro-ecuador-bce.html>
<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/29/nota/7351303/bajar-tarifas-se-espera-mover-pagos-electronicos>
<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/08/15/nota/7470888/junta-aprobo-tarifas-billetera-movil>
<https://www.forbes.com.mx/mexico-y-el-fin-del-efectivo-como-medio-de-pago/>
<http://www.loc.gov/law/foreign-news/article/israel-new-law-restricts-use-of-cash/>
<http://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3366>
<https://www.niso.org/publications/understanding-metadata-2017>

Instances where selected sources appear:

20



MGS MÓNICA ARMIJOS SANTOS

TUTOR

CERTIFICADO DE REVISIÓN FINAL

**CERTIFICO QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
TITULADO:**

**IMPACTO DE LOS MEDIOS DE PAGOS ELECTRÓNICOS EN LAS
INSTITUCIONES FINANCIERAS. PERIODO 2017-2018. CASO: BANCO DEL
PACÍFICO**

**ACOGIÓ E INCORPORÓ TODAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS
POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL ASIGNADO Y CUMPLE CON LA
CALIDAD EXIGIDA PARA UN TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO.**

SE AUTORIZA A: RONALD JAVIER FLORES ZAMBRANO

QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Samboorondón, 20 de noviembre de 2019



Mgs. MÓNICA ARMIJOS SANTOS

TUTOR

RESUMEN

En la actualidad el Ecuador utiliza el dólar estadounidense como moneda de curso legal dentro del territorio nacional, debido a esto la economía ecuatoriana experimenta una influencia más pronunciada del sistema financiero y monetario internacional, caracterizada por los costos de emisión de moneda extranjera necesaria para las actividades comerciales locales, los desafíos logísticos que conllevan y su transformación por los avances tecnológicos mundiales en el desarrollo de medios de pagos electrónicos. La sociedad ecuatoriana es testigo de la preparación de los bancos nacionales y proveedores tecnológicos respecto a las nuevas tendencias mediante acciones concretas como la apertura de áreas de innovación y el ofrecimiento de nuevos productos financieros digitales.

Con el presente trabajo de investigación, se busca mostrar el impacto de los medios de pagos electrónicos en las entidades financieras del Ecuador, tomando como modelo los datos proporcionados por el Banco del Pacífico por ser uno de los bancos más grandes del país e históricamente relacionado con el desarrollo de la tecnología financiera, teniendo como sede la ciudad de Guayaquil y su departamento de tecnología como área pionera de la banca digital en el Ecuador.

Mediante las técnicas de entrevistas se pueden evidenciar las tendencias que muestra el sector financiero en el desarrollo de los medios de pagos electrónicos y las nuevas soluciones que brindan a los clientes. Posteriormente a través de las encuestas realizadas al público sobre la percepción que poseen sobre las transacciones en efectivo, permitiendo identificar la confianza que depositan en ella junto con los aspectos positivos y negativos que encuentran, convirtiendo los resultados en la información necesaria para el diseño de productos relacionados con los medios de pagos electrónicos.

Finalmente, se muestra la propuesta de un producto financiero que pueda servir de vehículo para la transición a los medios de pagos electrónicos, teniendo como propósito lograr la simplificación de las transacciones de los clientes.

ABSTRACT

Ecuador currently uses the US dollar as legal tender within the national territory, for this reason Ecuadorian economy experiences a more pronounced influence of the international financial and monetary system, characterized by the foreign currency issuance costs, required for local business activities, the logistical challenges that are involved and its transformation, caused by global technological advances in the development of electronic methods of payment (e-payments). Ecuadorian society witness the arrangement of local's banks and its technological suppliers according with the new trends, through concrete actions such as the opening of innovation departments and the offering of new digital-based products.

This research paper sought to show the impact of the electronic methods of payment seen on Ecuadorian financial institutions, taking as a reference model the data provided by Banco del Pacífico, considered as one of the largest banks and historically involved on financial technology development, its principal headquarters is located in Guayaquil - Ecuador alongside with its IT department as a pioneer player in the digital banking sector.

By interview techniques, the trends involved on financial sector can be seen regarding the development of electronic methods of payment and the new solutions that are provided to the customers. Subsequently, through customer impression surveys regarding cash transactions, it allows to identify the reliance on it alongside with the positive and negative impressions gathered, turning this information as an important reference needed for the product design process related to electronic methods of payment.

Finally, this research paper displays the proposal of a financial product that can serve as a vehicle for the transition to electronic methods of payment in order to simplify customer's transactions.

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	4
NOVEDAD O ASPECTO INNOVADOR	4
1 MARCO TEÓRICO	5
1.1 Antecedentes del Sistema Financiero Ecuatoriano	6
1.2 Integración del Sistema Financiero	16
1.3 Operaciones Financieras	17
1.4 Oferta Monetaria.....	21
1.5 Definición de Medios de Pago	23
1.6 Sistemas de Compensación	26
1.7 Economía Sumergida	29
2. DIAGNÓSTICO.....	34
2.1 Enfoque	35
2.2 Tipo de estudio	35
2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación	35
2.4 Método de investigación	35
2.5 Tamaño de la muestra	36
2.6 Planificación de encuestas	38
2.7 Planificación de entrevistas	39
3. PROCESAMIENTO Y RESULTADOS	40
3.1 Análisis y resultados de las encuestas	41

3.2	Análisis y resultados de la entrevista	48
3.3	Análisis y resultados de revisión bibliográfica y documental	54
3.3.1	Análisis estadístico de la Oferta Monetaria ecuatoriana.....	55
3.3.1.1	Correlación.....	56
3.3.2	Análisis horizontal del estado de resultados	57
3.3.3	Impacto.....	60
4.	PROPUESTA.....	64
4.1	Creación	65
4.2	Procedimiento.....	65
4.3	Flujo de Proceso.....	66
4.4	Desarrollo	69
4.5	Producción	69
4.6	Capacitación al personal.	70
4.7	Lanzamiento oficial	70
4.9	Monitoreo	71
5.	CONCLUSIONES	72
6.	RECOMENDACIONES	75
7.	BIBLIOGRAFÍA	77
8.	ANEXOS.....	83

TABLAS

<i>Tabla 1 Apertura de entidades financieras por décadas.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 2 Promedio de vida útil de los billetes en Ecuador y EE. UU.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3 Hitos tecnológicos del sistema financiero ecuatoriano.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 4 Operaciones activas.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5 Operaciones pasivas.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 6 Oferta monetaria de 2018.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 7 Abreviación de los sistemas de pagos y cobros</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 8 Variables para encuestas</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9 Coeficiente de Correlación del análisis estadístico</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 10 Análisis horizontal del estado de resultado del Banco del Pacífico...</i>	<i>58</i>

ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Línea de tiempo de la banca contemporánea</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 2 Apertura de entidades financieras por décadas</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 3 Relación de apertura y liquidación de entidades Financieras</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 4 Ciclo de la intermediación financiera en el Ecuador</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 5 Gestión de la Liquidez del Sistema Financiero de 2015 a 2019 ..</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 6 Variación de la oferta monetaria.....</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 7 Ejemplos de la economía sumergida en mundo.....</i>	<i>31</i>
<i>Ilustración 8 Pregunta de encuesta 1</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 9 Pregunta de encuesta 2</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 10 Pregunta de encuesta 3.....</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 11 Pregunta de encuesta 4.....</i>	<i>44</i>
<i>Ilustración 12 Pregunta de encuesta 5.....</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 13 Pregunta de encuesta 6.....</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 14 Pregunta de encuesta 7</i>	<i>47</i>
<i>Ilustración 15 Evolución de los Depósitos Monetarios de 2008 a 2018</i>	<i>55</i>
<i>Ilustración 16 Evolución del Circulante de efectivo de 2008 a 2018</i>	<i>56</i>
<i>Ilustración 17 Especies Monetarias en Circulación</i>	<i>60</i>
<i>Ilustración 18 Proporción Especies Monetarias en Circulación</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 19 Flujos de medios de pagos electrónicos.....</i>	<i>62</i>
<i>Ilustración 20 Acumulación de dinero Caja Virtual</i>	<i>67</i>
<i>Ilustración 21 Transacciones de Caja Virtual</i>	<i>68</i>

ECUACIONES

<i>Ecuación 1 Agregado Monetario, indicador M1</i>	<i>21</i>
<i>Ecuación 2 Tamaño de la muestra.....</i>	<i>37</i>

INTRODUCCIÓN

Actualmente el Ecuador es un país sin emisión de moneda propia debido a que adoptó el dólar estadounidense como medio de cambio y unidad de cuenta oficial, por lo tanto, el Banco Central al perder sus facultades de emisor, requiere periódicamente la importación de papel moneda para abastecer el mercado nacional, convirtiéndolo en un desafío logístico, oneroso y al mismo tiempo dependiente del ente regulador en los Estados Unidos. Desde el inicio del proceso de dolarización, el incremento de los depósitos monetarios en el sistema financiero nacional ha ocasionado también el aumento de la circulación de efectivo y a su vez el aumento de los costos operativos, no obstante, la demanda monetaria convencional se ha visto impactada por las nuevas tecnologías de medios de pagos electrónicos

La tendencia mundial es el mejoramiento continuo e innovador de los servicios bancarios a través de los medios de pago electrónicos que permiten a los clientes realizar transacciones de forma instantánea y sin restricciones, tal como si estuviesen presente en el banco. El ahorro de tiempo y los beneficios que otorgan las nuevas tecnologías implican también mejores niveles de productividad bancaria, por lo tanto, la transformación digital de los procesos y la creación de productos financieros que logran adaptarse exitosamente a las necesidades de los clientes son temas de mucho interés para el mercado financiero. La evolución y transformación digital del sistema financiero es primordial para la planeación presupuestaria y estratégica ya que tienen la capacidad de impactar los resultados y niveles de productividad, además de tener el potencial de influir en la imagen y posición en el mercado a largo plazo.

El Banco del Pacífico mediante la apertura de su departamento de Transformación e Innovación apuesta por la tecnología como parte indispensable del negocio de acuerdo con sus antecedentes como pionero en desarrollo de banca digital. La inversión en tecnología esta correlacionada con la aceptación de los clientes, sin embargo, la utilización de los medios de pago convencionales como el uso del dinero en efectivo propicia la investigación de cómo lograr la transición a los medios de pagos electrónicos.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los agentes de la cadena de pago intervienen: Pagador y receptor del pago. El Banco Central del Ecuador cumple el rol de asegurar la provisión de dinero, que incluye: Costo de emisión de billetes, importación, custodia, reposición de billetes deteriorados, gestión de monedas y los análisis de fraudes ocasionados por falsificaciones. Al final estos costos son trasladados a las entidades financieras, sin embargo, el aumento de los depósitos monetarios y sus posteriores transacciones en efectivo dan como resultado el aumento de su circulación, generando así nuevos costos y desafíos logísticos para cubrir la demanda del público.

El Ecuador al contar con una moneda extranjera es más propenso a experimentar los efectos de las innovaciones y sus tendencias, por esta razón el impacto de los medios de pagos electrónicos en el sistema financiero es el factor que origina esta investigación.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el impacto de los medios de pago electrónicos en el sistema financiero. Periodo 2017-2018. Caso Banco del Pacífico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los fundamentos teóricos en la que se sustentan los medios de pago, sistemas de compensación de dinero y estructura de las entidades financieras en el Ecuador.
- Mostrar los medios de pago electrónicos en el sistema financiero ecuatoriano y evidenciar el impacto que genera en ellos.
- Proponer un producto financiero que permita la transición a los medios de pago electrónicos como alternativa al dinero en efectivo.

JUSTIFICACIÓN

La tendencia mundial del uso de medios de pagos electrónicos está relacionada con la búsqueda de la productividad del sistema financiero y de los agentes económicos, así como el aprovechamiento de sus capacidades de registro de datos y su disposición inmediata con las autoridades para lograr la prevención de actividades irregulares como la evasión de impuestos o de las actividades criminales como el lavado de dinero y la financiación del terrorismo internacional que aprovechan la utilización oculta del dinero en efectivo para sus fines delictivos.

En el Ecuador las tendencias internacionales llegan principalmente a través de la utilización del dólar estadounidense, debido al desarrollo tecnológico internacional y a los cambios que propician, teniendo el potencial de afectar al país. El sistema financiero local aprovecha la expansión de la tecnología y las telecomunicaciones para estar acorde con las nuevas tendencias. Por esta razón las estrategias del mercado financiero están orientadas a la creación de productos financieros digitales que puedan lograr la transición hacia los medios de pagos electrónicos, evitando así los costos que genera la gestión del dinero en efectivo los cuales les son trasladados a través del Banco Central del Ecuador.

Los medios de pagos electrónicos implican la utilización de la tecnología existente de comunicación celular y de computadoras personales, actualmente su uso es ampliamente extendido y la conexión a Internet es gratuita en de varios puntos de acceso inalámbrico en las ciudades más pobladas del Ecuador, las entidades financieras ofrecen transacciones a través de sus sitios en Internet y de aplicaciones de banca móvil para los sistemas operativos de teléfonos celulares más populares. Los incentivos gubernamentales más recientes incluyen la disminución de los aranceles de importación de la tecnología móvil lo cual hace que el mercado garantice su sustentabilidad y el aumento de las capacidades de procesamiento, abriendo la posibilidad de transformar el mercado financiero mediante la innovación de productos digitales que puedan competir con los medios de pagos tradicionales caracterizados por el uso de

dinero en efectivo y los costos subyacentes que conlleva la utilización y reposición de billetes de origen extranjero.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizarán en el siguiente caso de investigación son: explicativo porque se busca la identificación de las causas del uso del efectivo en lugar de los medios de pagos electrónicos y descriptivo teniendo como propósito mostrar el impacto de los medios de pagos electrónicos en el sistema financiero.

NOVEDAD O ASPECTO INNOVADOR

La creación de un producto financiero para acumular de forma virtual los retiros en efectivo, resultado del cobro de cheques, giros y autorizaciones de débito a los agentes cobradores. Su finalidad es permitir a los clientes la utilización de los medios de pagos electrónicos de forma instantánea a través del celular con la aplicación "Movilmático" para poder realizar transferencias de dinero a cuentas propias en caso de poseerla, cuentas de otros bancos, pago de servicios básicos, autorizaciones de retiro totales o parciales en cajeros automáticos con la opción "retiro sin tarjeta" o para su conversión inmediata en clientes mediante la apertura de cuentas de ahorros con el dinero acumulado en la nueva "caja virtual", es decir evitar al cliente el traslado de dinero en efectivo y poder acceder a servicios más eficientes y seguros. Esta innovación implica la transformación del producto "Pagomático" de cuentas virtuales hasta la creación de la "Caja Virtual", la cual permitirá la carga de dinero y utilización de los medios de pagos electrónicos.

CAPITULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano contemporáneo inicia tras la fundación del Banco Central del Ecuador el 10 de agosto de 1927 y de la Superintendencia de Bancos el 6 de septiembre de 1927 como entes reguladores (Banco Central del Ecuador, 2019).

Desde los primeros años de conformación del Ecuador como república, la actividad bancaria se caracterizó por su deficiencia, según Miño (2008) "la formación y consolidación del sistema bancario fue lento e incipiente hasta los años 40 del siglo 20" (p. 15), afectada principalmente por la falsificación y los cambios en los patrones monetarios.

El patrón monetario como sistema de respaldo y conversión comúnmente aceptado por el mercado ecuatoriano fue el oro y la plata. Cepeda y Paz (2001) afirman: "el patrón monetario fijaba el tipo de metal «precioso» que debía ser acuñado como dinero" (Capítulo 5). El Ecuador adoptó el patrón oro en el año de 1900, por lo tanto, permitió la emisión de billetes respaldados en oro y su convertibilidad en el mismo, sin embargo en 1914 el sistema llegó a su fin debido a la inestabilidad de la política interna y a factores externos como el advenimiento de la primera guerra mundial, fue así que el 30 de agosto de 1914 entró en vigor la ley de la inconvertibilidad de los billetes en oro, esta fue denominada por la opinión pública como «Ley Moratoria». (Cepeda y Paz, 2001)

La inconvertibilidad de los billetes en circulación incidió en su devaluación, debido a las sospechas de una posible emisión sin respaldo, es decir emisión inorgánica de dinero. Para Sepúlveda (1996): "[emisión inorgánica] era la creación de dinero de curso legal efectuado por la autoridad y sin respaldo por oro o monedas extranjeras convertibles en oro" (p. 83).

Como resultado del descontento de los diferentes agentes económicos por la devaluación monetaria que genera la emisión inorgánica de dinero, ocurrió un levantamiento militar el 9 de julio de 1925, denominado «Revolución Juliana» cuyo principal argumento fue la intervención en la política monetaria, esta finalizó

con el cierre del Banco Comercial y Agrícola, entidad que constituyó un importante acreedor del estado ecuatoriano (Cepeda y Paz, 2001).

La crisis política encontró consenso entre las partes con la contratación de una misión internacional que participó en la reforma del sistema monetario y financiero ecuatoriano. Cepeda y Paz (2001) afirman: "se confió en que la misión Kemmerer obraría con imparcialidad, sin inclinación política, «revolucionaria» y hasta a favor de los intereses bancarios particulares de la época"(Capítulo 5), su llegada al país fue el 20 de octubre de 1926.

La creación de leyes impulsadas por el economista estadounidense Edwin W. Kemmerer a través la misión internacional de asesoramiento tuvo como resultado la transición de las facultades de la banca privada para la emisión de billetes en favor del Banco Central del Ecuador, que a su vez pasó a ser el único organismo autorizado para la emisión de billetes y monedas (Gozzi, 2010).

Paredes (2018) afirma: "[Ecuador] instauró el segundo patrón oro y dispuso que la paridad del sucre frente al dólar tuviera una relación de cinco a uno" (p. 17 y 18).

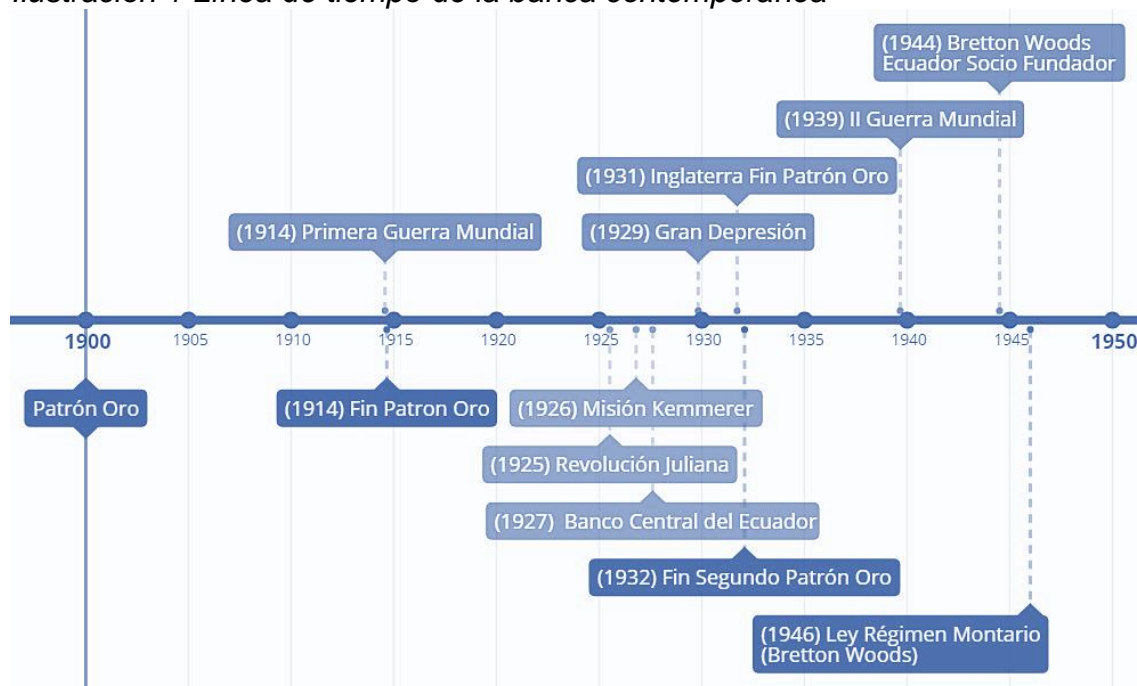
El periodo entre guerras mundiales (I, II) el Ecuador experimentó la caída de los precios de las exportaciones de cacao y la disminución de las reservas de oro, afectadas por factores externos como la gran depresión de los Estados Unidos en 1929 y el abandono del patrón oro de Inglaterra el 21 de septiembre de 1931, siendo estos dos últimos países los centros financieros más importantes del mundo. En febrero de 1932 el Ecuador abandona nuevamente el patrón oro y generó un nuevo proceso de devaluación, como indica el Banco Central del Ecuador (2009) en su presentación El Ecuador en Bretton Woods: "Dos años más tarde (...), el sucre había perdido el cincuenta por ciento de su valor"(p. 59). Por lo tanto, para solventar las continuas crisis económicas por la intervención del estado en la política monetaria se establece la autonomía del Banco Central del Ecuador el 01 de enero de 1938 (Banco Central del Ecuador, 2009).

Debido a las distorsiones generadas en la economía mundial por las guerras mundiales, las deudas acumuladas por los países aliados y la búsqueda de su

estabilización, los Estados Unidos como potencia militar, económica y con las mayores reservas de oro a nivel mundial celebró una conferencia monetaria y financiera internacional en Bretton Wood, New Hampshire, desde el 1 al 22 de julio de 1944 (Banco Central del Ecuador, 2009). Como resultado los representantes de los países, de la cual el Ecuador fue parte con representación de Esteban F. Carbo y Sixto E. Durán Ballén, acordaron la creación del Fondo Monetario Internacional y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) posteriormente llamado Banco Mundial (Banco Central del Ecuador, 2009). La finalidad era asegurar la estabilidad cambiaria y la posibilidad de obtener asistencia financiera respecto a la balanza de pagos para evitar devaluaciones monetarias y el efecto negativo que generaba en el comercio mundial (Pérez, 2015).

Con la llegada de la segunda guerra mundial el Ecuador aumentó sus exportaciones y las reservas de oro, sin embargo causó un aumento inflacionario por la reducción de las importaciones por falta de proveedores (Banco Central del Ecuador, 2009, p. 72). Frente a la inestabilidad y la oscilación de las cifras el estado ecuatoriano publica la «Ley de Régimen Monetario» que entró en vigor el año de 1946 para adaptarse al nuevo esquema monetario internacional.

Ilustración 1 Línea de tiempo de la banca contemporánea



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Los cambios a nivel financiero y de estabilidad externa permitió el auge comercial y el ingreso de divisas debido a la exportación de Banano, en las siguientes décadas el Ecuador se convirtió en el mayor productor de banano a nivel mundial, sin embargo, vulnerable a los factores externos por la poca diversificación de los productos exportables.

Durante esta época se registró una notable expansión del sistema financiero ecuatoriano, abonado por una fuente importante de divisivas propiciada por la exportación petrolera a gran escala. El año de 1971 la empresa Texaco-Gulf, gracias a la concesión de 5 millones de hectáreas en el oriente ecuatoriano, descubrió y explotó el primer pozo petrolero rentable en Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, del cual el estado ecuatoriano obtuvo el 67% de las ganancias (El Comercio, 2012). Para el año de 1973 el crecimiento del PIB alcanzó el 24%, siendo la tasa más alta de la historia contemporánea (El Comercio, 2012). El Ecuador registra en este periodo la fundación de la mayoría de los bancos privados y públicos que existen actualmente los cuales determinaron la modernización de las operaciones y bancarización de la población.

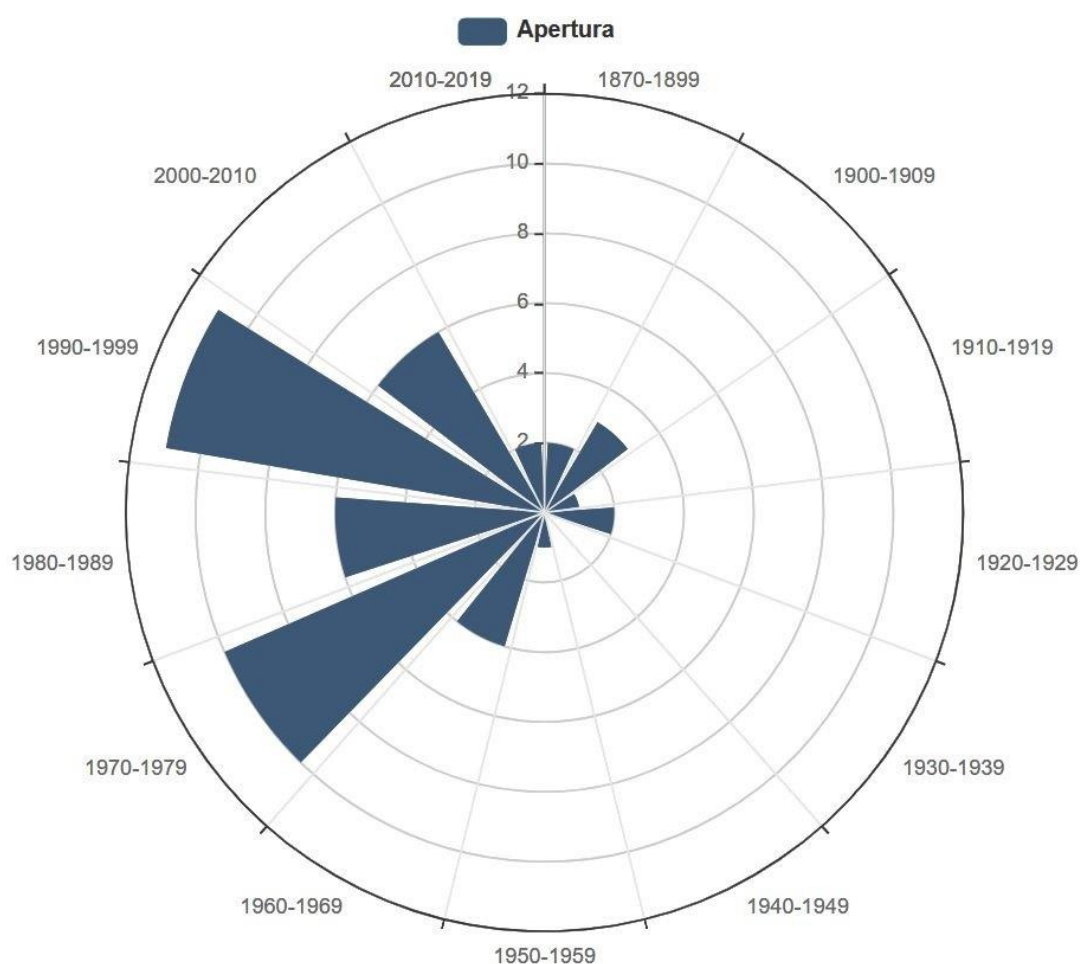
Tabla 1 Apertura de entidades financieras por décadas

<u>Década</u>	<u>Apertura de Entidades</u>
1870-1899	2
1900-1909	3
1910-1919	1
1920-1929	2
1930-1939	0
1940-1949	0
1950-1959	1
1960-1969	4
1970-1979	10
1980-1989	6
1990-1999	11
2000-2010	6
2010-2019	2

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Ilustración 2 Apertura de entidades financieras por décadas



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

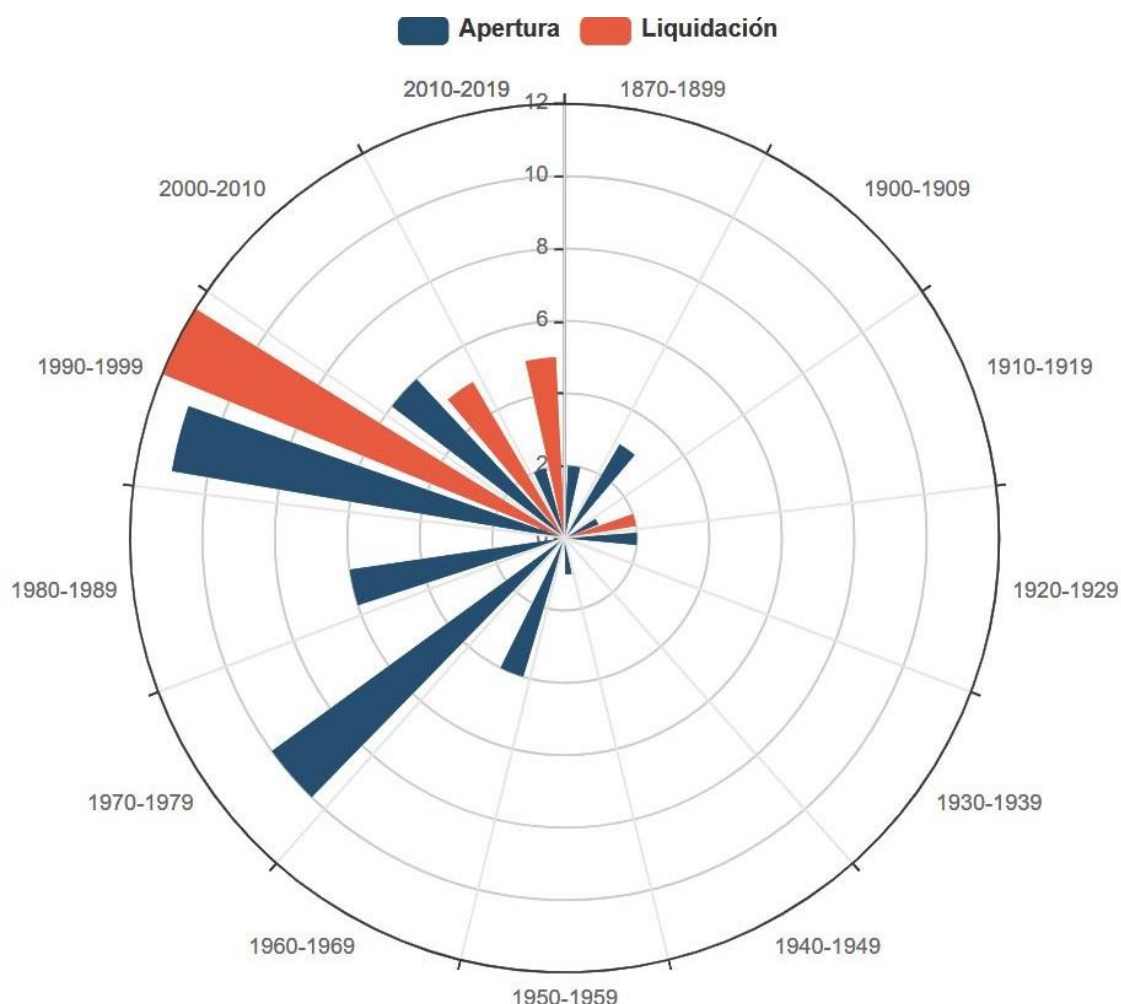
El progreso tecnológico llegó al sistema financiero ecuatoriano a través del Banco del Pacífico fundado en 1972, el año de 1975 instaló el primer sistema informático bancario y a su vez el año de 1979 instaló el primer cajero automático con conexión en línea, siendo así el primer banco privado en Sudamérica en aplicarlo (Banco del Pacífico, 2019a). El auge petrolero generó el aumento de las inversiones del sector privado con créditos externos, el gobierno nacional incrementó considerablemente el presupuesto del estado con un aumento del 76% entre los años 1979 y 1980 (Hurtado, 2016).

El constante ingreso de divisas por las nuevas fuentes de exportación resultó en un aumento del nivel de endeudamiento público y privado. Hurtado (2016) afirma:

"antes de iniciarse las exportaciones de petróleo, la deuda ecuatoriana era de 261 millones de dólares—248 pública y 13 privada—, monto que representaba escasamente el 9% del PIB" (Posición 501)., sin embargo para el año de 1979 la deuda externa del sector privado llegó a 706 millones de dólares, tres cuartas partes con vencimiento menores a un año (Hurtado, 2016). El año de 1982 a raíz de la guerra de las Malvinas, conflicto bélico entre Inglaterra y Argentina, la banca internacional suspende los créditos a América Latina y la tasa de interés aumenta considerablemente haciendo que el estado ecuatoriano intervenga y convierta en Sucres la deuda privada externa, no obstante, las medidas no detuvieron el deterioro de la economía, el gobierno de Oswaldo Hurtado cayó en mora de la deuda externa y posteriormente el gobierno de León Febres Cordero, a causa de la ruptura del oleoducto el año de 1987 (Hurtado, 2016).

La inestabilidad económica, política y la vulnerabilidad con los factores externos como el precio del petróleo y los problemas limítrofes con el Perú, llevó a la sociedad ecuatoriana a un punto de pérdida de confianza en la política monetaria, junto con el aumento de la deuda externa del país, derivando en un sobreendeudamiento. Hurtado (2016) afirma: "Al concluir el siglo XX la deuda pública externa fue de 13.752 millones de dólares, la interna 3.372 millones y sumadas representaron el 87% del PIB" (Posición. 670). La emisión inorgánica como recurso para cumplir con las obligaciones del gobierno, causó una devaluación acelerada de la moneda nacional que terminó en un feriado bancario y congelamiento de 50% de los depósitos monetarios. La crisis financiera ecuatoriana significó la quiebra de 12 bancos, la inestabilidad económica y política llevó al gobierno el 9 de enero del año 2000 a establecer al dólar de los Estados Unidos como moneda nacional (Hurtado, 2016).

Ilustración 3 Relación de apertura y liquidación de entidades Financieras



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

De acuerdo con la Asociación de Bancos privados la dolarización empezó con 500 millones de dólares de los Estados Unidos en especies monetarias en circulación (EMC) y depósitos en cuenta corriente, como consecuencia, inició una etapa de expansión económica por los aumentos en las actividades: económicas, población y bancarización (Asociación de Bancos Privados, 2016). Hurtado (2016) afirma: "entre 1975 y 2016 el número de habitantes del Ecuador se incrementó en 2,5 veces, al pasar de 6,7 a 16,5 millones, con 65 personas por kilómetro cuadrado, [Ecuador] es el país más densamente poblado de Sudamérica" (Posición. 1966).

La estabilidad que brindó el proceso de dolarización permitió al país el ingreso de nuevas fuentes de divisas, es así que la inversión extranjera contribuyó con

la construcción del oleoducto de crudos pesados, el cual generó un impacto económico importante que aportó con el crecimiento del 8.2% del PIB en el año de 2004 (OCP Ecuador, 2015), además permitió el transporte por separado del crudo liviano y pesado, logrando evitar la mezcla y el castigo en el precio que representaba. Este proceso mejoró la productividad petrolera y aumentó el ingreso de divisas por la mejoría del precio de exportación. La recuperación del mercado financiero fue acompañada por la regulación, el aseguramiento de los depósitos y el fondo de liquidez, que atiende las necesidades del sector financiero (COSEDE, 2017). Después de la vigencia de la nueva constitución, la Asamblea Nacional del Ecuador derogó las leyes que rigió el sistema financiero y las reemplazó por el Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual se encuentra vigente.

La confianza del público permitió el aumento de los depósitos monetarios, coincidiendo con la expansión de las telecomunicaciones móviles y del internet, esto incidió en la creación de nuevos productos financieros en línea, enlazados a los procesos de compensación electrónica y redes de cajeros automáticos. Empezando una nueva era de expansión del sistema financiero, el año 2014 el Banco del Pacífico lanza al mercado los cajeros automáticos recicladores (Bancomático Plus), es decir terminales que reciben depósitos en efectivo en línea, retiros con tarjetas y sin tarjetas consistente en autorizaciones de débito para cajeros automáticos que interactúan a través de la línea celular del beneficiario. Posteriormente lanza los cajeros automáticos que permiten el cobro en línea de cheques, hasta un monto de 500 dólares (Bancomático X Plus).

Los bancos del sistema financiero abrieron áreas de innovación y transformación digital, lo que permite al Ecuador establecer un proceso de transición a los medios de pagos electrónicos junto con el apoyo de la política gubernamental para el ahorro de los costos de señoreaje que genera el uso de una moneda extranjera y el aumento de la inclusión financiera (El Universo, 2019a), Para Baquero (2000): “señoreaje son los ingresos derivados de la capacidad de emitir dinero”(p. 3)., es decir la diferencia del valor del dinero en el mercado respecto al costo de impresión y fabricación.

De acuerdo con la resolución No. 216 2016-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la tarifa de retiro de dinero para las entidades financieras en las bóvedas del Banco Central experimentó un aumento de 1300%, pasando de USD 1.50 por cada 1000 billetes de cualquier denominación a USD 19.50 (Junta De Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)., generando el aumento de los costos de operación de dinero en efectivo, incidiendo en la poca utilización de billetes de las denominaciones de USD 5 y USD 1 en cajeros automáticos por su elevado costo subyacente y la constante reposición por deterioro. El promedio de vida útil del dinero en Ecuador es inferior al de los Estados Unidos lo que significa que su reposición sea un importante costo para el país (El Comercio, 2018).

Tabla 2 Promedio de vida útil de los billetes en Ecuador y EE. UU

Denominación	Ecuador	EE. UU
USD 1	1.8 años	5.9 años
USD 5	1.3 años	4.9 años
USD 10	1.5 años	4.2 años
USD 20	2.0 años	7.7 años
USD 100	7.4 años	15 años
Promedio	2.8 años	7.5 años

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Comercio (2018).

El primer intento de masificación de la bancarización con medios de pagos electrónicos fue impulsado por el Banco Central del Ecuador con la creación de una moneda virtual, sin embargo, las sospechas de la opinión pública de la posible emisión inorgánica de dinero que derive en la transición a una moneda nacional generaron el rechazo del público y de la banca privada, como resultado su aceptación fue limitada. Las decisiones del poder ejecutivo llevaron al fin de todas las operaciones con dinero electrónico el año de 2018.

El proyecto fue retomado por la banca privada en coordinación con el gobierno nacional para la creación de una billetera virtual interbancaria que pueda aceptar y receptar pagos vía teléfono celular, previo registro de una cuenta bancaria. El sistema es denominado BIMO (Billetera Móvil) para los bancos y BICO (Billetera

Cooperativa) para las cooperativas de ahorro y créditos. El nuevo proceso difiere de la moneda electrónica porque actúa mediante un proceso de compensación en dólares estadounidenses y las transacciones son efectuadas por la banca privada bajo supervisión del Banco Central del Ecuador. Su costo es de USD 0.09 por cualquier tipo de transacción de pago y USD 0.45 para la descarga en cajeros automáticos y ventanillas (El Universo, 2019b). Para Baena, Hoyos y Ramírez (2012): “[los medios de pagos electrónicos] no son dinero electrónico, puesto que se realizan pagos con fondos en cuentas [bancarias] (p. 17).

El lanzamiento del sistema *Billetera Móvil* en septiembre del año 2019 genera un nuevo hito en la evolución del sistema financiero nacional, la innovación es parte integral de las operaciones y de la transición hacia los medios de pago electrónicos. Debido a esto el Ecuador se une al desarrollo tecnológico influenciado por las tendencias mundiales que afectan al país por utilizar una moneda extranjera.

Tabla 3 Hitos tecnológicos del sistema financiero ecuatoriano

Año	Descripción	Entidad
1968	Emisión de tarjetas Diners Club	Diners Club del Ecuador
1975	Primer sistema Informático	Banco del Pacífico
1979	Primer cajero automático	Banco del Pacífico
1992	Primer proveedor de internet	Banco del Pacífico
1997	Banred, red interbancaria	Banred
2000	Intermático, banca en línea	Banco del Pacífico
2008	Biess, créditos hipotecarios en línea	BIESS
2007	Créditos quirografarios en línea	IESS
2008	Corresponsales no bancarios (Banco del Barrio)	Banco de Guayaquil
2012	Transferencias interbancarias en línea (Pago Directo)	Banred
2014	Depósitos en línea (Bancomático Plus)	Banco del Pacífico
2015	Tecnología de chip, tarjetas debito/crédito (Standard Base 24)	Sistema Financiero Nacional
2017	Pagos de cheques en cajeros automáticos (Bancomático X Plus)	Banco del Pacífico
2018	Apertura de cuentas en línea	Produbanco
2019	Billetera móvil	Banred

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

1.2 Integración del Sistema Financiero

El sistema financiero ecuatoriano está integrado por los sectores público, privado, economía popular y solidario. Está regido por el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el registro oficial el 12 de septiembre de 2014 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

El sector financiero privado está integrado por bancos múltiples e integrados, entidades de servicios financieros como casas de cambio y de desarrollo de mercado secundario además de entidades de servicios auxiliares financieros como software bancario, transaccional, redes y sistemas contables (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

El sistema financiero público está integrado por bancos y corporaciones, como: Banco Central del Ecuador, Banecuador, Banco de Desarrollo del Ecuador (antes Banco del Estado), Corporación Financiera Nacional, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) el cual posee autonomía (BIESS, 2019).

El sector financiero popular y solidario está conformado por Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, bancos comunales y empresas de servicios financieros como software, redes, pagos y cobranzas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

<u>Sector Privado</u>	<u>Sector Publico</u>
Bancos Múltiples	Banco Central del Ecuador
Bancos Integrados	Banecuador
Servicios Financieros	Banco de Desarrollo del Ecuador
Servicios Auxiliares	Corporación Financiera Nacional
Casas de Cambios	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)

Fuente: Código Orgánico y financiero (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014)

Elaborado por: El autor

La banca privada posee la autorización de realizar las funciones de intermediación financiera dentro del territorio nacional. La intermediación financiera es definida por Baena, Hoyos, y Ramírez (2012) como: “captar dineros (sic) del público, a través de diversas modalidades, excedentes de fondos de las unidades económicas (ahorradores) con el objeto de prestarlo a otras unidades con necesidades de recursos”(p. 234).

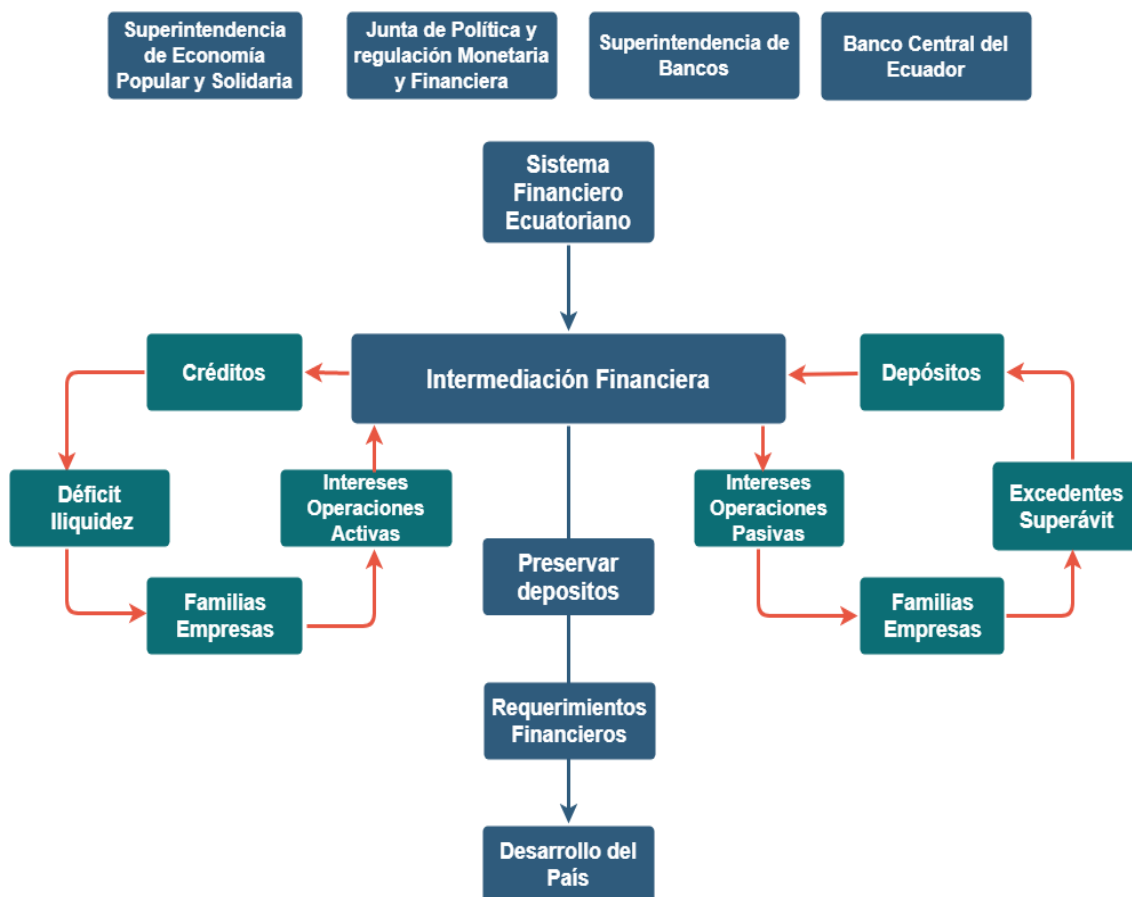
De acuerdo a lo establecido en la constitución de la República del Ecuador, las actividades financieras tienen la finalidad de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento mediante la oferta, demanda de productos y servicios financieros, por lo tanto, garantiza el proceso de intermediación de recursos (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, Artículo 308).

1.3 Operaciones Financieras

De acuerdo con las funciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero las entidades atienden los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país, por lo tanto, están autorizadas a realizar operaciones financieras.

La definición de operación financiera, según Pozo Carrero y Zúñiga Rodríguez (1994): "es aquella acción de sustitución de un capital o de un conjunto de capitales por otro u otros en el tiempo"(p. 18)., es decir el proceso de intermediación financiera, que están compuestas por los ciclos de captación y colocación de recursos.

Ilustración 4 Ciclo de la intermediación financiera en el Ecuador



Fuente: Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014.

Elaborado por: El Autor

Las operaciones son efectuadas de acuerdo con los límites de patrimonio técnico y de la estructura del sistema financiero ecuatoriano, además de la segmentación establecida por la Junta de Política Monetaria y Regulación Monetaria y Financiera.

Los tipos de operaciones se dividen en:

- Activas
- Pasivas
- Contingentes

Las operaciones activas hacen referencia a la cartera de préstamos o a la negociación de documentos, tales como: letras de cambio, opciones, títulos de

valores y documentos concernientes a las operaciones de comercio exterior (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Tabla 4 Operaciones activas

Operaciones Activas	Procesos
Préstamos hipotecarios y prendarios	Colocación
Créditos en cuenta corriente	Colocación
Depósitos en entidades financieras	Constitución
Letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas	Negociación
Documentos de operaciones de comercio exterior	Negociación
Títulos valores y descuento de letras documentarias sobre el exterior	Negociación
Títulos emitidos por finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador	Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros
Valores de renta fija	Adquirir, conservar o enajenar
Opciones de compra o venta y futuros	Adquirir, conservar o enajenar contratos a término
Conversión en subsidiarias o afiliadas	Inversión en capital de una entidad financiera
Inversiones de capital	Inversión en entidades financieras extranjeras
Minerales Preciosos	Comprar o vender

Fuente: Código Orgánico Monetario y Financiero.

Elaborado por: El Autor

Las operaciones pasivas incluyen inversiones de renta fija, variable; originador de procesos de titularización además de recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del Ecuador o del exterior (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Tabla 5 Operaciones pasivas

Operaciones Pasivas	Procesos
Depósitos a la vista	Captación
Depósitos a plazo	Captación
Recibir préstamos y aceptar créditos	Entidades financieras del país y del exterior
Originador de procesos de titularización	Respaldado mediante la cartera de crédito
Derivados Financieros por cuenta propia	Negociación
Obligaciones de largo plazo	Emisión
Obligaciones convertibles en acciones	Emisión garantizada con activos y patrimonio propio

Fuente: Código Orgánico Monetario y Financiero.

Elaborado por: El autor

Las operaciones contingentes están conformadas por:

1) Obligaciones por cuenta de terceros, tales como:

- Garantías
- Avaes
- Fianzas
- Cartas de créditos domésticas
- Cartas de crédito con el exterior

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2014)

2) Operaciones contingentes de servicios como:

- Cheques de viajero
- Operaciones con divisas
- Cobranzas de operaciones de comercio exterior
- Emisor y operador de tarjetas de crédito
- Caja y tesorería
- Custodia de documentos, valores y objetos.

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2014)

1.4 Oferta Monetaria

La oferta monetaria es la cantidad de dinero disponible y a disposición de las familias, empresas y del estado en un periodo determinado (Baena et al., 2012). Se define con la siguiente ecuación:

Ecuación 1 Agregado Monetario, indicador M1

$$M1 = \text{Efectivo} + \text{Depositos en Cuentas corrientes}$$

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

El indicador M1, es un agregado monetario, el cual es definido por Cárdenas, Delgadillo, Salgado, y Vera, (2000): “al dinero, depósitos a la vista y otros pasivos del sistema financiero con el público, que constituyen las variables determinantes de la dirección de la política monetaria, de su expansión o contracción” (p. 7). La oferta monetaria es publicada mensualmente a través de los boletines del Banco Central del Ecuador mediante la tabla 1.1.1, la misma indica el periodo y la metodología utilizada para su cálculo. El año 2018 presenta las siguientes cifras:

Tabla 6 Oferta monetaria de 2018

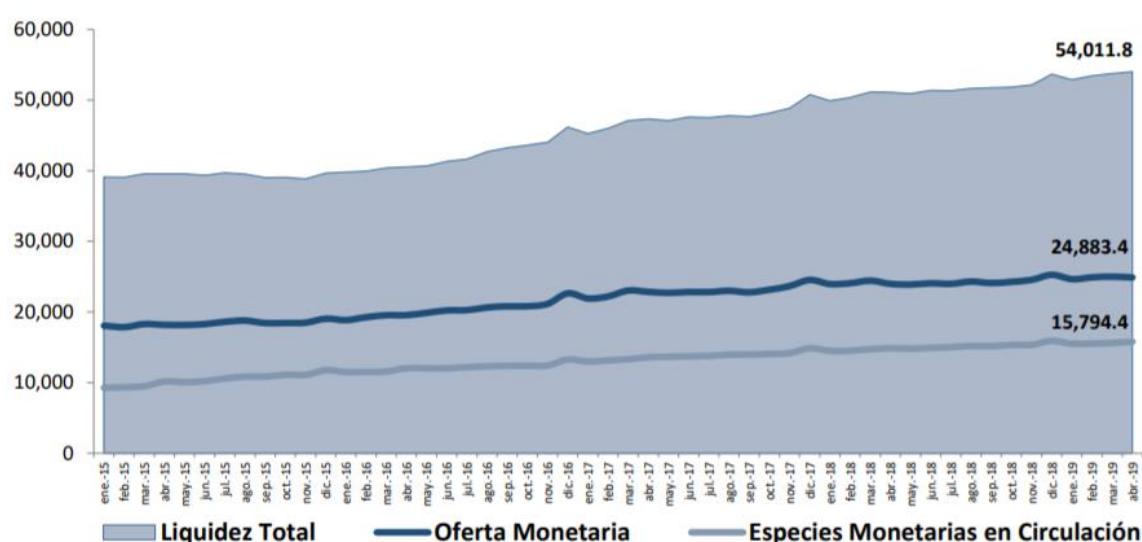
Período	Especies Monetarias en Circulación (1)	Moneda Fraccionaria	Dinero Electrónico (2)	Depósitos a la vista (3)	Oferta Monetaria M1 (4)
2018	a	b	c	d	e=a+b+c+d
Enero	14,492.2	84.8	11.3	9,363.6	23,951.9
Febrero	14,508.1	84.6	11.2	9,461.7	24,065.6
Marzo	14,721.2	84.7	7.7	9,613.6	24,427.2
Abril	14,863.0	84.0	0.0	9,032.4	23,979.4
Mayo	14,799.5	83.9	0.0	8,997.2	23,880.6
Junio	14,910.4	84.1	0.0	9,062.6	24,057.0
Julio	15,003.1	84.1	0.0	8,896.2	23,983.4
Agosto	15,190.5	84.2	0.0	9,023.2	24,297.9
Septiembre	15,151.7	83.8	0.0	8,856.9	24,092.3
Octubre	15,327.6	83.0	0.0	8,851.1	24,261.8
Noviembre	15,346.4	83.5	0.0	9,112.7	24,542.6
Diciembre	15,915.9	83.6	0.0	9,260.5	25,259.9

Fuente: Banco Central del Ecuador, boletín junio de 2019

Elaborado por: El autor

En la actualidad puede evidenciarse la evolución de los indicadores según las cifras publicadas por el Banco Central del Ecuador de acuerdo con una estimación, debido a que el Ecuador no es un país emisor de moneda nacional. (Asociación de Bancos Privados, 2016).

Ilustración 5 Gestión de la Liquidez del Sistema Financiero de 2015 a 2019
Monetaria (M1) y Liquidez Total (M2) 2015 a 2019



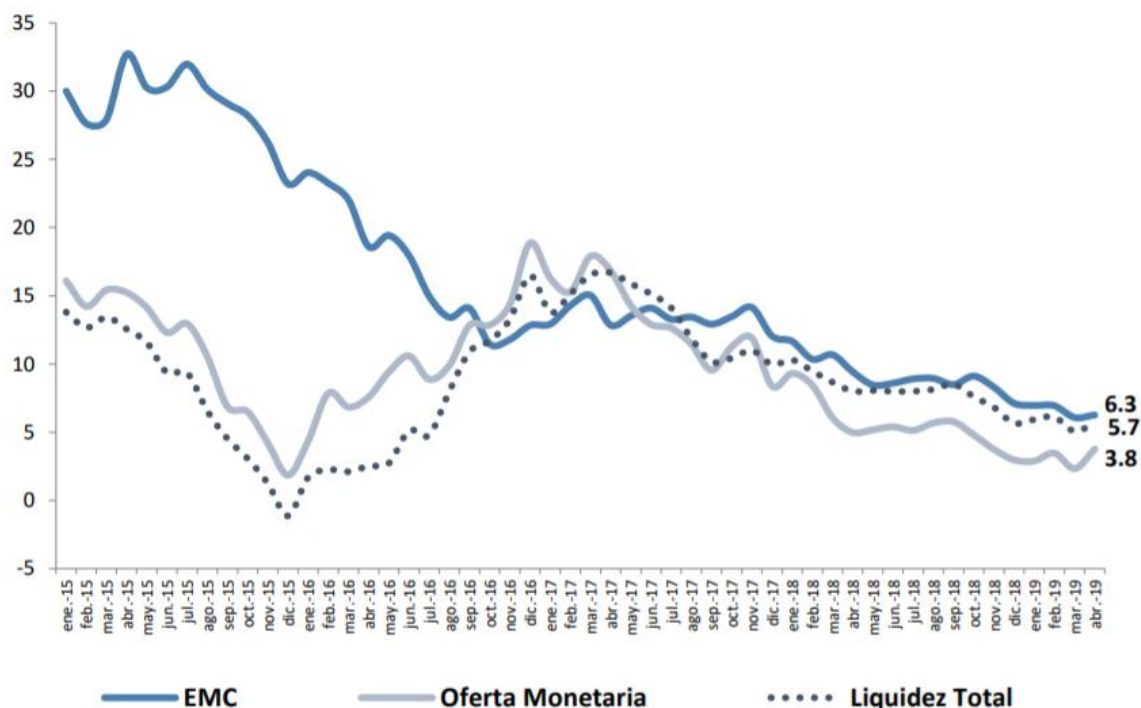
Nota: Datos representados en millones de dólares de los Estados Unidos.

Fuente: Banco Central del Ecuador, boletín 172, julio de 2019.

Elaborado por: Asociación de Bancos Privados del Ecuador

La siguiente ilustración muestra la variación de la oferta monetaria, incluyendo los años de 2017 y 2018 correspondiente al periodo de tiempo en análisis del presente trabajo.

Ilustración 6 Variación de la oferta monetaria



Nota: Variación de la oferta monetaria respecto a la liquidez total y las especies monetarias en circulación [EMC]

Fuente: Banco Central del Ecuador, boletín 172, julio de 2019.

Elaborado por: Asociación de Bancos Privados del Ecuador

1.5 Definición de Medios de Pago

Los medios de pago son activos generalmente aceptados en un mercado para realizar pagos de adquisición de bienes y servicios. En el contexto económico son denominados "oferta monetaria" y están conformados por la suma del saldo de depósitos en cuenta corriente, el dinero efectivo ofrecido y el administrado por las entidades de control monetario (Baena et al., 2012).

En el Ecuador el principal medio de pago es el dinero en efectivo, como resultado de los primeros años del proceso de dolarización, la circulación de billetes y posteriormente de monedas acuñadas por el Banco Central del Ecuador fue de aceptación general. La certidumbre que mostró el proceso de cambio de moneda incidió en la disminución a largo plazo de varios puntos de inflación respecto al

Sucre como moneda local, afectada también por la devaluación. Las bondades del proceso de dolarización fueron notables y un factor de estabilidad, lo cual fue determinante para su implantación exitosa, para Vizcaíno y López (2016): "el dinero es una abstracción construida sobre la confianza" (p. 149).

Con la masificación de los accesos a internet además de la transmisión de datos informáticos financieros, ha permitido a las operaciones bancarias desarrollarse y poder realizar pagos sin que medie el movimiento de papel moneda a través de tarjetas de débito, crédito y aplicaciones móviles (Baena et al., 2012).

Los medios de pagos electrónicos se han diversificado hasta realizarse a través de diferentes canales especializados en banca digital, caracterizados por la velocidad de transmisión de datos, experiencia de usuario y usabilidad. La experiencia de usuario es definida por la Organización Internacional de Normalización como: "las percepciones y respuestas del usuario que resultan del uso y/o uso anticipado de un sistema, producto o servicio" (Capítulo 3.2.3)., mientras que la usabilidad es interpretada por la misma organización como: "la capacidad de un producto informático para ser entendido, aprendido, usado y este resulte atractivo para el usuario final (...)" (Capítulo 4.2.4). Debido a estas normas del mercado informático, la interacción de los usuarios de medios de pagos electrónicos es dinámica y con resultados instantáneos, porque no requieren la presencia del público en las instalaciones de las entidades financieras para realizar sus operaciones.

Los medios de pagos y transferencias electrónicas mayormente utilizados en el Ecuador son:

Cajeros automáticos

- Transferencias entre cuentas
- Pagos de tarjeta de crédito
- Pagos de servicios básicos
- Retiros
- Depósitos de Efectivo/Cheques
- Cobro de Cheques

Tarjetas de débito

- Retiros en cajeros automáticos
- Consumos en establecimientos nacionales e internacionales
- Consumos en línea
- Consumos a través de billetera virtual

Tarjetas de crédito

- Consumos en establecimientos nacionales e internacionales
- Consumos en línea
- Consumos a través de billetera virtual

Banca en línea

- Acceso biométrico
- Transferencia entre cuentas
- Transferencias entre cuentas del sistema financiero (SPI) Servicios de pagos Interbancarios
- Ordenes de cobros en cuentas (SCI) Servicios de Cobros Interbancarios
- Giros al exterior
- Pagos de tarjeta de crédito
- Pagos de servicios básicos
- Pagos de préstamos
- Créditos en línea
- Inversiones en línea
- Ayuda con asistentes virtuales

Banca móvil

- Acceso biométrico
- Transferencia entre cuentas
- Transferencias entre cuentas del sistema financiero (SPI) Servicios de pagos Interbancarios
- Orden de pago móvil (retiros sin tarjetas)
- Giros al exterior
- Pagos de tarjeta de crédito

- Pagos de servicios básicos
- Pagos de prestamos
- Inversiones en línea

Billetera Electrónica

- BIMO (Billetera Móvil) Bancos
- BICO (Billetera Cooperativa) Cooperativas de ahorros y créditos

1.6 Sistemas de Compensación

Las entidades que conforman el sistema financiero ecuatoriano están habilitadas para gestionar valores, intercambiar información y liquidar recursos a través del sistema nacional de pagos, supervisado por el Banco Central del Ecuador, es decir pueden realizar un proceso de compensación de valores. Compensación es definido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2017) como: "el proceso para determinar la posición neta a favor o en contra, que los participantes deben pagar o recibir mediante la afectación de sus cuentas corrientes en el Banco Central" (Capítulo 1 Artículo 2).

El Sistema Nacional de Pagos está conformado por:

1. Sistema central de pagos
2. Sistemas auxiliares de pago.

1) El sistema Central de pagos, a su vez está conformado por:

- Sistema de Cámara de Compensación de Cheques
- Sistema de Cámara de Compensación Especializada
- Sistemas de Pagos Interbancarios
- Sistema de Cobros Interbancarios
- Sistema de Pagos en Línea
- Sistema de Recaudaciones del Sector Público

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2014)

El sistema de Cámara de Compensación de Cheques permite el intercambio, compensación y liquidación de los resultados originados por la presentación al cobro de los cheques y aquellos depositados en cuentas del sistema financiero ecuatoriano. Su abreviación en el Banco Central del Ecuador es CCC (Banco Central del Ecuador, 2016).

El sistema de cámara de compensación especializada realiza la liquidación de resultados netos correspondientes a medios de pago como: tarjetas de débito, crédito, transacciones en redes interbancarias. La liquidación se realiza mediante afectación de las cuentas de los participantes en el Banco Central del Ecuador, su abreviación es ACH (*Automated Clearing House*) por ser un sistema electrónico originado en EE.UU (Banco Central del Ecuador, 2016).

El sistema de pagos interbancarios permite las transferencias de dinero entre cuentas de diferentes bancos, además de pagos de servicios básicos, sueldos, tarjetas de crédito y pagos a proveedores. Su abreviación en el Banco Central del Ecuador es SPI (Banco Central del Ecuador, 2016).

El sistema de cobros interbancarios permite el pago de facturas a través de débitos automáticos en cuentas del sistema financiero ecuatoriano, Su abreviación en el Banco Central del Ecuador es SCI (Banco Central del Ecuador, 2016).

El sistema de pagos en línea permite realizar transferencias entre entidades con cuentas en el Banco Central del Ecuador con un proceso de liquidación en tiempo real. Su abreviación en el Banco Central del Ecuador es SPL (Banco Central del Ecuador, 2016).

El sector público cuenta también con sistemas de compensación de recaudaciones:

El sistema del sector público facilita aplicar pagos de nómina, proveedores, y servicios a cuentas del sector financiero ecuatoriano. Su abreviación en el Banco Central del Ecuador es SSP (Banco Central del Ecuador, 2016).

El sistema de órdenes de cobro público permite a las entidades públicas efectuar el cobro automático de aportes patronales y servicios públicos. Su abreviación en el Banco Central del Ecuador es OCP (Banco Central del Ecuador, 2016).

Tabla 7 Abreviación de los sistemas de pagos y cobros

Sistema de pagos y transferencias	Abreviatura
Sistema de Pagos Interbancario	SPI
Sistema de Cobros Interbancario	SCI
Sistema de Pagos en Línea	SPL
Sistema de Transferencia Segura	OPE
Sistema Electrónico de Intercambio de Cheques	CCC
Sistema de Compensación y Liquidación	ACH
Sistema de Pago del Sector Público	SSP
Sistema de Órdenes de Cobro Público	OCP
Sistema de Transferencia de Paquetes en Línea	TPL

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El autor

2) Sistemas auxiliares de pago

Los sistemas auxiliares de pagos realizan órdenes de cobro y pagos de forma electrónica, su liquidación es a través del sistema de cámara de compensación especializada, por esta vía solo compensan otros medios de pagos distintos al cheque.

Sistemas auxiliares de pago están conformado por:

- Compensación de tarjetas de débito y crédito
- Compensación de cajeros automáticos
- Administración de redes bancarias
- Autorizador de operaciones de tarjetas de débito/crédito
- Recaudador de recursos privados

Hasta abril de 2019 existen 49 agentes de sistemas auxiliares de pagos registrados en el Banco Central del Ecuador según el catastro de sistemas auxiliares de pagos autorizados.

1.7 Economía Sumergida

El dinero en efectivo además de facilitar el intercambio entre los agentes económicos es susceptible a ser utilizado en operaciones monetarias relacionadas con actividades irregulares e ilegales. El Sistema de Rentas Internas del Ecuador lo describe como "Economía sumergida", denominación que se otorga al ingreso nacional que no está registrado, la cual conforma una economía paralela y no estructurada (SRI, 2009). Vizcaíno y López (2016) afirman: "La economía sumergida incluye aquellas actividades económicas y los ingresos derivados de las mismas que burlan o evitan la regulación laboral, monetaria o fiscal, generalmente sustentada en transacciones en efectivo" (p. 145).

La economía sumergida en el Ecuador está dividida en:

- Sector informal de producción (producción autosuficiente)
- Sector con actividades criminales.

(Andrade y Torres, 2003)

Las actividades del sector informal de producción (producción autosuficiente) están conformadas por:

- Evasión de impuestos
- Ingresos no reportados de:
 - Salarios no reportados
 - Empleo por cuenta propia

(Andrade y Torres, 2003)

Las actividades consideradas criminales están conformadas por:

- Producción y tráfico de drogas
- Tráfico de Armas
- Prostitución
- Contrabando
- Fraude
- Intercambio de bienes robados

(Andrade y Torres, 2003)

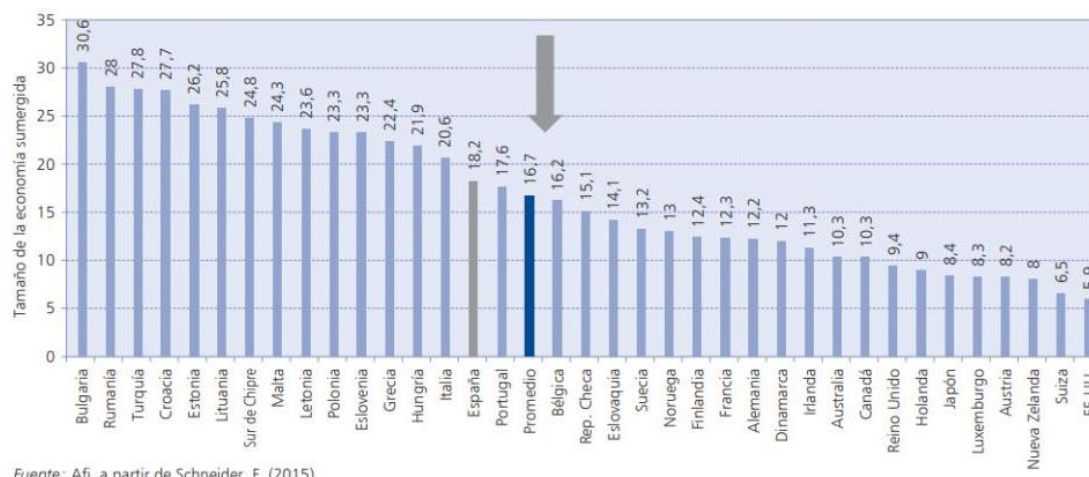
Trabajo informal es definido por La Organización Internacional del Trabajo (2018) como: "todo trabajo remunerado (p.ej. tanto autoempleo como empleo asalariado) que no está registrado, regulado o protegido por marcos legales o normativos, (...) Los trabajadores informales no cuentan con contratos de empleo seguros, prestaciones laborales, protección social o representación de los trabajadores" (l. 4).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) determina que en los países anglosajones y nórdicos la economía sumergida representa el 8% del Producto Interno Bruto, mientras que en México representa el 30% así como Turquía y los países de Europa del Este. España registra el 18.2% con una cifra cercana de 200,000 millones de Euros (Vizcaíno y López, 2016).

El 75% de los billetes que circularon el 2016 dentro de España corresponde a la denominación de 500 Euros, despertando la preocupación de la opinión pública por su posible utilización en actividades ilegales (Vizcaíno y López, 2016). Vizcaíno y López (2016) afirman: "la economía sumergida es prácticamente equivalente a una economía de efectivo. Este último tiene varias cualidades, entre las que destacan su facilidad de uso y, sobre todo, que es muy difícil o imposible de rastrear e identificar" (p. 149).

Ilustración 7 Ejemplos de la economía sumergida en mundo

Porcentaje de relación con el P.I.B. (Producto Interno Bruto) de 2015.



Fuente: (Vizcaíno y López, 2016) tomado de: “*Alliance for Financial Inclusion*” a partir de Schneider, F. (2015).

Elaborado por: (Vizcaíno y López, 2016).

Debido a la incidencia del terrorismo internacional y el tráfico de drogas, la economía sumergida es un factor que genera inquietud a nivel político, colocando a los medios de pago en una situación de constante observación. Las medidas a corto plazo son el retiro de circulación de las denominaciones en billetes más altas y a largo plazo el incentivo al uso de los medios de pagos electrónicos debido a su trazabilidad y registro de metadatos (Vizcaíno y López, 2016).

La trazabilidad es definida por la Asociación de Academias de la Lengua Española (2017) como: "la posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso de producción y distribución de bienes de consumo" (l. 2). Por lo tanto los medios de pagos electrónicos tienen la capacidad de guardar registros relacionados con las transacciones, estos son denominados metadatos y definidos en Estados Unidos por la Organización Nacional de Estándares de Información (2019) como: "la información que se crea, almacena y comparte para su descripción y análisis, que permite interactuar con ella para obtener el conocimiento deseado" (p. 5).

La tendencia de varios países es llegar a convertirse en una sociedad sin efectivo, propiciadas por la utilización de la tecnología como vehículo para los medios de pagos electrónicos.

Las iniciativas se encuentran en constante desarrollo y cambios, las tendencias más significativas son las siguientes:

Australia: estimaciones del *Westpac Bank* determina que Australia será un país sin uso de efectivo para el año 2022. El año de 2016 el 90% de las transacciones ya eran realizadas por medios de pagos electrónicos (Vizcaíno y López, 2016).

Banco Central Europeo: desde el año 2018 ha detenido la impresión de los billetes de 500 euros como estrategia para disminuir el uso de efectivo (Forbes, 2018).

Dinamarca: el parlamento estableció la erradicación del dinero en efectivo para el año 2030, no habrá circulación a partir de esa fecha, por lo que detuvo la impresión de dinero desde el 2014 (Forbes, 2018).

España: limitó desde el 2012 los pagos en efectivo, hasta 2,500 euros en transacciones locales y a su vez 15,000 euros cuando el pago sea realizado por personas sin domicilio en el país (Agencia Tributaria, 2016).

Francia: Desde el 01 de septiembre de 2015 se fijó un límite de pagos en efectivo por 1,000 euros y a raíz de los atentados terroristas en París todas las transacciones superiores a 10,000 deberán ser reportadas a la entidad del gobierno encargada del lavado de dinero (Vizcaíno y López, 2016).

Irlanda: desde el 2015 los cajeros automáticos poseen un límite de retiro por 700 euros y los depósitos en efectivo mayores a 3,000 euros deberán ser por cajeros automáticos mas no en ventanillas de los bancos (Vizcaíno y López, 2016).

India: a finales del año 2016 no se permite la circulación de billetes de 500 y 1,000 *Rupias*, como medida contra la economía informal (Forbes, 2018).

Israel: desde el 01 de enero de 2019 entró en vigor la ley de “Restricción de Uso de Efectivo”, la cual limita las transacciones en efectivo hasta un monto de USD 1450 y para operadores turísticos una cifra 5 veces superior (Levush, 2018).

Italia: Estableció un límite de 1,000 euros en transacciones en efectivo y fue ampliado a 1,500 el año de 2016 (Forbes, 2018).

México: El 2013 el gobierno prohibió los pagos en efectivo por transacciones superiores a 200,000 pesos en compras de joyas, vehículos y 500,000 pesos para pagos inmobiliarios (Vizcaíno y López, 2016).

.

Perú 2016: El 2016 establece un sistema de billetera electrónica para pagos y transferencia de dinero a través del teléfono celular (Vizcaíno y López, 2016).

Reino Unido: Desde el 2014 los medios de pagos electrónicos superan al uso del efectivo, servicios públicos como el transporte urbano abandona el dinero en efectivo (Vizcaíno y López, 2016).

Suecia: Proyecciones del Real Instituto de Tecnología de Estocolmo estima que para el año del 2030, el país logrará la eliminación del dinero en efectivo (Vizcaíno y López, 2016).

Uruguay: Mediante la Ley de Inclusión Financiera de 2015, prohíbe los pagos en efectivo superiores a USD 5,000 dólares para compras de inmuebles y vehículos (Vizcaíno y López, 2016).

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Enfoque

El desarrollo del presente trabajo se hará uso de un enfoque de investigación mixta para el estudio del fenómeno, lo cual implica el procesamiento de datos de origen cuantitativos y cualitativos. El método cuantitativo según Bernal (2011): "se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales" (p. 76)., mientras que el método cualitativo como cita Bernal (2011) a Bonilla y Rodríguez (2013): "se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar; su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social" (p. 76).

2.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizará es explicativo porque se busca la identificación de las causas del uso del efectivo en lugar de los medios de pagos electrónicos y descriptivo, teniendo como propósito mostrar el impacto de las nuevas tecnologías en el sistema financiero.

2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación

El periodo en análisis corresponde al año 2017-2018 y el lugar donde se desarrollará la investigación será en el Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, edificio Matriz, por contener la mayor cantidad de ventanillas a nivel nacional y por ser el lugar donde reposan los servidores que registran los datos a nivel nacional para la investigación.

2.4 Método de investigación

El método de investigación será cuantitativo mediante el uso de la técnica de encuestas que se realizarán a los clientes que hacen uso de efectivo en ventanillas del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil. La encuesta según Bernal (2011) "se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que

se preparan con el propósito de obtener información de las personas" (p. 194). Esto permitirá obtener la información necesaria para la propuesta de un producto que sirva de vehículo hacia la transición de medios de pagos electrónicos. Los productos nuevos y prototipos generalmente tienen lugar en el edificio Matriz en la ciudad de Guayaquil, antes de su masificación a nivel nacional.

Además, se utilizará el procedimiento del método cualitativo, mediante el uso de entrevistas a expertos en medios de pagos electrónicos. La entrevista para Bernal (2011) es: "[una] técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información (...), durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio" (p. 210). Esto permitirá conocer los desafíos que están logrando sortear las entidades financieras y proveedores tecnológicos para el desarrollo de nuevos productos basados en medios de pagos electrónicos. Sus resultados permitirán complementar y comprender los datos estadísticos que implican la transición hacia los medios de pagos electrónicos.

Se utilizará técnicas de revisión bibliográfica y documental que permitirá:

- Análisis horizontal del estado de resultado para evidenciar la variación relativa y absoluta que presenta el Banco del Pacífico por los gastos de operación que generan los procesos de innovación y transformación digital.
- El impacto de los sistemas de pagos electrónicos con relación a la oferta monetaria permitirá mostrar los flujos de dinero que circulan en la economía sin requerir intercambio de dinero en efectivo.

2.5 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la información estadística almacenada en las tablas de bases de datos referentes a las transacciones en ventanillas del Banco del Pacífico del año 2018, Bernal (2011) afirma: "En la investigación científica, el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística" (p. 178). Por lo tanto, el universo de población serán los clientes que realizaron transacciones en efectivo en las ventanillas del

edificio Matriz del Banco del Pacifico de la ciudad de Guayaquil correspondiente último semestre del año, debido a que agrupa la mayor distribución de datos y el edificio matriz concentra la mayor cantidad de ventanillas y diversidad de transacciones en efectivo a nivel nacional. Esto permitirá conocer las ventajas y desventajas que perciben aquellos clientes que realizan transacciones en efectivo, además permitirá identificar a los clientes que lo combinan con medios de pagos electrónicos y se podrá mostrar su percepción.

Ecuación 2 Tamaño de la muestra

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

Z= Nivel de confianza = 1.96

N= Población = 20164

p= Proporción verdadera = 0.5

q= Proporción falsa = 0.5

e= Error aceptable = 0.05

n= Tamaño de la población de muestra = X

$$n = \frac{(1.96)^2 * 20164 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(20164 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{19365.51}{(0.0025) (20163) + 0.9604}$$

$$n = 377$$

2.6 Planificación de encuestas

- Depósitos en efectivo y cheque
- Cobro de cheques
- Autorizaciones de debito
- Pago de servicios

Tabla 8 Variables para encuestas

Concepto	Indicador	Fuente
Tipo de transacción	<ul style="list-style-type: none">• Depósitos• Cobros de cheques• Autorizaciones de débito• Pago de Servicios	Encuesta
Ventajas de las transacciones en Efectivo	<ul style="list-style-type: none">• Control• Confianza• Disponibilidad inmediata de dinero	Encuestas
Desventajas de las transacciones en Efectivo	<ul style="list-style-type: none">• Inseguridad• Billetes falsos• Tiempo empleado en ventanilla• Horarios de atención• Ubicación de agencias• Ninguna	Encuestas
Utilización de medios de pagos electrónicos	<ul style="list-style-type: none">• Sí• No• No conoce	Encuesta
Motivo de no usar medios de pagos electrónicos	<ul style="list-style-type: none">• Nunca ha escuchado sobre el tema• Dificultad de uso• Desconfianza• Sin acceso a Computadora / Celular Inteligente• Sin acceso a internet	Encuesta
Banco da a conocer banca digital a los clientes	<ul style="list-style-type: none">• Sí• No	Encuesta
Ventajas que más se valora en medios de pagos electrónicos	<ul style="list-style-type: none">• Ahorro de tiempo• Seguridad• Mayor Control	Encuesta

2.7 Planificación de entrevistas

José Zunino, Sub Gerente de innovación Banco del Pacifico

- Definiciones y diferencias de innovación, disrupción
- Objetivos Transformación digital
- Razones para la transformación digital
- Aceptación del público de los medios de pagos electrónicos

Gisella Pino, Líder de Procesos Banred

- Identificación de productos digitales
- Billetera móvil
- Requisitos y costos de Billetera móvil
- Riesgo de emisión inorgánica
- Segmentos de población
- Precedentes de éxitos en Latinoamérica de los medios de pagos electrónicos
- Seguimiento de tendencias mundiales en medios de pagos electrónicos

Natalia Orellana, Sub Gerente de medios de pagos

- Medios de pagos electrónicos más importantes.
- Aporte de la banca en el comercio electrónico
- Seguridad de los consumos digitales
- Costos para los establecimientos
- Tiempo de liquidación de los consumos
- Tarjetas de créditos frente a Billetera Móvil (BIMO)

CAPÍTULO 3

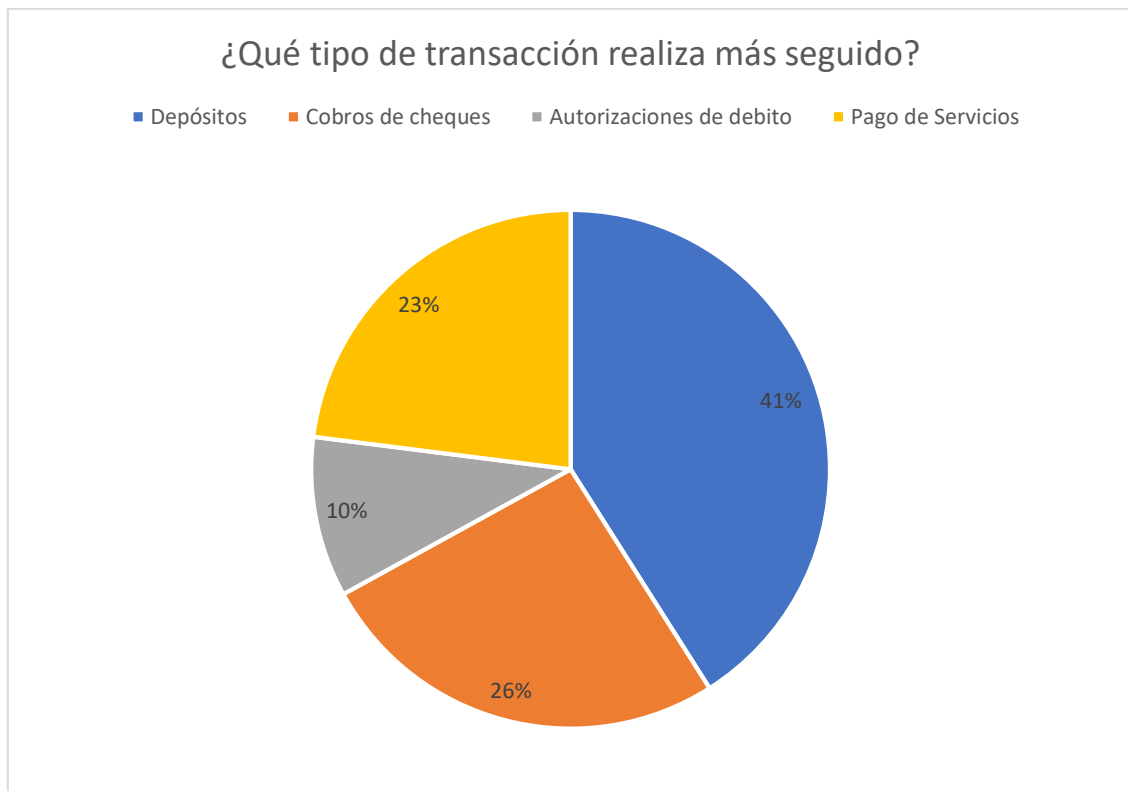
3. PROCESAMIENTO Y RESULTADOS

3.1 Análisis y resultados de las encuestas

A continuación, se muestra el resultado de las encuestas realizadas a 377 usuarios de las ventanillas del Banco del pacifico del Edificio Matriz en la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Qué tipo de transacción realiza más seguido?

Ilustración 8 Pregunta de encuesta 1



Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

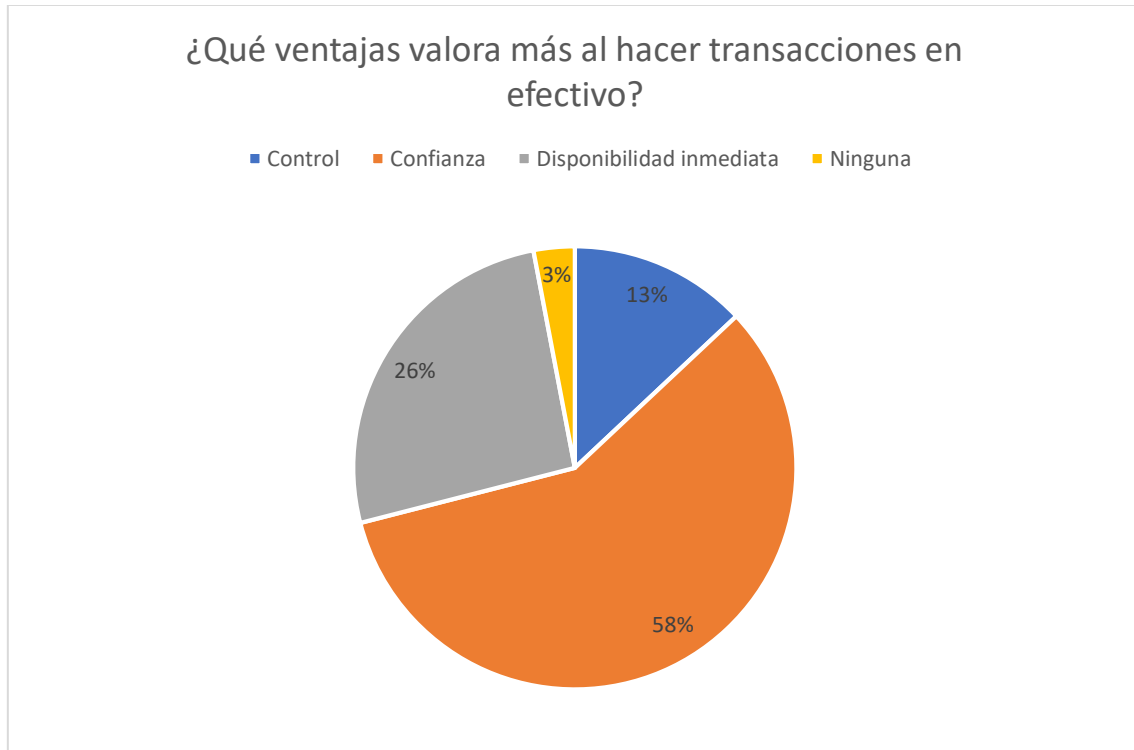
Elaborado por: El autor

Análisis: El resultado mostrado en esta pregunta indica que la mayoría realiza depósitos con un 41%, seguido de los cobros de cheques con un 26%, pago de servicios básicos con el 23% y finalmente con los retiros mediante autorizaciones de débito de cuentas con el 10%.

Esta pregunta permite identificar que la captación de depósitos en efectivo es un segmento importante en las transacciones de ventanilla, siendo el radio de acción del desarrollo tecnológico del Banco del Pacífico.

2. ¿Qué ventajas valora más al hacer transacciones en efectivo?

Ilustración 9 Pregunta de encuesta 2



Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

Elaborado por: El autor

Análisis: Según el resultado de la pregunta, el 58% de los encuestados valoran la confianza en el efectivo como el aspecto más significativo, posteriormente la confianza con el 58%, la disponibilidad inmediata de efectivo con el 26% y el 3% no encuentra ventajas con las transacciones en efectivo.

3. ¿Qué desventajas encuentra más significativa al hacer transacciones en efectivo?

Ilustración 10 Pregunta de encuesta 3



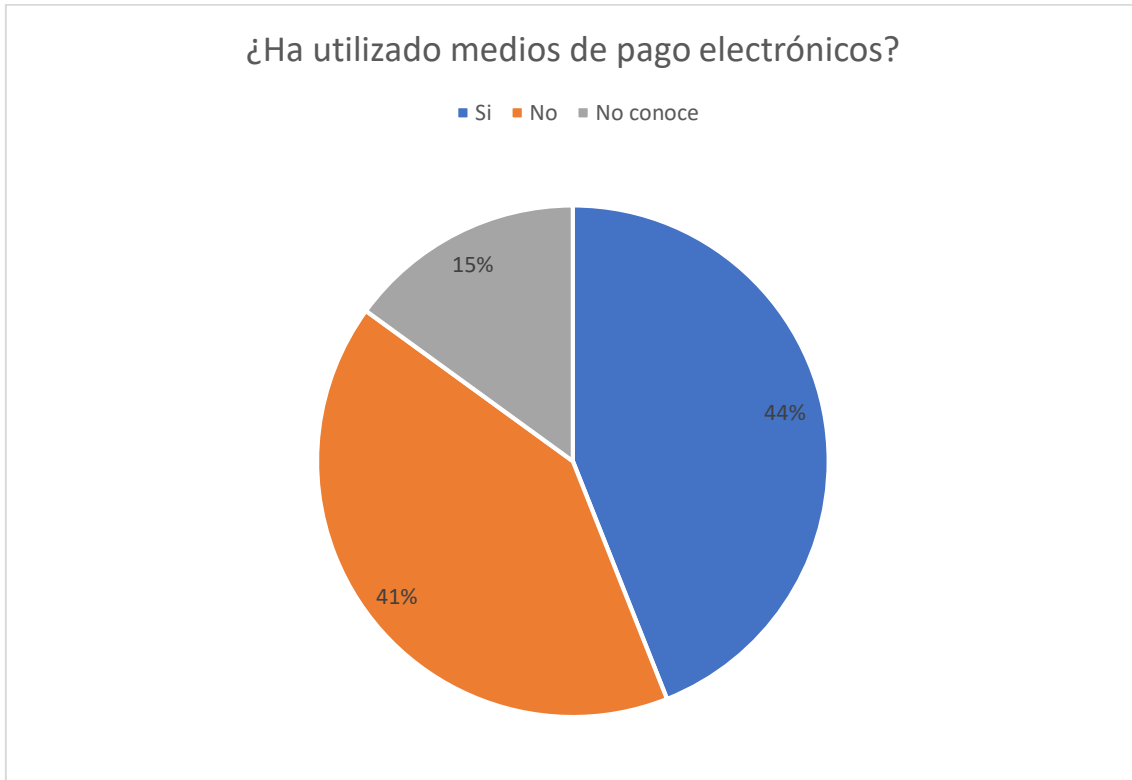
Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

Elaborado por: El autor

Análisis: El resultado de las desventajas con las transacciones en efectivo se encuentra la inseguridad como la más significativa con el 48%, seguida con el tiempo de espera en ventanilla con el 27%, los billetes falsificados con el 15%, los horarios de atención con el 5%, ubicación de agencias con el 3% y ninguna desventaja el 2% de los encuestados.

4. ¿Ha utilizado medios de pago electrónicos?

Ilustración 11 Pregunta de encuesta 4



Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

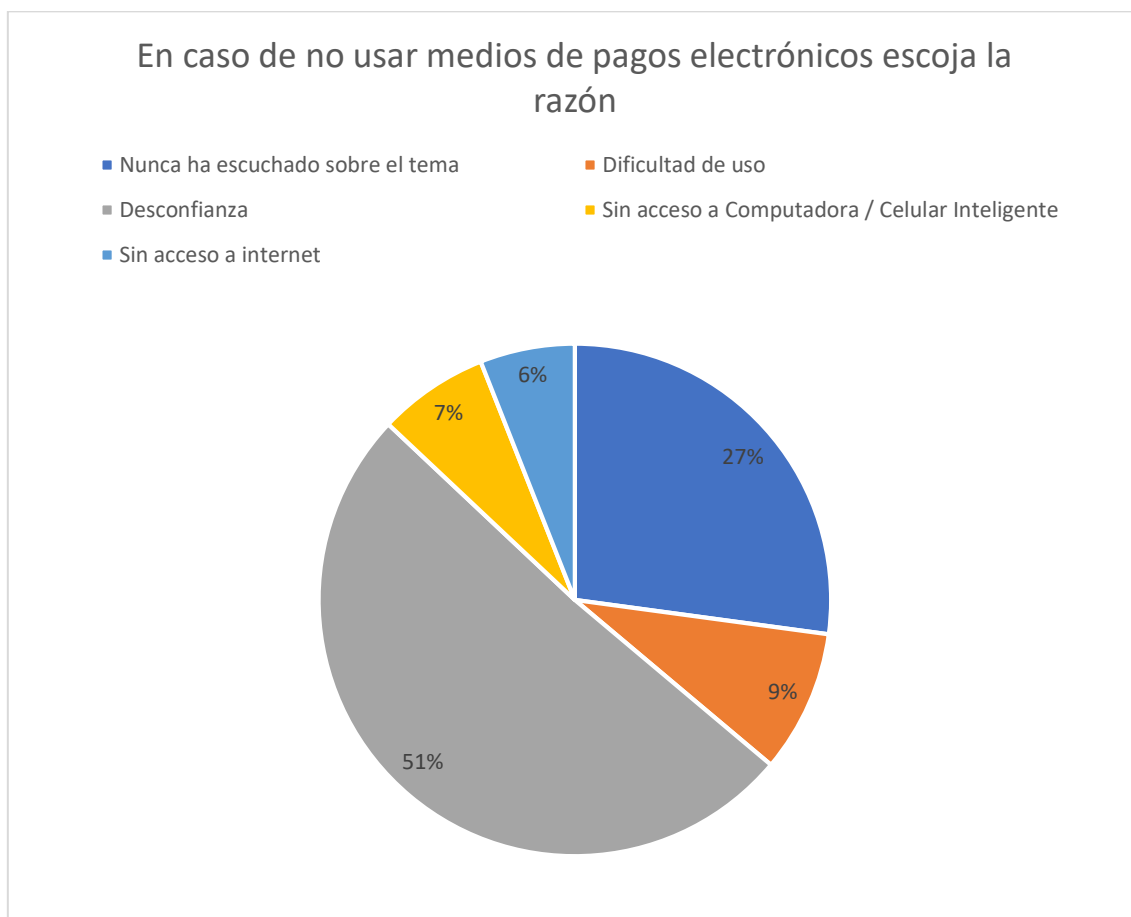
Elaborado por: El autor

Análisis: La pregunta a los encuestados indica que el 44% de los clientes ha utilizado medios de pagos electrónicos, el 41% no los ha usado, mientras que el 15% indica no conocer del tema.

Para la promoción de los medios de pagos electrónicos es un factor importante considerar a los clientes que si conocen del tema, pero no lo usan tomando en cuenta que son la mayoría de los encuestados, haciendo énfasis también en el otro extremo, la minoría del 15% que son los que más necesitan información para conocer las ventajas que podrían obtener.

5. En caso de no usar medios de pagos electrónicos escoja la razón:

Ilustración 12 Pregunta de encuesta 5



Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

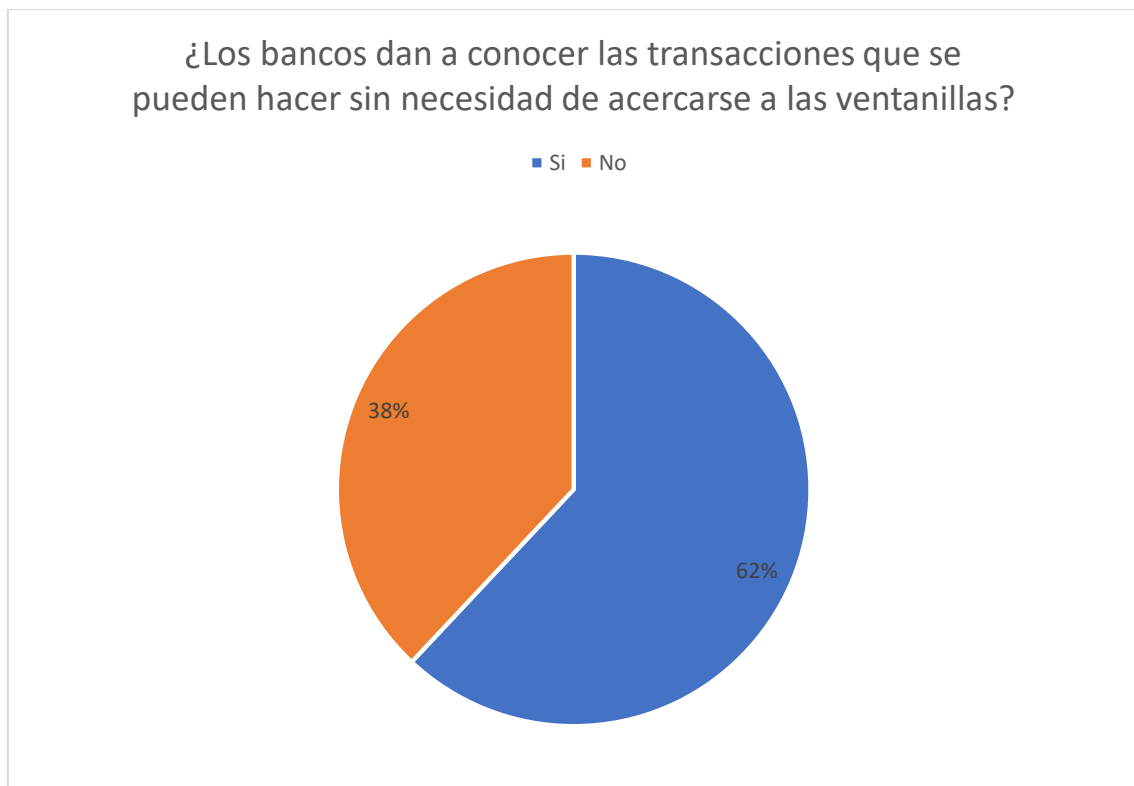
Elaborado por: El autor

Análisis: Los encuestados indican que la principal causa de no usar medios de pagos electrónicos es la desconfianza con el 51%, el 27% nunca ha escuchado de ellos, la dificultad de uso el 9%, el no acceso a una computadora o teléfono inteligente con el 7%, finalmente la falta de acceso a internet con el 6%.

Esta pregunta permite identificar que la desconfianza es el aspecto donde se debe invertir más ya que tiene el potencial de lograr resultados significativos en su conversión debido a que representan la mitad de las razones de no usar medios de pagos electrónicos. Esta información evidencia también a los clientes que requieren más promoción para su conversión, sin embargo, un bajo porcentaje no tiene acceso a la tecnología o al internet lo cual es una brecha digital de la sociedad y un tema de interés gubernamental para evitar su exclusión.

6. ¿Los bancos dan a conocer las transacciones que se pueden hacer sin necesidad de acercarse a las ventanillas?

Ilustración 13 Pregunta de encuesta 6



Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

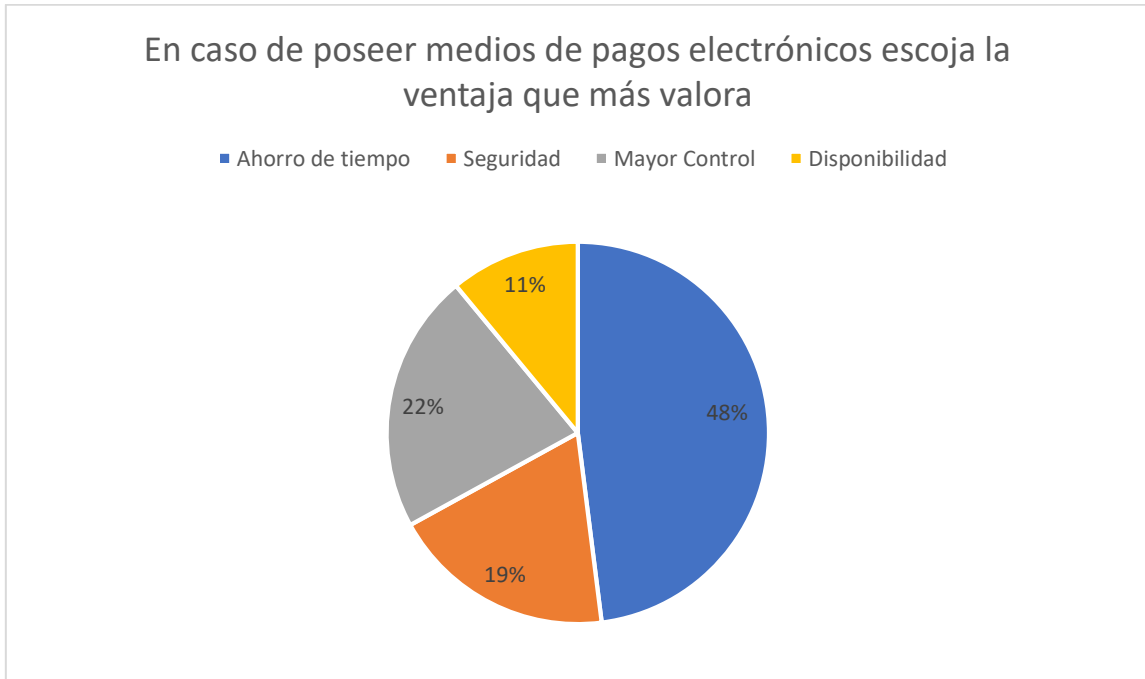
Elaborado por: El autor

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas con el 62% consideran que los bancos dan a conocer las transacciones que se pueden hacer sin acercarse a las ventanillas mientras que el 38% indican lo contrario.

Esta pregunta evidencia que los clientes requieren información precisa de lo que podrían hacer utilizando la banca digital y su promoción muestra el crecimiento potencial a obtenerse.

7. En caso de poseer medios de pagos electrónicos escoja la ventaja que más valora:

Ilustración 14 Pregunta de encuesta 7



Fuente: Encuestas elaboradas por el autor

Elaborado por: El autor

Análisis: La respuesta de esta pregunta indica que el ahorro de tiempo es lo que más valoran con el 48%, el control que obtienen con el 22%, la seguridad el 19% y la disponibilidad del servicio con el 11%.

3.2 Análisis y resultados de la entrevista

José Zunino

Subgerente de Transformación e Innovación

Banco del Pacífico

¿Cuándo empezó el Banco del Pacífico a brindar productos y servicios digitales?

Desde la fundación del Banco del Pacífico, fue el primer banco en tener un sistema informático, cajeros automáticos, los primeros con conexión a internet y banca en línea, en la actualidad continúa en la misma senda de innovación disruptiva.

¿Cuál es la diferencia entre innovación y disrupción?

La innovación es la conversión en productos de las grandes ideas, la disrupción es la ruptura del entorno como un proceso de cambio y transformación.

¿Qué es transformación digital?

La transformación digital es en esencia un cambio cultural, donde los colaboradores y ejecutivos participan de una reorganización completa donde existen emprendedores que solucionan y aprovechan cada nicho de oportunidad.

¿Cuándo nació el área de Innovación y Transformación Digital?

Fue ideada el 2016 y oficialmente inaugurada el 2017.

¿Cuál es el objetivo de la transformación digital en el Banco del Pacífico?

Estar a la vanguardia en el sistema financiero nacional y desarrollar soluciones para los clientes nativos de la realidad digital de estos tiempos.

¿La banca digital tiene aceptación en el mercado financiero?

Sí, por ejemplo, la mayoría de nuestros clientes utilizan los medios digitales y alrededor del 85% de las transacciones se realizan a través de ellos.

¿Por qué el mercado financiero requiere una transformación digital?

Porque así lo exige el mercado financiero, las nuevas generaciones están bien informadas y adaptadas al ambiente digital por lo tanto requieren ser atendidas como corresponde. Consideramos que la transformación digital es un hecho mas no una opción.

¿Cuál es el aporte del Banco del Pacifico en la comunidad digital?

El Banco del Pacífico organiza convocatorias a desarrolladores de software para cumplir desafíos en la atención de los segmentos de clientes más importantes, apoya también la inclusión de las personas mediante alianzas con organizaciones como “*Girls in Tech*” que tienen la finalidad de dar visibilidad a las mujeres en el ámbito digital.

¿Permiten que los colaboradores del Banco del Pacifico aporten soluciones innovadoras?

Sí, está en desarrollo una campaña de creación de equipos de trabajos que diseñan y colaboran con todas las áreas, proporcionando ideas y soluciones, haciendo a todos parte del cambio y la transformación de los procesos.

Gisela Pino

Líder de Operaciones

Banred

¿Cuáles son los productos digitales de Banred?

Los productos principales consisten en la interconexión bancaria para retiros de cajeros automáticos, transferencia de dinero en línea hasta 5000 dólares, transmisión de datos para el comercio exterior y actualmente la administración de la billetera móvil.

¿Qué es billetera móvil?

Billetera móvil es un sistema para el cobro y el pago entre personas a través del teléfono celular y que posean una cuenta bancaria en el sistema financiero nacional. Las transacciones son en línea y funciona las 24 horas del día

¿Cuáles son los requisitos y costos de las transacciones en la Billetera Móvil?

Los requisitos para afiliarse a la billetera Móvil son:

- Cédula de identidad ecuatoriana
- Cuenta Bancaria nacional
- Línea telefónica de operadora nacional
- Descargar la aplicación para teléfono inteligente
- Aceptar los términos y condiciones de Banred
- Afiliar la cuenta bancaria al sistema
- Establecer una contraseña

La afiliación al sistema no tiene costo, así como su interacción con la cuenta bancaria, sin embargo, las transacciones de pago tendrán un costo de USD 0.09 y la descarga en ventanillas y cajeros automáticos USD 0.45 según lo establecido por la autoridad monetaria.

¿Existe la posibilidad que la Billetera móvil genere emisión inorgánica de dinero?

No existe la posibilidad de emisión inorgánica, la *Billetera Móvil* liquida sus valores diariamente a través del sistema de Compensación Especializada (ACH), siendo el mismo que se utiliza en los retiros interbancarios de cajeros automáticos. El resultado puede ser observado por las entidades intervinientes y en caso de que un banco no pueda cubrir sus obligaciones con la Cámara de Compensación Especializada se lo desconectaría del sistema y pasaría a ser observado por la entidad de control según lo establecido en la ley.

¿En qué segmento de la población se enfocará la masificación de los medios de pagos electrónicos?

Tendrá dos enfoques:

- Las personas bancarizadas, que les permitirá utilizar los recursos que ya poseen en cuentas corrientes y ahorros.
- Las personas que todavía no están bancarizadas, donde la Billetera Móvil se convierte en una facilidad para poder realizar transacciones con medios de pagos electrónicos en lugar de intercambiar billetes.

¿Existe precedentes de éxito de los medios de pagos electrónicos en Latinoamérica?

Sí, en Argentina el año de 2017 el Banco Provincia de Buenos Aires logró reducir las operaciones de ventanillas en un 25%, cuantificando y registrando un ahorro considerable de recursos.

¿Cómo logran seguir las tendencias internacionales sobre los medios de pagos electrónicos?

Banred S.A. participa continuamente en eventos nacionales e internacionales, es miembro de la Cámara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana (CITEC), *ATM Industry Association* y desde 1995 es miembro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI), logrando de esta forma intercambiar información relacionada con los aspectos necesarios para cumplir con las regulaciones y tendencias del mercado financiero.

Natalia Orellana

Subgerente de medios de pagos

Banco del Pacífico

¿Cuáles son los medios de pagos electrónicos más importantes que ofrece el Banco del Pacífico?

Los medios de pagos electrónicos más importantes son las tarjetas de crédito y débito afiliadas a las franquicias *Mastercard* y *Visa*, su utilización en medios

digitales de pagos internacionales y locales con el producto *BdP Wallet* para consumos en establecimientos a través del celular.

¿Cuál es el aporte Banco del Pacífico en el comercio electrónico?

El aporte es potenciar el ecosistema de pagos con la desmaterialización de las tarjetas de débito y crédito con el producto *BdP Wallet* para realizar consumos electrónicos. Esto ha requerido inversión y desarrollo tecnológico como entidad emisora y también para la parte adquiriente que son los comercios beneficiarios de los pagos. El Banco del Pacífico les ofrece también botones de pagos para ventas electrónicas.

¿Cuánto tiempo toma el desarrollo de un botón de pago?

El desarrollo es de 1 mes una vez finalizadas las pruebas con las tiendas en línea.

¿Son seguros los consumos en comercios electrónicos?

Existen controles con la integridad de las transacciones, según las reglas tradicionales y los nuevos modelos de negocios.

Las reglas tradicionales consisten en identificar consumos inusuales, por ejemplo, cuando un cliente realiza transacciones en varios países en un lapso breve, el banco monitorea en tiempo real y lo contacta para verificar su actividad. En el nuevo modelo de negocio, el cliente relaciona su medio de pago con el comercio y estos coordinan reglas con la entidad emisora, por ejemplo, Uber (*aplicación de solicitud de taxis*) genera reglas que limitan el número de transacciones y las entidades emisoras coordinan con ellos el control.

Las franquicias utilizan también información cifrada y elementos de seguridad llamados “*Mastercard Secure Code*” y “*Verified by Visa*” como medidas de seguridad para los consumos en línea.

¿Cuál es el costo para los establecimientos afiliados?

Las transacciones generan costos de uso de red, y los valores que se cobran van de acuerdo con el tipo de transacción. Retiros corrientes 4.5%, tarjetas de débito 2.24% y valores diferidos según el tiempo que se le asigne al consumo.

¿Cuánto tiempo toma el banco en acreditar los consumos a los establecimientos?

Son acreditados en las cuentas de los establecimientos entre 24 a 48 horas.

¿Qué actividades comerciales pueden afiliarse al sistema de pago de tarjetas de crédito/debito?

Pueden afiliarse negocios como:

- Hoteles
- Cafeterías
- Restaurantes
- Boutiques
- Instituciones educativas
- Gasolineras

Luego del posterior análisis del cliente.

¿Los nuevos sistemas de pago como billetera móvil pueden competir con las tarjetas de crédito?

La billetera móvil de Banred no representa una competencia porque ellos son un procesador de transacciones del cual el Banco del Pacífico forma parte, brindando opciones de modelos de negocios digitales.

Análisis

Las entrevistas muestran las tendencias de la banca y de los proveedores tecnológicos referente a la transformación de sus procesos y su adaptación al cambio tecnológico, las inversiones realizadas por el Banco del Pacífico no solo se centran en el desarrollo de software, sino que muestran que el cambio es integral y en toda la estructura que conforma la organización, desde los colaboradores hasta los ejecutivos.

El ofrecimiento de los medios de pagos y los costos quedaron expuestos, además de los tiempos que toma el banco en coordinar los pagos con los establecimientos afiliados, esta explicación permite conocer la parte adquiriente

como receptora del consumo y el comportamiento que puede experimentar por su interacción con los medios de pago electrónicos. Además de las seguridades establecidas por reglas tradicionales y las que están de acorde a los nuevos modelos de negocio, siendo la seguridad parte del ecosistema de pagos.

El panorama de medios de pagos como billetera móvil esta nuevamente en la mira de la opinión pública, tras el fracaso del dinero electrónico por su falta de aceptación del público, ahora aparece como un nuevo sistema, esta vez administrado por Banred. Su forma de compensar y liquidar las operaciones es mediante el mismo sistema de compensación de los retiros interbancarios de cajeros automáticos, tal sistema nunca ha sido observado, sino que se ha mostrado estable a través del tiempo porque su aceptación es generalizada. Por lo tanto, se muestra que los peligros del pasado relativos a la emisión inorgánica de dinero no tienen la posibilidad de repetirse en la actualidad por la transparencia que brinda el sistema de compensación y su integración con las entidades financieras al formar parte de los nuevos modelos de negocios digitales.

Finalmente, esta técnica de investigación ha permitido mostrar el seguimiento de las tendencias internacionales que está llevando el sector financiero en relación con los medios de pagos electrónicos, el interés que ha causado y el impacto que han generado los *nativos digitales*, es decir la nueva generación de clientes bien informados y adaptados a los medios digitales. Su poder transformador del mercado financiero ha logrado que las entidades financieras inviertan para adaptarse al nuevo modelo de negocio.

3.3 Análisis y resultados de la revisión bibliográfica y documental

De acuerdo con las técnicas de revisión bibliográfica y documental, los datos obtenidos para el presente estudio de caso permiten evidenciar el impacto de los medios de pagos electrónicos en el sistema financiero ecuatoriano a través del análisis estadístico de la Oferta Monetaria, el análisis horizontal del estado de resultados del Banco del Pacífico y el análisis de los flujos de los medios de

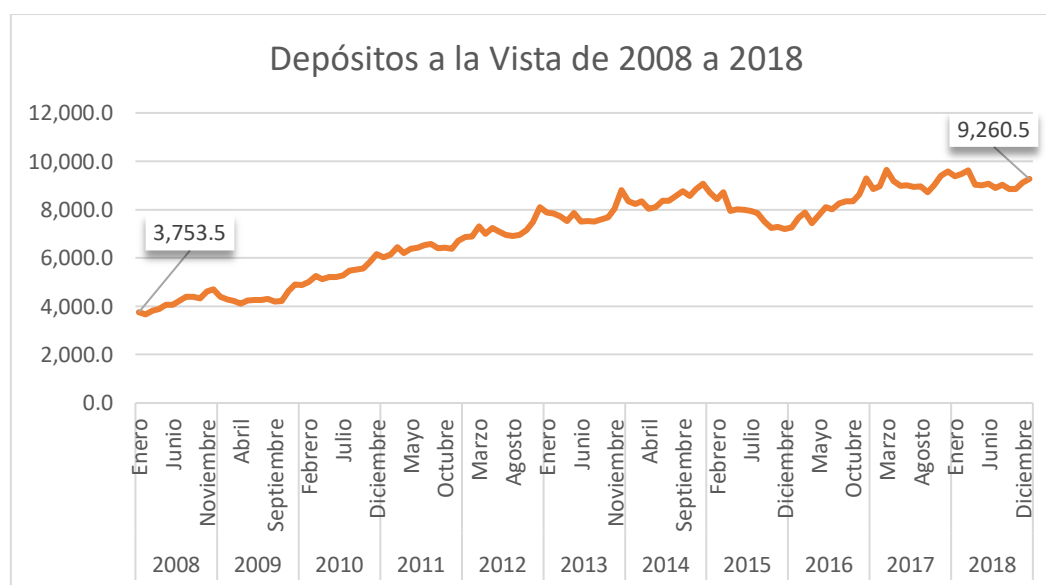
pagos electrónicos. Los resultados muestran los fundamentos en la que se sustentan las estrategias de transición a los medios de pagos electrónicos.

3.3.1 Análisis estadístico de la Oferta Monetaria ecuatoriana

Según las estadísticas generadas por el Banco Central del Ecuador mediante el boletín económico mensual, específicamente la tabla 1.1.1., permitió el análisis del agregado monetario (M1) Oferta Monetaria y determinar la correlación estadística existente entre los Depósitos a la Vista del sistema financiero con el dinero circulante en la economía. El análisis estadístico registró la información del periodo en análisis (2017-2018) respecto a los datos de la última década (2008-2018) con la finalidad de mostrarla en el contexto histórico.

Los depósitos monetarios registran un aumento de USD 5,507'030,000.00 en el lapso de 10 años

Ilustración 15 Evolución de los Depósitos Monetarios de 2008 a 2018



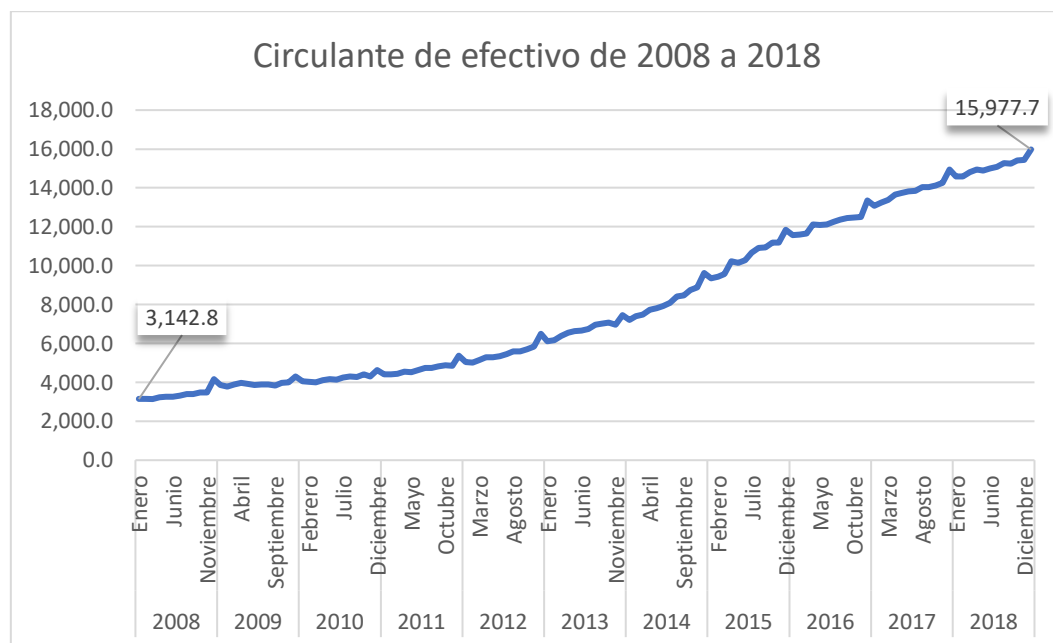
Nota: Valores expresados en millones (USD)

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Mientras que el dinero circulante registra un aumento de 12,834'949,358.00 en el lapso de 10 años

Ilustración 16 Evolución del Circulante de efectivo de 2008 a 2018



Nota: Valores expresados en millones (USD)

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

3.3.1.1 Correlación

Los valores mensuales de la tabla 1.1.1 del boletín del Banco Central del Ecuador del año 2008 a 2018 muestran un coeficiente de correlación positivo:

Tabla 9 Coeficiente de Correlación del análisis estadístico

Variables	Depósitos a la Vista	Dinero Circulante
Depósitos a la Vista	1	0.844470234
Dinero Circulante	0.844470234	1

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Los coeficientes de correlación según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) “se expresan en cifras que varían de: -1 (correlación negativa perfecta), 0.00 (ausencia de correlación) y +1 (correlación positiva perfecta)” (p. 332), por lo tanto el coeficiente de correlación positivo mostrado en el análisis estadístico (0.844470234) evidencia que el aumento de los Depósitos a la Vista en el sistema financiero está correlacionado con el incremento de la circulación de dinero en efectivo en la economía, generando a su vez el aumento de los costos operativos y los desafíos logísticos que estos conllevan, aspectos que concuerdan con las estrategias de las entidades financieras en el desarrollo de productos basados en medios de pagos electrónicos.

3.3.2 Análisis horizontal del estado de resultados

El Banco del Pacífico en su memoria de sostenibilidad del año 2018 establece los siguientes propósitos estratégicos:

1. Ser la primera opción financiera y de servicios
2. Brindar la mejor experiencia al cliente
3. Liderar la innovación
4. Alcanzar la excelencia operacional y tecnológica
5. Instaurar un modelo de negocio sostenible y humano

(Banco del Pacífico, 2019b)

Considerando que liderar la innovación, alcanzar la excelencia operacional y tecnológica requiere de equipos y mano de obra calificada, el análisis horizontal del estado de resultado muestra el impacto experimentado en la institución durante el periodo 2017 y 2018 donde inicia una fase ambiciosa del plan estratégico para los años 2018 a 2022 en la que se promueve el desarrollo de un ambiente altamente innovador caracterizado por la calidad de servicio y eficiencia.

Tabla 10 Análisis horizontal del estado de resultado del Banco del Pacífico

DESCRIPCION	Periodo		Variación	
	AL 29 DE DICIEMBRE DE 2017	AL 28 DE DICIEMBRE DE 2018	Absoluta	Relativa
INGRESOS FINANCIEROS	476,986,949.51	551,049,225.10	74,062,275.59	15.53%
Intereses y Descuentos Ganados	324,982,160.47	379,214,091.04	54,231,930.57	16.69%
Comisiones Ganadas	64,618,237.03	66,934,073.85	2,315,836.82	3.58%
Utilidades Financieras	12,412,650.06	14,666,678.78	2,254,028.72	18.16%
Ingresos por Servicios	74,973,901.95	90,234,381.43	15,260,479.48	20.35%
EGRESOS FINANCIEROS	-125,706,151.64	-152,155,237.15	-26,449,085.51	21.04%
Intereses Causados	95,118,716.88	113,219,869.02	18,101,152.14	19.03%
Comisiones Causadas	29,531,059.11	36,852,948.53	7,321,889.42	24.79%
Pérdidas Financieras	1,056,375.65	2,082,419.60	1,026,043.95	97.13%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	351,280,797.87	398,893,987.95	47,613,190.08	13.55%
OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	-208,103,737.43	-219,474,214.10	-11,370,476.67	5.46%
INGRESOS OPERACIONALES				
Otros Ingresos Operacionales	16,409,979.21	17,432,549.65	1,022,570.44	6.23%
EGRESOS OPERACIONALES				
Gastos de Operación	220,311,509.34	235,624,716.43	15,313,207.09	6.95%
Otras Pérdidas Operacionales	4,202,207.30	1,282,047.32	-2,920,159.98	-69.49%
MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES	143,177,060.44	179,419,773.85	36,242,713.41	25.31%
PROVISION, DEPRECIACION, AMORTIZACIONES	-112,448,600.39	-115,009,764.26	-2,561,163.87	2.28%
Provisiones	93,165,781.23	94,833,159.24	1,667,378.01	1.79%
Depreciaciones	12,848,588.06	10,616,677.72	-2,231,910.34	-17.37%
Amortizaciones	6,434,231.10	9,559,927.30	3,125,696.20	48.58%
MARGEN OPERACIONAL NETO	30,728,460.05	64,410,009.59	33,681,549.54	109.61%
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES	39,501,135.15	35,872,035.92	-3,629,099.23	-9.19%
Otros Ingresos	66,263,309.32	74,499,909.17	8,236,599.85	12.43%
Otros Gastos y Pérdidas	5,135,175.62	7,230,588.08	2,095,412.46	40.81%
Impuestos y Participación de Empleados	21,626,998.55	31,397,285.17	9,770,286.62	45.18%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	70,229,595.20	100,282,045.51	30,052,450.31	42.79%

Fuente: Banco del Pacífico, 2018

Elaborado por: El Autor

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación sobre la apertura de áreas de innovación y transformación digital orientadas al desarrollo de la banca electrónica, se puede, mediante el análisis horizontal del estado de resultado del Banco del Pacífico, evidenciar su influencia en la variación de la cuenta de Gastos de Operación, donde muestra que desde el resultado de diciembre de 2017 a diciembre de 2018 existe una variación de incremento del 6.95% por un monto de USD 15'313,207.09 generado por el aumento de requerimientos de

recursos económicos para el desarrollo tecnológico e infraestructura, logrando la creación de productos de banca móvil y adquisiciones de equipos como:

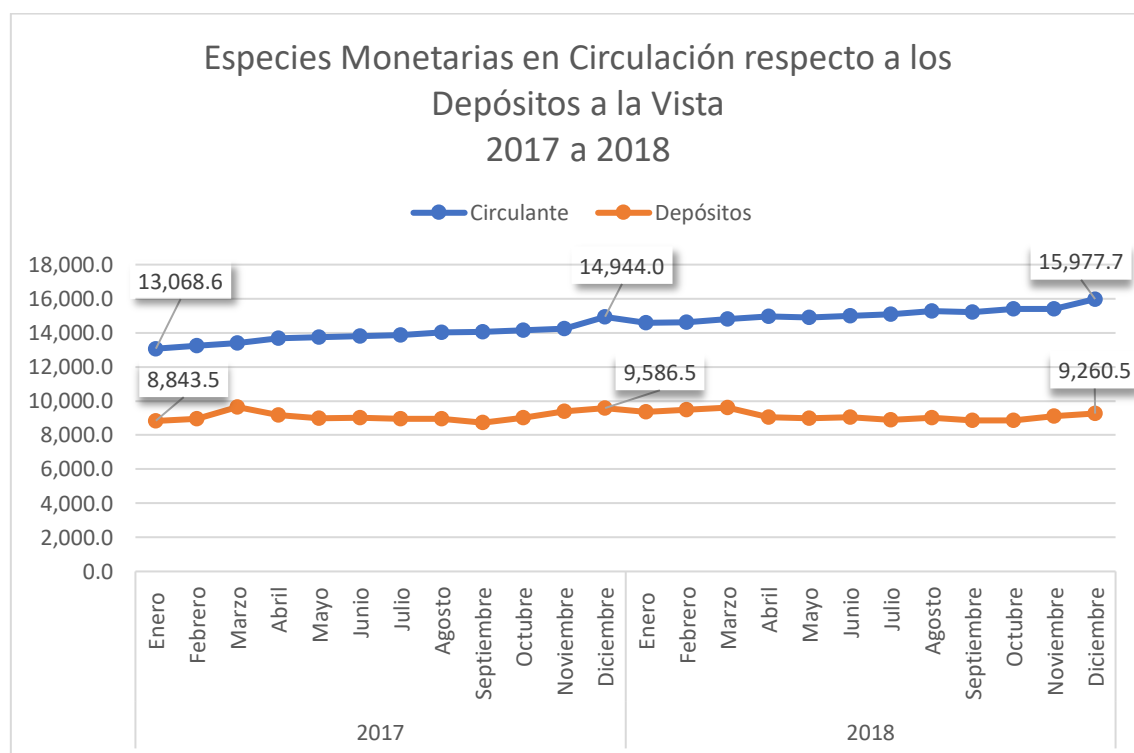
- 185 cajeros automáticos
- 6 centros virtuales de atención donde los clientes acceden a servicios de banca digital
- “PacificID” (Aplicación para banca móvil) para la generación de contraseñas aleatorias que brindaran mayor seguridad para hacer transacciones electrónicas, de acuerdo con las encuestas realizadas para el presente trabajo, la inseguridad es una de las mayores barreras para el uso de medios de pagos electrónicos.
- “BdP Wallet” (Aplicación para banca móvil) que consiste en la desmaterialización de la tarjeta de débito y crédito, su función es realizar pagos a través del celular con el producto “BdP Wallet”, convirtiéndose en la primera billetera digital del país.
- “On Board” (Aplicación para banca móvil) para hacer apertura de cuentas, inversiones y solicitudes de tarjetas de crédito en línea.

La utilización de los recursos económicos según el análisis horizontal del estado de resultado va de acuerdo con el plan estratégico, orientado al desarrollo de la banca móvil y la innovación, mediante la creación de herramientas digitales que permiten a los clientes cada vez más utilizar, preferir y confiar en los medios de pagos electrónicos.

3.3.3 Impacto

Durante el periodo de 2017 y 2018 la oferta monetaria del Ecuador experimentó un aumento de dinero circulante del 22% por un monto de USD 2,909,100,000, mientras que los depósitos a la vista aumentaron el 4.72% por un monto de USD 416,978,679.

Ilustración 17 Especies Monetarias en Circulación



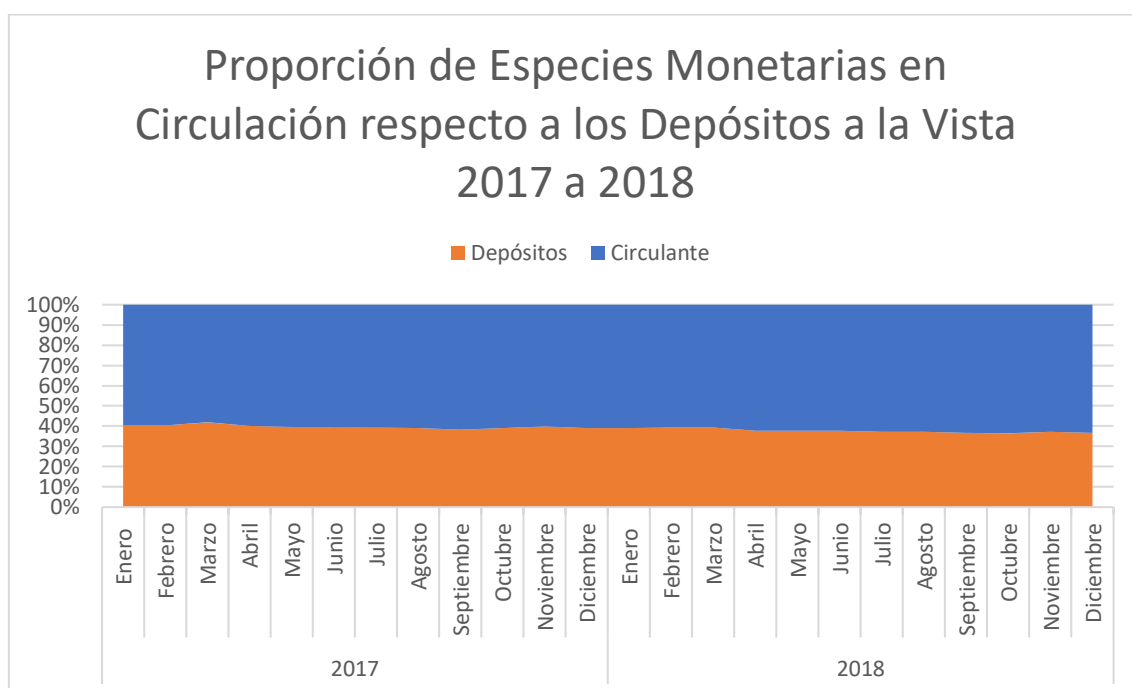
Nota: Valores expresados en millones (USD)

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Los depósitos a la vista representan una proporción del 41% de la oferta monetaria, sin embargo, el dinero circulante influye en el sistema financiero, existiendo una correlación entre ellas, el cual fue determinado en el análisis estadístico de la Oferta Monetaria.

Ilustración 18 Proporción Especies Monetarias en Circulación



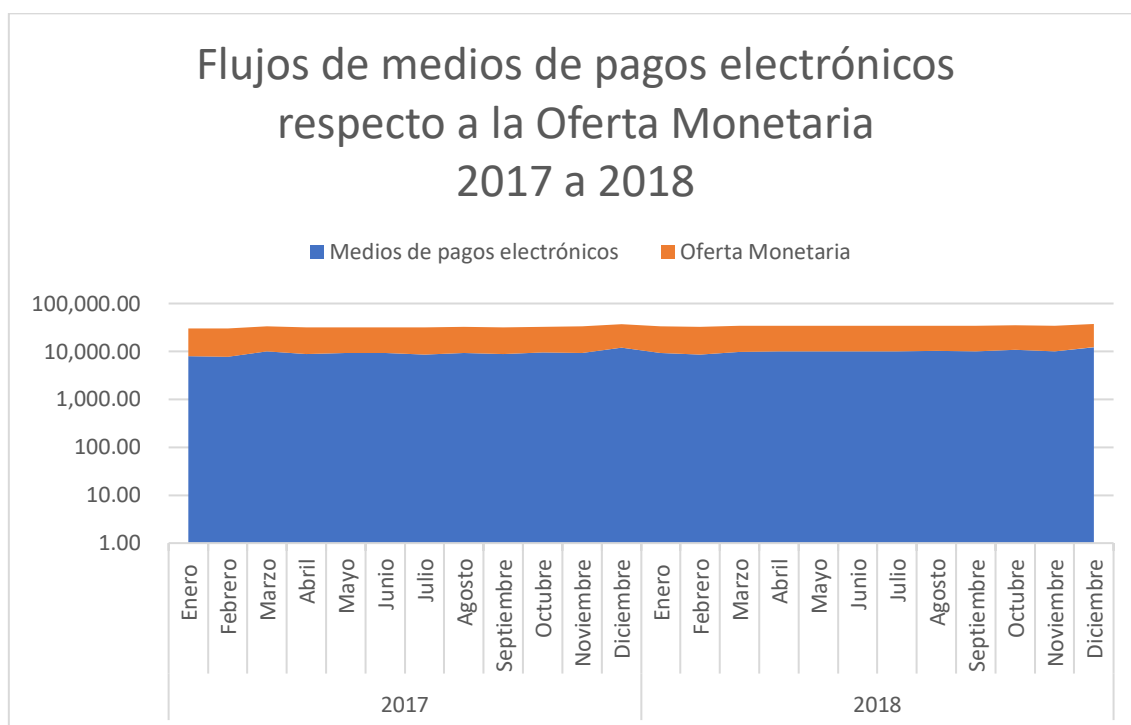
Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Dentro de las operaciones del sector bancario y de acuerdo con el ciclo de intermediación financiera, las transacciones efectuadas por los clientes generan un flujo de dinero, es decir ingresos y egresos, donde se pueden contrastar las cifras de los medios de pagos electrónicos con el valor total de la oferta monetaria para poder determinar la magnitud de su alcance e impacto.

La finalidad es poder mostrar el tamaño del intercambio que se lleva a cabo actualmente en el mercado financiero. Los medios de pagos electrónicos y sus sistemas de compensación permiten el traslado de recursos entre los agentes económicos sin la necesidad de intercambiar dinero en efectivo.

Ilustración 19 Flujos de medios de pagos electrónicos



Nota: Valores expresados en millones (USD)

Fuente: Banco Central del Ecuador y Asociación de Bancos Privados del Ecuador

Elaborado por: El Autor

Los medios de pagos electrónicos están realizando un impacto dentro de las operaciones financieras, determinadas por la correlación existente entre el aumento de los Depósitos a la Vista con el dinero circulante, el cual fue determinado en el análisis estadístico de la Oferta Monetaria mostrado en el presente estudio de caso y se encuentran en consonancia con las inversiones existentes en el desarrollo tecnológico y los productos de banca digital. Estos resultados están de acuerdo con lo establecido en las entrevistas, en especial con el subgerente de Transformación Digital del Banco del Pacífico donde indica que el 85% de las transacciones se realizan a través de medios digitales.

El aumento de las transacciones de tarjetas de débito / crédito, banca móvil con los sistemas de compensación especializada y los sistemas de pagos interbancarios evidencian la tendencia de crecimiento que experimentan y su aceptación en el mercado financiero ecuatoriano. La cantidad de dinero en

efectivo que ha dejado de circular muestra que en el Ecuador el mercado financiero está inclinándose a seguir la tendencia internacional relacionada con la presencia de la tecnología en la actividad financiera.

CAPITULO IV
4. PROPUESTA

Los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los clientes del Banco del Pacífico permiten el establecimiento de la siguiente propuesta, caracterizada por la creación de un producto financiero acorde con las tendencias del mercado, infraestructura existente y la política de innovación y transformación descrita durante el desarrollo del presente estudio de caso.

4.1 Creación

La propuesta busca la creación de un producto financiero para acumular de forma virtual los retiros en efectivo, resultado del cobro de cheques, giros y autorizaciones de débito de los agentes cobradores. Su finalidad es permitir a los usuarios la utilización de canales electrónicos a través de su celular con la aplicación “Movilmático” para poder realizar transferencias de dinero a cuentas propias, cuentas de otros bancos, pagos de servicios básicos, retiros en cajero automático mediante la opción “retiro sin tarjeta” (Producto: *Orden de Pago Móvil*) o para su conversión inmediata en clientes mediante la apertura de cuentas de ahorros y corrientes con el dinero acumulado en la nueva "caja virtual", es decir evitarles el traslado de dinero en efectivo y puedan acceder a servicios más eficientes y seguros.

4.2 Procedimiento

Para la creación de un producto dentro del Banco del Pacífico se requiere que esté bajo el plan estratégico, el cual se encuentra contemplado para el periodo 2018 a 2022 en el cual el presupuesto considerará los planes de innovación digital y transformación.

Considerando que el producto propuesto “Caja Virtual” se encuentra bajo los requerimientos del plan estratégico y su implementación se enmarca en el procedimiento interno de Gestión de Demanda por Proyectos se procede con el registro en el sistema de gestión de proyectos y portafolio (PPM) *Portfolio Project Management* por sus siglas en inglés.

El procedimiento se determina con las siguientes fases:

- Registro en el sistema
- Prefactibilidad, para recabar información de las áreas involucradas
- Viabilidad, con el pronunciamiento de las áreas participantes
- Justificación de la necesidad
- Modelo de priorización, que determina el desarrollo en el sistema de forma: Ágil o por etapas según la decisión de prioridad

4.3 Flujo de Proceso

Considerando que la propuesta del presente trabajo consiste en la creación de un producto financiero, se lo desarrollará mediante los parámetros de una estructura de proceso existente que cumple actualmente los requisitos de las entidades de control para su funcionamiento, determinando su factibilidad.

El proceso requiere la transformación del producto “Pagomático” de cuentas virtuales en el nuevo producto “Caja Virtual”. Las cuentas virtuales actualmente pueden mostrar saldos que son registrados en las cuentas contables de depósitos monetarios y a su vez poseen acceso a los canales de pagos electrónicos para la carga y descarga de dinero, siendo el número de cédula de identidad la identificación de la cuenta virtual, aspecto necesario para el nuevo producto.

El proceso de acumulación de dinero en la caja virtual y los demás registros de datos en el sistema se describe mediante el siguiente diagrama de flujo:

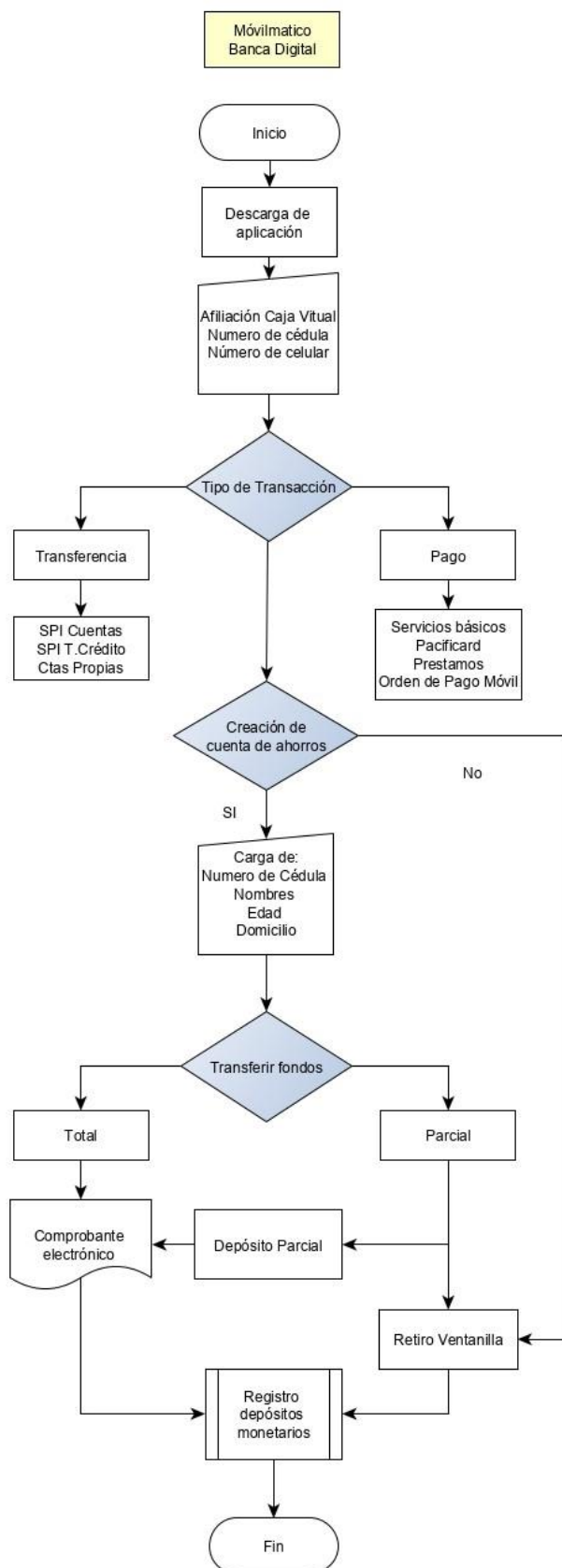
Ilustración 20 Acumulación de dinero Caja Virtual



Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: El autor

Ilustración 21 Transacciones de Caja Virtual



Fuente: El Autor

Elaborado por: El autor

Una vez acumulado el dinero en la “Caja Virtual”, el cliente podrá realizar transacciones a través de la banca digital, afiliándose previamente al sistema Movilmático por medio de su teléfono celular. Según lo explicado en la ilustración anterior.

4.4 Desarrollo

El desarrollo tecnológico se realiza en los “servidores de desarrollo”, es decir en un sistema no disponible para el público sino para el personal técnico programador, realizando transacciones que solo representan información mas no movimientos con cuentas bancarias ni registros contables.

Una vez finalizada la etapa de programación y el establecimiento de parámetros en los que va a desenvolverse el nuevo producto, se convoca a las áreas involucradas para el inicio del periodo de pruebas en desarrollo. Durante esta etapa se generan todas las clases de transacciones posibles y finalmente los reportes necesarios para la conciliación de cuentas contables.

4.5 Producción

Tras la aceptación de todas las áreas involucradas el producto entra a “producción”, es decir queda habilitada para el uso de los clientes. Durante este periodo se realizan pruebas finales dentro de las instalaciones del edificio Matriz. Las primeras transacciones son generadas por colaboradores de la entidad para el conocimiento general del proceso y el seguimiento de los operadores internos que vigilan el correcto funcionamiento del sistema.

Además, se selecciona un grupo de clientes para uso y prueba del proceso en busca de novedades para obtener la retroalimentación necesaria antes de ser masificado a nivel nacional.

Las pruebas consisten en:

- Pruebas de campo: Guayaquil, edificio matriz
- Pruebas de usabilidad y experiencia de usuario
- Pruebas con transacciones del personal
- Monitoreo del servicio
- Retroalimentación

4.6 Capacitación al personal.

El área de Productos y Procesos genera el manual de procedimientos para el área Servicios Monetarios (caja) y Servicio al Cliente. Posteriormente se generan las siguientes campañas de inducción:

- Inducción al personal de caja
- Inducción a través de la Escuela de Caja
- Inducción Servicio al Cliente
- Inducción al resto del personal del banco

Realizadas todas las pruebas se convoca a reunión a las áreas involucradas para las firmas de las actas previo al lanzamiento oficial.

4.7 Lanzamiento oficial

El departamento de relaciones públicas convoca a rueda de prensa, para dar a conocer a los medios de comunicación el nuevo producto que brindará a los clientes la posibilidad de usar una “Caja Virtual” como enlace instantáneo a los sistemas de banca móvil, convirtiéndose en una alternativa innovadora de la banca digital que contrasta con las transacciones comúnmente realizadas en efectivo.

El área de mercadeo inicia la campaña de promoción en los principales medios de comunicación mediante cuñas publicitarias y el inicio de una estrategia de mercadeo digital para llegar a la comunidad digital del Ecuador.

Además, se inicia una campaña de educación financiera para explicar el funcionamiento de los sistemas de pagos electrónicos y las ventajas que brindan para lograr que los ciudadanos comprendan la trascendencia de las inversiones realizadas en materia de banca digital para su aprovechamiento. El Banco del Pacífico posee un espacio radial denominado “*Mi Banco Banco me enseña*” de educación financiera que se difunde en 20 radios que forman parte de la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión (AER).

4.9 Monitoreo

La información registrada en los registros contables, las bases de datos y las impresiones en redes sociales del nuevo producto pasan a ser analizadas por los procesos de:

- Gestión de Calidad
- Operadores tecnológicos
- Post Venta
- Mercadeo
- Dirección económica y financiera
- Operaciones

Finalmente, cada tres meses se analiza su evolución y aceptación para sugerir estrategias de acuerdo con el desarrollo que mantenga el nuevo producto “Caja Virtual”.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

El mercado financiero ecuatoriano se encuentra en una etapa de transición, pasando del modelo de negocio tradicional a un modelo acorde con la era digital. Los bancos están abriendo áreas de innovación y transformación digital como preparación al cambio generacional que se aproxima, caracterizado por ciudadanos muy bien informados, poseedores de conocimientos en tecnología digital y con dispositivos de comunicación móvil con mayores capacidades de procesamiento, permitiendo la sustentabilidad del mercado financiero digital y la demanda de productos y servicios acorde con el nuevo modelo de negocio. Como resultado se espera generar transacciones en tiempo real y de forma instantánea. Este proceso está caracterizado por la desmaterialización y desarrollo de medios de pagos electrónicos, capaces de reemplazar la circulación del dinero en efectivo tal como muestra la tendencia internacional indicada en este estudio de caso.

Considerando que el modelo de negocio tradicional también sigue vigente, pero en proceso de transformación, poder atender a todo el mercado y lograr su transición a la era digital requiere superar los desafíos que estos conllevan, mediante el uso de opciones innovadoras en las que el país tiene la posibilidad de generar, con la finalidad de aprovechar las bondades de la era digital e integrar a todos los sectores económicos. Como resultado el país obtendrá la disminución de los costos de operación por el uso de dinero en efectivo y la reducción de la economía sumergida, al permitir la inclusión del sector informal de producción para su conversión en aliado a través del uso de los medios de pagos electrónicos y a su vez apartar del mercado las operaciones que son producto de actividades ilegales que se ocultan en el intercambio de dinero en efectivo.

Según los datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador, el dinero en efectivo sigue siendo un medio de pago importante, sin embargo, los medios de pagos electrónicos están generando un impacto positivo en el mercado financiero y sus cifras tienen una tendencia de crecimiento, bajo este ambiente la sociedad ecuatoriana cuenta con la capacidad tecnológica para demandar servicios digitales y las entidades financieras con la capacidad de ofertar productos y servicios innovadores.

Finalmente, la información obtenida permite identificar los factores que actúan como barrera en la aceptación de los medios de pagos electrónicos por parte de los clientes que prefieren usar efectivo a pesar de existir alternativas más eficaces. Su inclusión puede ser gestionada mediante acciones orientadas a adaptarse a sus necesidades, tomando en consideración la propuesta planteada, se logrará una transición que permitirá extender el margen de acción de los clientes a través del uso de los medios de pagos electrónicos.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información mostrada en el desarrollo de este estudio de caso y en la propuesta presentada se recomienda lo siguiente:

- Promover periódicamente investigaciones del uso los medios de pagos electrónicos en el Ecuador por tratarse de tecnologías en desarrollo e involucradas en procesos de innovación, los cuales deben estar de acuerdo con las regulaciones, sistemas de compensación y con la estructura del sistema financiero ecuatoriano.
- Establecer campañas de cultura financiera para lograr la inclusión de todos los agentes económicos en especial de los sectores informales de producción y del no bancarizado porque representan un mercado potencial por ser integrado y lograr evaluar el impacto que genera en ellos.
- Estimular el desarrollo de productos financieros basados en medios de pagos electrónicos con la finalidad de optimizar las operaciones y aumentar el margen de acción de los clientes a través del uso de la banca digital.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Tributaria. (2016). Limitación de pagos en efectivo—Agencia Tributaria. Recuperado 3 de octubre de 2019, de https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/_Segmentos_/Ciudadanos/Limitacion_de_pagos_en_efectivo/Limitacion_de_pagos_en_efectivo.shtml
- Andrade, N., & Torres, M. (2003). *La economía sumergida en el Ecuador: Tamaño, causas y consecuencias*. Recuperado de <http://repositorio.bce.ec/handle/32000/220>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. , 449 Registro Oficial § (2008).
- Asamblea Nacional del Ecuador. Código Orgánico Monetario y Financiero. , Pub. L. No. SAN-2014-1305, 332 Registro Oficial (2014).
- Asociación de Academias de la Lengua Española, R. A. E. (2017). Trazabilidad. Recuperado 6 de octubre de 2019, de «Diccionario de la lengua española»—Edición del Tricentenario website: <https://dle.rae.es/?id=aY2C3FX>
- Asociación de Bancos Privados (Ed.). (2016). *Boletín Macroeconómico—Noviembre 2016*. 20.
- Baena, D., Hoyos, H., & Ramírez, J. (2012). *Sistema financiero colombiano*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/ecotec-ebooks/detail.action?docID=3198236>
- Banco Central del Ecuador. (2009). *El Ecuador en Bretton Woods*. Recuperado de <http://repositorio.bce.ec/handle/32000/1722>

- Banco Central del Ecuador. (2016). Más Información Sistema Nacional de Pagos. Recuperado 11 de octubre de 2019, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/mas-informacion-sistema-nacional-de-pagos>
- Banco Central del Ecuador. (2019). Historia del Banco Central del Ecuador. Recuperado 25 de agosto de 2019, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/historia>
- Banco del Pacífico. (2019a). Banco del Pacífico, hitos y fundación. Recuperado 17 de septiembre de 2019, de Banco del Pacífico website: <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/grupo-banco-del-pacifico/menu/nuestra-institucion>
- Banco del Pacífico. (2019b). Memoria de Sostenibilidad 2018. Recuperado 20 de noviembre de 2019, de Banco del Pacífico website: <https://www.bancodelpacifico.com/getmedia/9267fb72-9a72-49a7-973e-4b634659b050/Memoria-de-Sostenibilidad-BdP-2018>
- Baquero, M. (2000). Apuntes de Economía No.11. Recuperado 18 de septiembre de 2019, de Banco Central del Ecuador website: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/indapun.htm>
- Bernal, C. A. (2011). *Metodología De La Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5133829>
- BIESS. (2019). Biess | Historia. Recuperado 11 de octubre de 2019, de <https://www.biess.fin.ec/nuestra-institucion/historia>

- Bonilla Castro, E., Rodríguez S, & Penélope. (2013). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/id/10692669>
- Cárdenas, E., Delgadillo, M. E., Salgado, M. A., & Vera, W. (2000, septiembre). Estadísticas monetarias y financieras del Ecuador: Notas metodológicas y resultados. Recuperado 8 de septiembre de 2019, de Banco Central del Ecuador website: <https://contenido.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000982>
- Cepeda, M., & Paz, J. (2001). La fundación del Banco Central del Ecuador y su significado histórico a los 75 años. Recuperado 9 de septiembre de 2019, de Memorias website: [https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=./documentos/Publicaciones Notas/Catalogo/Memoria/2001/indice2001.htm](https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=./documentos/Publicaciones%20Notas/Catalogo/Memoria/2001/indice2001.htm)
- COSEDE. (2017). Fondo de Liquidez – COSEDE. Recuperado 18 de septiembre de 2019, de COSEDE Fondo de Liquidez website: <https://www.cosede.gob.ec/fondo-de-liquidez/>
- El Comercio. (2012, junio 29). La historia de Ecuador contada a través del petróleo. Recuperado 17 de septiembre de 2019, de El Comercio website: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/historia-de-ecuador-contada-a.html>
- El Comercio. (2018, octubre 2). Los billetes de USD 5 son los que se deterioran más rápido en Ecuador, según el BCE. Recuperado 11 de octubre de 2019, de El Comercio website: <https://www.elcomercio.com/actualidad/billetes-dolar-deterioro-ecuador-bce.html>

- El Universo. (2019a, mayo 29). Con rebajas de tarifas bancarias se espera motivar pagos electrónicos | Política | Noticias | El Universo. Recuperado 18 de septiembre de 2019, de El Universo website: <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/29/nota/7351303/bajar-tarifas-se-espera-mover-pagos-electronicos>
- El Universo. (2019b, agosto 15). Junta de la Política de Regulación Monetaria y Financiera aprobó tarifas para la billetera móvil. Recuperado 18 de septiembre de 2019, de El Universo website: <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/08/15/nota/7470888/junta-aprobo-tarifas-billetera-movil>
- Forbes, I. (2018, febrero 22). México y el fin del efectivo como medio de pago • Forbes México. Recuperado 3 de octubre de 2019, de Forbes México website: <https://www.forbes.com.mx/mexico-y-el-fin-del-efectivo-como-medio-de-pago/>
- Gozzi, E. (2010). La Mision Kemmerer. *Fit & Proper*, 17.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). México, D.F: McGraw-Hill.
- Hurtado, O. (2016). *Ecuador Entre Dos Siglos*. Ecuador: DEBATE.
- Junta De Política y Regulación Monetaria y Financiera. Tarifas de los depósitos y retiros de billetes de las bóvedas del Banco Central del Ecuador. , Pub. L. No. Resolución 216-2016-M, 726 Registro Oficial (2016).
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros. , 22 Segundo Suplemento del Registro Oficial § (2017).

- Levush, R. (2018, marzo 27). Israel: New Law Restricts Use of Cash | Global Legal Monitor [Web page]. Recuperado 3 de octubre de 2019, de [//www.loc.gov/law/foreign-news/article/israel-new-law-restricts-use-of-cash/](http://www.loc.gov/law/foreign-news/article/israel-new-law-restricts-use-of-cash/)
- Miño, W. (2008). *Breve historia bancaria del Ecuador* (1. ed). Quito: Corporación Editora Nacional.
- OCP Ecuador. (2015). Impacto de OCP en el desarrollo del país. Recuperado 18 de septiembre de 2019, de OCP Económico website: [/es/economico](http://es/economico)
- Organización Internacional de Normalización. (s. f.-a). ISO 9241-210:2019(en), Ergonomics of human-system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems. Recuperado 3 de septiembre de 2019, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>
- Organización Internacional de Normalización. (s. f.-b). ISO/IEC/IEEE 24765:2017(en), Systems and software engineering—Vocabulary. Recuperado 3 de septiembre de 2019, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec-ieee:24765:ed-2:v1:en>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Empleo informal | OIT/Cinterfor. Recuperado 4 de octubre de 2019, de <http://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3366>
- Paredes, G. J., & Paredes, G. J. (2018). Ecuador y su obstinación monetaria: Causas de la dilatada vigencia del patrón de cambio oro. *América Latina en la historia económica*, 25(2), 106-145. <https://doi.org/10.18232/alhe.v25i1.884>

- Pérez, H. (2015, septiembre 29). El FMI. Recuperado 17 de septiembre de 2019, de El Universo website:
<https://www.eluniverso.com/opinion/2015/09/29/nota/5155118/fmi>
- Pozo Carrero, E., & Zúñiga Rodríguez, J. (1994). *Análisis y formulación de las operaciones financieras*. Madrid: Esic.
- Riley, J. (2019). Understanding Metadata: What is Metadata, and What is it For?: A Primer | NISO website. Recuperado 4 de octubre de 2019, de <https://www.niso.org/publications/understanding-metadata-2017>
- Sepúlveda, C. (Ed.). (1996). *Diccionario de términos económicos* (7. ed., corregida y aumentada). Santiago de Chile: Ed. Universitaria.
- SRI. (2009). Revista Fiscalidad—Edición 3. Recuperado 4 de octubre de 2019, de <https://cef.sri.gob.ec/mod/page/view.php?id=10455>
- Vizcaíno, D., & López, V. (2016). Incentivos Al Uso De Los Medios De Pagos Electrónicos. *Papeles de Economía Española; Madrid*, (149), 144-170,172,174.

8. ANEXOS

Encuestas a los clientes del Banco del Pacífico:

1. ¿Qué tipo de transacción realiza más seguido?

- Depósitos ()
- Cobros de cheques ()
- Autorizaciones de débito ()
- Pago de Servicios ()

2. ¿Qué ventajas valora más al hacer transacciones en efectivo?

- Control ()
- Confianza ()
- Disponibilidad inmediata ()
- Ninguna ()

3. ¿Qué desventajas encuentra más significativa al hacer transacciones en efectivo?

- Inseguridad ()
- Billetes falsificados ()
- Tiempo empleado en ventanilla ()
- Horarios de atención ()
- Ubicación de agencias ()
- Ninguna ()

4. ¿Ha utilizado medios de pago electrónicos?

- Sí ()
- No ()
- No conoce ()

5. En caso de no usar medios de pagos electrónicos escoja la razón

- Nunca ha escuchado sobre el tema ()
- Dificultad de uso ()
- Desconfianza ()
- Sin acceso a Computadora / Celular Inteligente ()
- Sin acceso a internet ()

6. ¿Los bancos dan a conocer las transacciones que se pueden hacer sin necesidad de acercarse a las ventanillas?

- Sí (☐)
- No (☐)

7. En caso de poseer medios de pagos electrónicos escoja la ventaja que más valora

- Ahorro de tiempo (☐)
- Seguridad (☐)
- Mayor Control (☐)
- Disponibilidad (☐)