

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**



**“ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL DINERO ELECTRONICO  
Y EL SISTEMA BANCARIO TRADICIONAL: MEDICION EN LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**MAGISTER EN ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Presentado por:**

**PEÑA CHÁVEZ SHIRLEY KATHERINE**

**YULÁN FIENCO VANESA JACQUELINE**

**Guayaquil – Ecuador**

**2017**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por darme la oportunidad de vivir y alcanzar mis objetivos, por haber permitido que conozca excelentes personas que han sido ejemplo y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*A mi directora de tesis M.Sc. María Elena Romero por sus conocimientos y aportes para el éxito del presente proyecto investigativo. Agradezco además a la profesora M.Sc. María del Carmen Almeida por su colaboración y guía en el desarrollo del estudio de mercado.*

*Gracias a las personas que me dieron su tiempo para las entrevistas, encuestas y consejos que fueron muy útiles.*

*Shirley Peña Chávez*

*A Dios por sus bendiciones diarias, a mi directora de tesis M.Sc. María Elena Romero por compartir con nosotras sus ideas y conocimientos para realizar este trabajo investigativo, a nuestra profesora M.Sc. María del Carmen Almeida quien nos brindó su asesoramiento en el desarrollo del estudio de mercado, a todos aquellos quienes nos prestaron su ayuda desinteresada al momento de aplicar las entrevistas y cuestionarios respectivos necesarios para continuar el estudio realizado y finalmente a todos quienes hicieron posible culminar con éxito esta meta.*

*Vanesa Yulán Fienco*

## DEDICATORIA

*A Dios por sus infinitas bendiciones y ser el pilar fundamental en mi vida. Mis padres Graciela y Danilo quienes siempre me impulsan a ser mejor persona, gracias a ellos soy todo lo que soy. Mis hermanos y sobrinos que con sus palabras de aliento y cariño me motivan a continuar alcanzando cada meta que me proponga. Mi tía madre Nella quien siempre ha ayudado en mi vida estudiantil y profesional con sus consejos y ejemplo de mujer virtuosa. A todos mis familiares y amigos que han estado conmigo en todo momento de mi vida y amor incondicional.*

*Mis hermanos de la Iglesia Judá y discípulos quienes han sido pacientes cuando no he podido estar presente en las reuniones durante este tiempo de estudio.*

*Shirley Peña Chávez*

*A Dios, a mis padres Milton y Jacqueline quienes con su apoyo incondicional día a día me ayudaron a culminar mis estudios, a mi hermano Milton quien con su ejemplo me incentivó a continuar preparándome profesionalmente, a mi abuelito Dario y especialmente a mi abuelita Emma que aunque ya no se encuentra físicamente siempre me enseñó a ser perseverante en todo lo que emprenda, a mi tía Mercedes quien ha estado atenta en todos los pasos que he dado, a mi sobrinita Sury quien siempre me ha sacado una sonrisa, finalmente a todos los familiares quienes me supieron comprender cuando no pude estar presente en alguna ocasión especial durante estos 2 últimos años de estudio.*

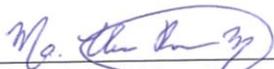
*Vanesa Yulán Fienco*

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



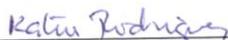
---

Ph.D. Leonardo Estrada  
Presidente del Tribunal



---

M.Sc. María Elena Romero  
Director



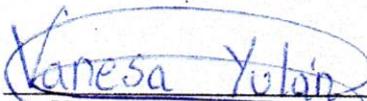
---

Ph.D. Katia Rodríguez  
Revisor

## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, corresponde exclusivamente al autor, y al patrimonio intelectual de la misma **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**”

  
Shirley Katherine Peña Chávez

  
Vanesa Jacqueline Yulán Fierco

# ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	i
DEDICATORIA .....	ii
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	iii
DECLARACIÓN EXPRESA.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	ix
ABREVIATURAS.....	xi
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
INTRODUCCIÓN .....	1
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes históricos .....	2
1.2. Antecedentes referenciales .....	3
1.3. Definición del problema.....	5
1.4. Objetivos .....	6
1.5. Importancia del Estudio .....	7
1.6. Alcance .....	8
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>10</b>
2. MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.1 EVOLUCIÓN DEL DINERO.....	10
2.1.1 Historia del Dinero.....	10
2.1.2 Definición del Dinero.....	10
2.1.3 Funciones del Dinero .....	11
2.1.4 Tipos de Dinero .....	12
2.2 SISTEMA BANCARIO EN EL ECUADOR.....	14
2.2.1 Sistema Bancario Tradicional Previo al Dinero Móvil .....	14
2.2.2 Situación Actual del Sistema Bancario .....	24
2.3 BANCA MÓVIL EN ECUADOR .....	31

2.3.1	Proceso de Uso del Dinero Electrónico .....	35
2.3.2	Evolución del Dinero Electrónico .....	37
2.4	EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES EMPLEANDO DINERO ELECTRÓNICO... 38	
2.5	REVISIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	41
2.5.1	Teoría Comparativa .....	41
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>45</b>
3	ESTUDIO DE MERCADO .....	45
3.1.	DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	45
3.1.1	Problema de Decisión Gerencial .....	45
3.1.2	Problema de Investigación De Mercado.....	45
3.1.3	Objetivos del Estudio Generales y Específicos .....	45
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	46
3.2.1	Metodología .....	46
3.2.2	Definición de la Población Meta .....	54
3.2.3	Resultados de la Investigación .....	56
3.3.	ANÁLISIS COMPARATIVO .....	88
3.3.1.	Análisis entre el Sistema Bancario vs Sistema de Dinero Electrónico .....	88
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>94</b>
CONCLUSIONES .....		94
RECOMENDACIONES.....		96
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....		97
ANEXOS .....		99

## RESUMEN

Este trabajo de titulación se enfoca en realizar un análisis comparativo entre el Sistema Bancario Tradicional y el Sistema de Dinero Electrónico, llamado actualmente “Efectivo desde mi celular”, el mismo que constituye el nuevo medio de pago que implementó el gobierno de turno; a través del Banco Central del Ecuador a partir de diciembre del 2014, con el propósito de mejorar la inclusión financiera en la población de los sectores marginales del país. El fin de esta investigación es de conocer si realmente se está desempeñando el objetivo con el cual fue creado e implementado este innovador sistema.

Para desarrollar este estudio se lo ha dividido en dos partes, la primera consiste en realizar una investigación de tipo no experimental, descriptiva y trasversal en varios sectores de la parroquia Tarquí de la ciudad de Guayaquil, la cual representa la parroquia más extensa de la ciudad, mientras que la segunda parte es realizar una investigación descriptiva con la aplicación de la metodología del método comparativo.

En primer lugar se efectúa la investigación exploratoria por medio del método directo, aplicando una guía de entrevista a profundidad; posteriormente se lleva a cabo una investigación concluyente a través de la técnica de la encuesta, con la elaboración de un cuestionario aplicado a cuatrocientas personas, usuarios tanto del Sistema Bancario Tradicional como el Sistema de Dinero Electrónico, con el fin de conocer sus opiniones en cuanto al nivel de acceso y uso a los servicios que ofrecen ambos sistemas.

Con los resultados obtenidos de las encuestas e información disponible de las instituciones públicas y privadas; se efectúa el análisis comparativo entre los sistemas, donde se establecen las diferencias que existen entre ellos.

Finalmente, se mencionan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación, entre las cuales se determina que el Sistema de Dinero Electrónico no está cumpliendo con la finalidad principal de incrementar la inclusión financiera en el Ecuador, debido a que es la clase media y media alta la que estaría usando este medio de pago en la ciudad de Guayaquil.

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.1:</b> Evolución del Sistema Financiero del Ecuador.....	16
<b>Tabla 3.1:</b> Indicadores básicos de la AFI.....	47
<b>Tabla 3.2:</b> Canales de Acceso del SBT.....	55
<b>Tabla 3.3:</b> Establecimientos autorizados por Banco Central del Ecuador.....	60
<b>Tabla 3.4:</b> Canales de Acceso del dinero electrónico.....	61
<b>Tabla 3.5:</b> Canales de Acceso del dinero electrónico.....	61
<b>Tabla 3.6:</b> Activación de cuenta y carga de dólares a una cuenta de dinero electrónico.....	61
<b>Tabla 3.7:</b> Descarga de dólares de una cuenta de dinero electrónico.....	61
<b>Tabla 3.8:</b> Transferencias desde y hacia cuentas en el sistema financiero nacional.....	62
<b>Tabla 3.9:</b> Solución de pagos.....	62
<b>Tabla 3.10:</b> Solución de cobros.....	63
<b>Tabla 3.11:</b> Giro nacional y remesa de dinero del exterior.....	63
<b>Tabla 3.12:</b> Consulta de saldo y movimientos.....	64
<b>Tabla 3.13:</b> Certificado de CDE.....	64
<b>Tabla 3.14:</b> Giro nacional.....	64
<b>Tabla 3.15:</b> Análisis Comparativo.....	65
<b>Tabla 3.16:</b> Lista de Servicios Genéricos.....	66
<b>Tabla 3.17:</b> Lista de Productos Financieros .....	67
<b>Tabla 3.18:</b> Sistema bancario tradicional vs dinero electrónico.....	90

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2.1:</b> Participación de Variables Relevante.....	17
<b>Ilustración 2.2:</b> Número de Operaciones del Sistema Financiero.....	19
<b>Ilustración 2.3:</b> Índice de Profundización Financiera.....	21
<b>Ilustración 2.4:</b> Índice de Bancarización.....	22
<b>Ilustración 2.5:</b> Automatización del Sistema Central de Pago.....	24
<b>Ilustración 2.6:</b> Estructura del Activo del Sistema Bancario.....	25
<b>Ilustración 2.7:</b> Estructura del Activo del Sistema Bancario.....	25
<b>Ilustración 2.8:</b> Actores Económicos del Dinero Electrónico.....	34
<b>Ilustración 2.9:</b> Dinero Electrónico.....	35
<b>Ilustración 2.10:</b> Número de servicios de dinero móvil por región.....	38
<b>Ilustración 3.1:</b> Canales de acceso del Sistema Bancario Tradicional.....	57
<b>Ilustración 3.2:</b> Sectores de Guayaquil con mayor número de canales de Sistema Bancario Tradicional.....	58
<b>Ilustración 3.3:</b> Medios de atención del Sistema Bancario Tradicional.....	58
<b>Ilustración 3.4:</b> Sectores de Guayaquil con mayor número de canales de DE...	59
<b>Ilustración 3.5:</b> Razones para no abrir una cuenta bancaria.....	68
<b>Ilustración 3.6:</b> Razones para no abrir una cuenta en el DE.....	69
<b>Ilustración 3.7:</b> Frecuencia de uso del Sistema Bancario Tradicional.....	71
<b>Ilustración 3.8:</b> Razones por poco uso del Sistema Bancario Tradicional.....	71
<b>Ilustración 3.9:</b> Frecuencia de uso del dinero electrónico.....	72
<b>Ilustración 3.10:</b> Razones por poco uso del dinero electrónico.....	72
<b>Ilustración 3.11:</b> Servicios bancarios regulares en la semana.....	73
<b>Ilustración 3.12:</b> Servicios del dinero electrónico regulares en la semana.....	74
<b>Ilustración 3.13:</b> Lugares de uso del sistema bancario como medio de pago....	75
<b>Ilustración 3.14:</b> Alternativas que motiva utilizar el sistema bancario.....	76
<b>Ilustración 3.15:</b> Alternativas que motiva utilizar el dinero electrónico.....	78
<b>Ilustración 3.16:</b> Ventajas de los servicios bancarios.....	79
<b>Ilustración 3.17:</b> Desventajas de los servicios bancarios.....	80
<b>Ilustración 3.18:</b> Ventajas de los servicios del dinero electrónico.....	82
<b>Ilustración 3.19:</b> Desventajas de los servicios del dinero electrónico.....	83
<b>Ilustración 3.20:</b> Opiniones y recomendaciones del sistema bancario.....	84
<b>Ilustración 3.21:</b> Opiniones y recomendaciones del dinero electrónico.....	85

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Montos transaccionales mensuales – macro agente.....	98
<b>Anexo 2:</b> Requisitos para Macroagentes.....	99
<b>Anexo 3:</b> Procedimientos de carga, descarga, pago y transferencia.....	101
<b>Anexo 4:</b> Modelo de guía de entrevista.....	104
<b>Anexo 5:</b> Modelo de cuestionario.....	108
<b>Anexo 6:</b> Tablas de resultados estadísticos.....	116
<b>Anexo 7:</b> Transacciones de carga, descarga y cobros en Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.....	125

## ABREVIATURAS

ABPE	Asociación de Bancos Privados del Ecuador.
AFI	Alianza para la inclusión financiera.
ATMs	<i>Automated Teller Machine.</i>
BCE	Banco Central del Ecuador.
BEV	Banco Ecuatoriano de la vivienda.
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
CFI	Center for financial inclusión.
DE	Dinero electrónico
ENEMDU	Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
ONU	Organización de las Naciones Unidas.
PDE	Plataforma de dinero electrónico.
PEA	Población económicamente activa.
PIB	Producto Interno Bruto.
POS	Puntos de ventas móviles.
SB	Superintendencia de Bancos.
SBT	Sistema Bancario Tradicional.
SDE	Sistema de dinero electrónico.
SFN	Sistema Financiero Nacional.
SPI	Sistema de Pago Interbancario.
TCs	Tarjetas de crédito.
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

El presente tema de titulación consiste en realizar un análisis comparativo entre el dinero electrónico (DE) y el sistema bancario tradicional (SBT), y así determinar el cumplimiento o no cumplimiento del objetivo principal del DE de incrementar el nivel de inclusión financiera en el país.

Para poder llevar a cabo este trabajo de titulación, se buscará información relevante, tanto de fuentes secundarias como primarias; las cuales serán usadas en los cuatro capítulos de esta tesis.

El capítulo I, consistirá en explicar las razones que motivaron a desarrollar este tema de tesis. Se definirá el problema, los objetivos generales y específicos, la hipótesis, el alcance e importancia de esta investigación.

En el capítulo II, se hará uso de información pública oficial y disponible, que ayude a describir los antecedentes previos al DE en el sistema bancario, así como también conocer cuál es la situación actual del sistema bancario, y a su vez saber cómo se está desarrollando el DE actualmente en el Ecuador. Además, se explicará la definición e importancia del análisis comparativo, que es la teoría a utilizar en el presente proyecto investigativo.

En el capítulo III, se aplicarán las técnicas metodológicas, tales como la investigación exploratoria que consistirá en realizar entrevistas a usuarios del DE y del sistema bancario tradicional hasta conseguir un patrón de referencia, el cual permitirá diseñar un cuestionario y aplicarlo a usuarios tanto del SBT como del DE, para luego realizar un cuadro comparativo en base a la teoría comparativa, con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis planteada en el capítulo I.

Finalmente en el capítulo IV, se establecerán las conclusiones y recomendaciones respectivamente de esta investigación realizada.

# 1. MARCO REFERENCIAL

## 1.1. Antecedentes históricos

La aparición del dinero electrónico (DE) se dio a finales del siglo XX como consecuencia de múltiples desarrollos tecnológicos informáticos e innovaciones en los sistemas de telecomunicaciones. Su crecimiento constante a nivel mundial ha permitido que se convierta en una herramienta de uso masivo, a pesar de que en sus inicios los usuarios tenían temor y mucha desconfianza por no contar con una moneda física, por ser el medio de pago tradicional. África Subsahariana cuenta con más de 120 servicios móviles activos, considerado como el área poblacional más grande de uso del DE, alcanzando el 80% del total de cuentas existentes, seguida distantemente de América Latina y el Caribe que ofrecen alrededor de 30 servicios, representando un 12%<sup>1</sup>. Para el Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación del banco de Pagos Internacionales de Basilea, quien desarrolló encuestas entre bancos centrales acerca del desarrollo del DE en el mundo, definió al DE como “ un producto con valor almacenado o prepagado que permite a los clientes realizar pagos de bajo valor usando una tarjeta con chip o tarjeta inteligente o a través de redes de computadoras tales como internet (esquema basados en redes o en *software*). (Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten countries, 2001)

En Latinoamérica el DE es considerado como una herramienta digital que tiene como objetivo principal lograr una inclusión financiera a millones de personas que no han podido acceder al sistema bancario debido a múltiples requisitos para ingresar a ellos; sin embargo en estos mercados emergentes el uso de la telefonía móvil ha tenido un crecimiento paulatino y elevado, el cual sería el paso inicial para alcanzar la inclusión financiera. Es por esta razón que desde el 2013 varios países en desarrollo tales como: Perú, Paraguay, Uruguay y Colombia han establecido especificaciones importantes para regular estos servicios<sup>2</sup>. En Bolivia el número de dispositivos habilitados como billeteras móviles creció de aproximadamente 100 mil en marzo 2013 a más de 628 mil en marzo 2014, lo cual permitió realizar desde enero 2013 a marzo 2014 un valor de 885 mil transacciones<sup>3</sup>.

En Ecuador según el Registro oficial No. 395 del viernes 12 de diciembre de 2014 se define al DE como el medio de pago electrónico gestionado privativamente por

---

<sup>1</sup> Centro de Innovación BBVA. (2015)

<sup>2</sup> BBVA. (2015). *Dinero electrónico en Latinoamérica*. Research Situación Económica digital.

<sup>3</sup> Banco Central de Bolivia (2014). *Boletín informativo*.

el Banco Central del Ecuador (BCE), denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros productos del avance tecnológico. (Pabon, 2015) (Consejo de la Judicatura- Registro Oficial 395, 2014, p.3)

El DE en Ecuador se dio a conocer desde el 2011, cuando el BCE empezó a desarrollar el proyecto 'Billetera Móvil'.

En el Registro oficial No. 395 del viernes 12 de diciembre de 2014, se publicó las normas para la gestión del Dinero Electrónico en el Ecuador, establecidas mediante Resolución No. 005-2014 de la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera, oficializando su manejo a partir del 23 de diciembre del mismo año, mediante la apertura de cuentas. Según cifras del BCE presentadas en la rendición de cuentas de 2015 indicó que existen más de 53mil cuentas activas y 2,654 centros registrados por este sistema.

## **1.2. Antecedentes referenciales**

Al iniciar el desarrollo de esta investigación se buscó documentos, trabajos de titulación, publicaciones, *papers*, etc. con relación al presente trabajo de titulación, que proporcionen una visión general de lo que ya se ha investigado anteriormente y las conclusiones que se obtuvieron como resultado de estas. Las cuales son mencionadas a continuación:

En el artículo escrito por el Subgerente del Sistema de Pagos del Banco Central de Reserva del Perú en el 2012, cuyo tema fue Dinero Electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión, llegó a la conclusión que el DE es un sistema de pagos innovador, el cual permite incrementar la inclusión financiera al brindar una mayor facilidad a los usuarios para el acceso al sistema bancario, de igual manera determinó que este sistema de pagos debería contar con un plan de regulación, control y seguridad eficientes (Vega, 2012).

El estudio publicado en la Revista Ciencia UNEMI – Universidad Estatal de Milagro en abril del 2015, cuyo tema fue: la Billetera móvil del Banco Central del Ecuador, una iniciativa estatal contra la pobreza: efectos económicos, el cual consistió en realizar una proyección de la billetera móvil a 5 años, con el fin de calcular el impacto de la billetera móvil en los índices de la inclusión financiera, obteniendo como

resultado un 2% de mejora en el sistema bancario, además de un ligero aumento del Producto Interno Bruto (PIB), sin embargo este efecto en el PIB no tendría que ser menospreciado, ya que al generarse más ahorro en la economía, influiría en la creación de nuevas oportunidades e inversiones, lo cual conllevaría a abrir nuevas fuentes de empleo. (Zanzzì et al., 2015)

El trabajo de titulación con el tema “ El dinero electrónico como herramienta financiera idónea para alcanzar una mayor inclusión financiera y económica en el Ecuador, Año 2014”, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, abordó el tema del dinero electrónico como herramienta financiera importante para viabilizar una mayor inclusión financiera y económica en el Ecuador. (Suarez, 2015). La autora concluyó lo siguiente:

“El sistema de dinero electrónico en el Ecuador es inclusivo porque acerca de los servicios que una entidad financiera ofrece – transferencias persona – persona o en el comercio, pago de servicios básicos e impuestos, incluso puede impulsar el ahorro a los sectores de escasos recursos económicos porque el dispositivo móvil está disponible a todos los estratos sociales. Además, el sistema de dinero electrónico llega a los lugares geográficos más alejados de nuestro territorio sin necesidad de la estructura financiera convencional. Más, esto no se traduce en que se utilicen estos servicios, ya que para esto es necesario que las personas tengan una educación económica y financiera apropiada. (Suarez, 2015, p.78)

En el reporte investigativo con el tema “un análisis inicial del dinero electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera” (Moncayo & Reis 2015), sus autores establecieron como conclusión que el uso del DE es un medio que permitirá alcanzar la inclusión financiera en el Ecuador, sin embargo menciona que el acceso a servicios financieros es relevante y la oportunidad de obtener créditos juega un papel fundamental para lograr la inclusión financiera en el país, debido a ello menciona que el proyecto de DE en el futuro deberá proporcionar servicios de créditos y seguros. Finalmente indica que el proyecto estatal es una muy buena idea, pero para otorgar un mejor servicio a los usuarios se debería integrar al sector privado en dicho proyecto. (Moncayo & Reis, 2015)

Por medio del trabajo de titulación de la Universidad de Guayaquil con el tema: “Análisis del mercado financiero y la implementación del uso del dinero

electrónico como medio de pago en el Ecuador 2015” (Montalvo 2015), el autor concluyó que el DE usado como medio alternativo de pago permitiría que muchos sectores de la economía que no estén dentro del sistema financiero privado accederían a este, a la vez que beneficiarían a los sectores rurales, ya que desarrollarían actividades financieras a precios justos y de fácil acceso. (Montalvo, 2015)

### **1.3. Definición del problema**

En Ecuador para el año 2012 el 45% de adultos de la zona urbana tenían acceso a los distintos servicios bancarios, mientras que el porcentaje en el área rural era del 35%<sup>4</sup>. Según un estudio realizado en enero 2014 por el BCE, estableció que el 48% de la población no accedían a la bancarización y que el país mantenía una penetración en telefonía móvil del 99%, impulsando así la creación del DE con el objetivo de implementar, gestionar y administrar por parte del BCE, un nuevo sistema de dinero electrónico (SDE), que mejore la inclusión de los sectores marginales del país a los servicios financieros, con su consecuente efecto positivo en la inclusión económica, social y de reducción de la pobreza. (Avelino & Meza, 2015)

Según una noticia del diario El Telégrafo del 29 de julio 2015, se mencionaron los siguientes datos: luego de 7 meses de aplicación del DE, circulaban más de 715 mil dólares dentro del sistema, así como hasta el 28 de julio se registraron más 47 mil usuarios, realizando cargas y descargas del dinero, a la vez que ya existían 172 macroagentes<sup>5</sup> y 740 centros de transacción<sup>6</sup>, y las provincias de Guayas y Pichincha eran las que más usuarios mantenían, con cerca del 50% de cuentas registradas, debido a la densidad de sus poblaciones.

Para julio de 2016 ya existían 1280 macroagentes a nivel nacional, refiriéndonos únicamente en lo que respecta a Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, de este total; 34 pertenecen a la ciudad de Guayaquil, mencionando a las Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, en cuanto a farmacias existen 198, siendo en Guayaquil un total de 40 farmacias, entre las cuales se puede

---

<sup>4</sup> Banco Mundial.

<sup>5</sup> Son todas aquellas empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sector financiero popular y solidario, que en su modelo de negocio requieran utilizar dinero electrónico para sus operaciones. (Avelino & Meza 2015) (Consejo de la Judicatura- Registro Oficial 395. 2014).

<sup>6</sup> Puntos de atención registrados por los Macro Agentes (Consejo de la Judicatura- Registro Oficial 395. 2014).

mencionar a Fybeca, Cruz Azul, Sana Sana, a nivel bancario existen 3962 entidades financieras registradas en todo el Ecuador, y en Guayaquil se encuentran 1395 bancos registrados por este sistema, y entre ellos mencionamos al Banco Pacífico, Coopnacional y Amazonas<sup>7</sup>.

Conociendo los datos mencionados anteriormente se considera que el DE está llegando poco a poco hasta el usuario ecuatoriano, más sin embargo no se puede asegurar que el uso de este nuevo sistema de pagos contribuya con la mejora de la inclusión financiera en los usuarios de los sectores marginales del país, que es la finalidad principal con el cual el BCE creó e implementó este innovador medio de pago. Por consiguiente, después de más de un año de uso de este servicio móvil en el país, es relevante conocer si está cumpliendo con el objetivo con el cual se creó.

### **1.3.1 Hipótesis de la investigación**

El dinero electrónico está logrando un efecto positivo en la inclusión financiera por el uso de este nuevo sistema de pago.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar el Sistema Bancario y el Sistema de Dinero Electrónico para conocer su impacto en la inclusión financiera de la ciudad de Guayaquil.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Describir los antecedentes previos al DE y la situación actual del Sistema Bancario del Ecuador.
2. Identificar el marco normativo y conceptual relacionado con la implementación del DE en una economía emergente.
3. Realizar un estudio de mercado que permita conocer la opinión de los clientes en cuanto al acceso a los servicios financieros, por parte de los usuarios del SBT y aquellos usuarios que usan el DE.
4. Efectuar un análisis comparativo de los resultados obtenidos, y a la vez contrastarlos con una economía similar a la del Ecuador que utilice el DE.

---

<sup>7</sup> <https://www.efectivo.ec/>

## 1.5. Importancia del Estudio

A nivel mundial muchos países, instituciones y organizaciones, por ejemplo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) están constantemente preocupados por los índices elevados de extrema pobreza. Para la ONU la inclusión financiera es imprescindible para que un país logre un crecimiento económico y un desarrollo sustentable. (Guerrero et al., 2012). Estas instituciones llevan a cabo una serie de investigaciones cada año con el fin de comparar las cifras y establecer si están o no contrarrestando conjuntamente los niveles de pobreza. Un factor clave para que la población pueda mejorar su calidad de vida lo constituye el acceso al sistema financiero, permitiendo obtener créditos que podrían usarse en proyectos microempresarios, obteniendo ingresos para mejorar su situación económica de la población hoy excluida.

De acuerdo al Centro para la Inclusión Financiera (*Center for Financial Inclusion*, CFI), la inclusión financiera es “un estado en el que las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad, tengan acceso a ellos, a precios asequibles, proveídos de manera conveniente y con dignidad para los clientes”. (Alonso et al., 2013)

A través de varias investigaciones se ha podido concluir que un incremento en la inclusión financiera no sólo aumenta el crecimiento económico y laboral, también equilibra la desigualdad de ingresos y favorece en la disminución de la pobreza. La inclusión financiera de calidad podría resguardar a los estratos más vulnerables de una población haciendo frente a sucesos económicos imprevistos. (AFI, 2013)

Un comunicado de prensa del Banco Mundial del 4 de octubre 2015, proyectó que la pobreza mundial habría disminuido de 902 millones en el año 2012, a 702 millones de personas en el 2015, lo cual representa 9,6% de la población mundial, siendo la primera vez en lograr un porcentaje menor al 10%.

Varios países de Asia, África, Europa, al igual que de América Latina tales como Colombia, el Salvador, Ecuador, Guatemala, México, Perú y Panamá, son miembros de la alianza para la inclusión financiera (AFI), institución que se encarga de compartir conocimientos que permitan elevar el nivel de acceso a los servicios financieros destinados a personas de bajos recursos económicos. De esta manera los países de los continentes a nivel mundial desarrollan iniciativas que le permitan mejorar los niveles de acceso a la banca, y es por esta razón que muchos países han adoptado el manejo de una moneda electrónica como medio de pago.

Ecuador como miembro de la AFI, por medio del BCE, trabaja en conjunto con la AFI para poder incrementar el acceso de las personas de los sectores marginales a los sistemas bancarios.

Con lo expuesto, se considera importante el desarrollo de este trabajo investigativo porque de esta forma se conocerá el nivel de contribución actual del DE en la inclusión económica y social de las personas que viven en los sectores marginales de la ciudad de Guayaquil, y a su vez dar a conocer los puntos débiles de este sistema de pagos, para que en un futuro sirvan como base para implementarle mejoras y lograr el objetivo principal con el cual el BCE creó este sistema, así como también contribuir al desarrollo económico y laboral del país.

## **1.6. Alcance**

El tema de estudio se llevará a cabo en la ciudad de Guayaquil, debido a que el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el último censo poblacional que efectuó en el 2010, determinó que la provincia del Guayas es la más poblada del país con el 25.17%, donde el 64.49% representa a la población guayaquileña; distribuida en 17 parroquias urbanas y 5 rurales. La parroquia Tarqui registró más de 800 mil habitantes. Es la parroquia urbana más grande de la urbe porteña, cuenta con atractivos turísticos como el Teatro Centro de Arte, los Estadios Isidro Romero Carbo y Modelo Alberto Spencer, el coliseo cubierto Voltaire Paladines Polo, el nuevo Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo (División de Guayaquil n.d.), entre otros. Debido a que es un territorio muy extenso y cuenta con barrios residenciales como Urdesa, Samanes, Bellavista Garzota, Sauces Miraflores, Alborada, Kennedy y Ceibos<sup>8</sup>, se elige todos los sectores antes mencionados por cuanto pertenecen a un nivel socioeconómico medio, medio alto y es donde se podría evidenciar un mayor uso del DE por concentrarse un gran movimiento económico en estos puntos de la ciudad, según el segundo informe bancario '*Know Banking*' de la empresa *Know Research*<sup>9</sup>.

Por lo expuesto, es transcendental el efectuar el proyecto investigativo en la parroquia Tarqui del cantón Guayaquil, para el análisis de la hipótesis planteada.

---

<sup>8</sup> *División de Guayaquil*. (2014). Obtenido el 12 de agosto del 2016, página web de Alcaldía de Guayaquil <http://www.guayaquil.gob.ec/divisi%C3%B3n>

<sup>9</sup> Know K. Research (2016), *Reporte de "Know Banking" Estudio Sindicado Sectorial*.

El análisis comparativo se basará en los resultados obtenidos de la opinión de los encuestados en cuanto al acceso y uso de los servicios financieros, tanto del SBT, como el DE.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO CONCEPTUAL**

En el presente capítulo se presentarán los diferentes tipos y funcionalidades del dinero, para una mayor comprensión del tema, así como la evolución y aspectos relevantes del Sistema Bancario en el Ecuador y del SDE, reiterando la importancia de realizar un análisis comparativo a estos sistemas.

#### **2.1 EVOLUCIÓN DEL DINERO**

##### **2.1.1 Historia del Dinero**

La historia del dinero remota del siglo XIX donde existía la necesidad de la humanidad de realizar intercambio de bienes y servicios de una manera ágil y precisa (Galbraith, 1983). Se considera que el origen del dinero surgió con la especialización de comunidades que vivían en autarquía (aislados el uno del otro). Las poblaciones producían alimentos para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, poseían ventajas comparativas en la producción de ciertos bienes, lo que generaba una producción excedente que podría ser intercambiada entre ellos. De esta manera se dio comienzo al trueque. No obstante, el intercambio directo no fue la solución efectiva por el crecimiento del comercio, debido a que un individuo debía encontrar a otro que requiriera lo que a él le sobraba y que le ofreciera precisamente lo que le haga falta (Soto, 2001).

Ante estas situaciones, la sociedad desarrolló un sistema de intercambio donde a ciertos productos se había establecido un precio y medida de valor, surgiendo el concepto de dinero mercancía. Para la compra de los bienes y servicios se utilizaban uno o más metales, como lo eran la plata, el cobre y el oro, constituyéndose la definición del dinero real.

##### **2.1.2 Definición del Dinero**

Existen muchas definiciones sobre el dinero, sin embargo no hay un concepto aceptado universalmente. Se conoce con precisión su desarrollo histórico, las características y para qué sirve. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española indica que el dinero es un medio de cambio o de pago aceptado generalmente.

Dada su importancia en las relaciones económicas, es considerado como patrimonio de la economía (Arévalo, 2008). El dinero facilita la producción de mercancías y el desarrollo de las relaciones sociales que se van surgiendo en cada

actividad mercantil. El dinero es un nexo social en que la división social del trabajo se va ampliando y se van diferenciando un producto de otros (Cardero, 1980). El dinero es un medio de pago que expresa el valor de cambio de todas las mercancías (Soto, 2001). Para Mankiw (2014, p.148) “el dinero es la cantidad de activos que pueden utilizarse fácilmente para realizar transacciones”.

### 2.1.3 Funciones del Dinero

El dinero cumple las siguientes funciones en la economía:

- a. **Depósito de valor.** - El dinero permite transferir poder adquisitivo del presente al futuro. En los mercados se ejecutan contratos donde se compra bienes y servicios, cuyo pago se realiza después de cierto tiempo. La apreciación del dinero es perjudicial para el agente adquirente del bien o servicio, debido a que pagará con dinero que vale más, en comparación al artículo comprado (Soto, 2001). Por otro lado, la depreciación para el proveedor es desventajoso, porque recibe menos dinero. Sin embargo, los agentes económicos poseen dinero que pueden utilizarlo para la compra de bienes y servicios en algún momento.
- b. **Medida de valor.** - La función de medida de valor se refiere a que el dinero proporciona el material para expresar el valor de todas las demás mercancías, lo que permite comparar cuantitativamente entre sí mercancías diversas. El valor de los bienes y servicios están expresados en el precio. El precio puede ser de forma figurada o ideal, cuando la medida de valor es figurada, el precio depende del material dinerario real, a pesar que no se requiera la presencia del oro (Cardero, 1980). El dinero facilita al agente su capacidad de compra y de relacionar las cosas distintas.
- c. **Medio de circulación.** - La función de medio de circulación actúa como intermediario en el proceso de intercambio de mercancía, donde los productos se transforman en dinero y la reconversión del dinero en artículos. En el proceso se entrega una unidad de medida que cuantifique la transacción económica, el dinero. Para Mathieu (1990, p.54) el dinero como medio de intercambio "surge lógicamente de la observación de que resulta muy difícil obtener la cantidad deseada de una mercancía con una cantidad de valor de otra mercancía que esté disponible."

La cantidad de dinero requerida para la circulación depende de dos factores. Primero, debe ser igual a la suma de los precios de los artículos que entran al mercado y la existencia de dinero que cubra las deudas por vencer. A su vez, estos dependen de la velocidad de circulación del dinero (Foladori, G., & Olesker, 1992).

**d. Medio de pago.** - La función de medio de pago es la que precisa el uso del dinero y lo distingue de otros bienes. El dinero actúa como medio de pago cuando la compra y venta de bienes y servicios sean públicos y privados se efectúa a crédito. Por tanto, se crea una obligación o deuda. La diferencia entre el dinero como medio de circulación y pago está en el plazo para cancelar la deuda. El dinero es el activo más líquido de la economía, debido a su facilidad de convertirse en medio de cambio para adquirir productos. El uso del dinero hace posible realizar transacciones indirectas en una economía moderna y compleja (Mankiw, 2014).

Como medio de circulación el dinero solo funciona en suceso, al ser gastado; al circular, se puede intercambiar por bienes o servicios. Pero al ser medio de pago, nos permite que ese derecho se pueda ejercer en el futuro y que sea depósito de valor, debido a la confianza que se posee en realizar ese derecho (Arévalo, 2008).

**e. Dinero mundial.** - La función de dinero mundial se cumple con las transacciones y sistemas de pago en los diferentes países de manera general. En el mercado mundial, el dinero está en su estado natural como lingotes de metales preciosos.

La función de dinero mundial se refiere a que el dinero local sirva para realizar producción y transacciones internas, pero este mismo dinero tenga la posibilidad de convertirse en dinero mundial para la compra de bienes y servicios. Por tanto, se puede conocer su equivalencia general interna y externamente.

#### **2.1.4 Tipos de Dinero**

La mayor parte de economistas ponen atención a la cantidad de dinero que circula en la economía; es decir, el efectivo (billetes y monedas) que disponen los consumidores (personas y empresas) para la compra y venta de bienes y servicios. Sin

embargo, nos enfocaremos en conocer las definiciones de los tipos de dinero que existen.

- **Dinero mercancía.** - A finales del siglo XIX era común en las sociedades el utilizar como medio de pago una mercancía que tenía un valor intrínseco en sí mismo, como por ejemplo el oro. Se considera al oro un dinero mercancía, porque se puede realizar diferentes transacciones y uso (joyería, odontología, etc.).
- **Dinero fiduciario.** - El dinero fiduciario surge por las complicaciones de verificar el peso y pureza del oro en el momento que se realizaba un intercambio. Con la intervención del Gobierno en el sistema monetario para reducir los costos de transacción y refinación del oro, se originó la emisión de billetes de papel que tienen valor y sirven de dinero. La utilización del dinero es una convención social, todas las personas valoran el dinero fiduciario porque esperan que las demás también lo valoren (Mankiw 2014).

El dinero fiduciario o “papel” moneda no posee ningún valor intrínseco y no se convierte en ningún activo. Este tipo de dinero es aceptado por los agentes económicos por sus ventajas sobre el dinero mercancía. Cuando la cantidad de dinero depende de una mercancía como el oro, esto limita a la cantidad de dinero que pueda existir, debido a que hay una cantidad máxima de oro que se pueda extraer, para el buen funcionamiento de la economía (McLeay et al., 2015).

En una economía moderna se han adoptado nuevas formas de dinero por los progresos tecnológicos. A continuación, se detallan:

- **Depósitos en cuentas bancarias.** - Con el avance de los servicios bancarios se creó una nueva modalidad de dinero que no es físico. El banco ofrece a sus clientes los productos como depósito en cuenta de ahorro o cuenta corriente, certificados de depósitos a plazo y bonos, entre otros. La institución financiera se encarga de registrar en sus sistemas electrónicos las transacciones y los saldos que disponen sus clientes. Por razones de seguridad, los consumidores no poseen todos sus activos en billetes físicos. Además, el efectivo en circulación no paga una tasa de interés, como lo hace el banco por los ahorros

en las cuentas bancarias. Por estas razones, la mayoría de los consumidores prefieren utilizar los depósitos bancarios (McLeay et al., 2015).

- **Dinero electrónico.** - Los desarrollos tecnológicos han permitido que los bancos ofrezcan nuevos beneficios a sus clientes. El consumidor usa el cajero automático para retirar dinero, realizar transferencias de una cuenta a otra cuenta de la misma institución o entre diferentes entidades financieras, pagos a diversos servicios, tarjetas de crédito y débito.

En este concepto, también abarca las tarjetas de crédito emitidas por casas comerciales que no están sujetas a un control estatal. Otra innovación adicional son las monedas digitales, como *Bitcoin*, *Litecoin* y *Ripple*. Estas monedas se diferencian de las monedas locales por la tasa de cambio que no es fija. Las monedas digitales no se usan ampliamente como medio de cambio, pero sirven como una clase de activo (McLeay et al., 2015). El uso de estas monedas se asemeja al dinero mercancía, como el oro.

## **2.2 SISTEMA BANCARIO EN EL ECUADOR**

### **2.2.1 Sistema Bancario Tradicional Previo al Dinero Móvil**

Por lo general, el sistema financiero de un país está conformado por el conjunto de instituciones o intermediarios financieros, mercados financieros, las autoridades monetarias y financieras, encargadas de regularlo y controlarlo (Calvo et al., 2014).

El sistema financiero es fundamental en el progreso económico de un país. Los intermediarios financieros transforman el dinero captado de los depositantes que son menos importantes, hacia otros activos financieros que permiten financiar nuevas actividades productivas y generar importantes mecanismos que permiten proveer liquidez, asignar recursos, recolectar flujos de ahorro, diversificar portafolios de inversión, y difundir la información necesaria para la transformación de vencimientos y mitigar el riesgo (Fabozzi, Modigliani & Ferri, 1996).

Para Fabozzi, Modigliani & Ferri (1996, p.20) las empresas financieras, llamadas instituciones financieras los servicios proporcionados están relacionados con alguno de los siguientes puntos:

- Transformación de activos financieros que se adquieren en el mercado y su conversión a otros activos que luego llegan a ser sus pasivos.
- Intercambio de activos financieros en beneficio de sus clientes.

- Intercambio de activos financieros para sus propias cuentas.
- Asistencia en la creación de activos financieros de sus clientes y la venta de esos activos a otros participantes del mercado.
- Proporcionar avisos de inversión a otros participantes.

El sistema financiero ecuatoriano formal está regulado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero a partir de mayo de 1994. El Sistema Financiero Nacional controlado por la Superintendencia de Bancos (SB), está conformado por: bancos privados, mutualistas, sociedades financieras y banca pública<sup>10</sup>.

El sistema bancario registró un trascendental desempeño después de la crisis financiera que se dio a finales de la década de los noventa, con el incremento de activos, pasivos y patrimonio, así como el número de instituciones financieras.

En el 2002, el país contaba con 75 instituciones financieras. A diciembre del 2012, estas aumentaron en un 11% que corresponde a 83 entidades controladas (públicas y privadas), donde el 44% corresponden a cooperativas de ahorro y crédito de primer piso que pasaron ser de 27 a 39 empresas financieras. El 5.1% representan a las instituciones públicas que no sufrieron cambios, estas son: la Corporación Financiera Nacional, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco Nacional de Fomento y Banco del Estado (Picón, 2013).

A partir de enero del 2013, las cooperativas de ahorro y crédito pasaron a la dirección de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo a la Ley Orgánica de Popular y Solidaria aprobada por el Ejecutivo el 28 de abril de 2011.

El Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Registro Oficial No. 332 del 12 de septiembre del 2014, es la normativa vigente que tiene por objeto regular los sistemas monetarios y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador, según su artículo 1. El artículo 59 del referido código establece que la SB es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.

Hasta finales del 2014, el Sistema Financiero Nacional (SFN) estaba conformado por 25 bancos privados, 4 mutualistas, 9 sociedades financieras y 5

---

<sup>10</sup> **Preguntas Frecuentes.** Obtenido el 12 de agosto del 2016, página web de Superintendencia de Bancos: [http://www.superbancos.gob.ec/practg/p\\_index?vp\\_art\\_id=1&vp\\_tip=11&vp\\_lang=1&vp\\_buscr=11](http://www.superbancos.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1&vp_buscr=11)

instituciones públicas (Banco Nacional de Fomento, Corporación Financiera Nacional, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, Banco Central del Ecuador, Banco del Estado)<sup>11</sup>. Los bancos incrementaron en un 11% en comparación al 2002. En la última década las instituciones que han cerrado sus operaciones en el país fueron el Banco Centro Mundo, *Lloyds Bank*, Filanbanco, Territorial y Sudamericano<sup>12</sup>, por otra parte, los bancos Solidario y Unibanco S.A. se fusionaron formando un solo banco<sup>13</sup>. Las nuevas incorporaciones fueron el Banco Capital, Delbank, D-Miro, Coopnacional, Finca, Procredit, la gran mayoría son el producto de la transformación de Sociedades Financieras y Cooperativas a Bancos (Picón, 2013).

Con la vigencia del Código Monetario y Financiero, comenzó el proceso de liquidación del Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), de acuerdo a lo que exige la disposición vigésimo segunda de la nueva norma, publicada en el Registro Oficial 332<sup>14</sup>.

Las sociedades financieras disminuyeron en un 55%, eran 14 empresas en el 2002, las reducciones se debió a que Corfinza, se convirtió en banco en el año 2007, Ecuatorial en banco Procredit en el año 2004, la liquidación de Hemisferio, y la disolución de Tecfinsa, Finca entró a competir en el segmento en el año 2004 y se convirtió en banco en el 2008 (Picón, 2013). Las mutualistas también se redujeron a un 75%, debido a las fusiones y suspensiones impuestas por el ente de control, dejaron de operar. En la tabla 2.1 podemos observar la evolución que ha tenido el SFN desde el 2002 hasta diciembre del 2014.

---

<sup>11</sup> Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicación- Dirección Nacional de Estudios e Información (2014), *Memoria 2014*, Superintendencia de Bancos.

<sup>12</sup> Redacción Economía. (2014). *Desde 2012 se han cerrado 2 bancos y 8 cooperativas*. Obtenido 12 de agosto de 2016, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/desde-2012-se-han-cerrado-2-bancos-y-8-cooperativas-por-problemas-de-liquidez>.

<sup>13</sup> Banco Central del Ecuador (2014). *Evolución del Volumen de Crédito y Tasas de Interés*.

<sup>14</sup> Redacción Economía. (2014). *Inicia proceso de liquidación del BEV con vigencia del Código Monetario*. Obtenido el 12 de agosto de 2016, de: <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/09/12/nota/3859071/inicia-proceso-liquidacion-bev-vigencia-codigo-monetario>

**Tabla 2.1 – Evolución del Sistema Financiero del Ecuador (2002 – 2014)**

<i>Año</i>	<i>Bancos</i>	<i>Cooperativas</i>	<i>Mutualistas</i>	<i>Sociedades Financieras</i>	<i>Banca Pública</i>	<i>Total</i>
2002	23	27	7	14	4	75
2003	22	27	6	11	4	70
2004	25	31	6	11	4	77
2005	25	38	5	11	4	83
2006	25	37	5	11	4	82
2007	24	38	5	11	4	82
2008	25	36	4	10	4	79
2009	25	37	4	10	4	80
2010	24	37	4	10	4	79
2011	26	39	4	10	4	83
2012	26	39	4	10	4	83
2013	25	0	4	10	5	44
2014	25	0	4	9	5	43

Fuente: Superintendencia de Bancos (2002-2014).

Elaborado por las autoras.

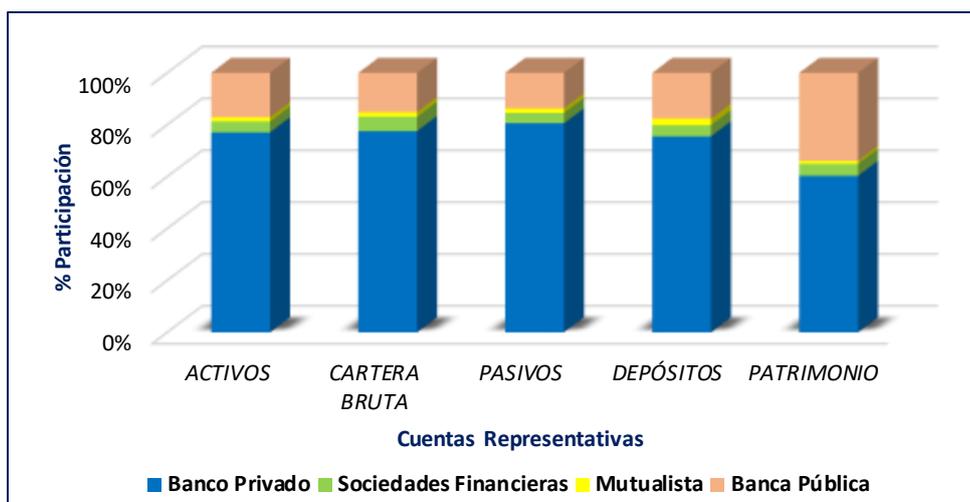
Los bancos se encuentran agrupados por una metodología de percentiles aplicada a los activos de las instituciones financieras, en bancos grandes (4), medianos (7) y pequeños (14).

A diciembre del 2014, los bancos representan el 60% en el sistema financiero del país. Las empresas financieras son un pilar fundamental para la economía ecuatoriana, por la composición de su balance, de acuerdo a las siguientes cifras: 75.9% de los activos, 77.2% de la cartera bruta; 79.3% de los pasivos, 80.9% de los depósitos del público; es decir, aproximadamente, las dos terceras partes del SFN están en manos de bancos privados<sup>15</sup> como se aprecia en la figura 2.1.

---

<sup>15</sup> Ocaña, (2014), *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Diciembre 2013 – Diciembre 2014), Superintendencia de Bancos.

**Figura 2.1 - Participación de Variables Relevantes (Diciembre 2014)**



Fuente: Superintendencia de Bancos.  
Elaborado por las autoras.

Los activos del sistema de bancos sumaron un total de USD \$33,619.12 millones de dólares a diciembre del 2014; donde USD \$18,399.74 millones de dólares corresponde a la cartera neta que representa el 54.73; USD \$6,125.40 millones de dólares pertenecen a fondos disponibles cuya participación es del 18.22%; inversiones tienen una participación del 13.99%, es decir USD \$4,703.31 millones de dólares y 13.06% en otros activos en que suman USD \$4,390.66 millones de dólares<sup>16</sup>.

La cartera neta es el mayor activo productivo de la estructura del sistema de bancos. La cartera se divide en cinco segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito y educativo. A finales del 2014, la cartera comercial y consumo concentran el 84.1% del total de créditos, lo que indica que el uso del dinero electrónico tiene una participación considerable en el sistema financiero.

### 2.2.1.1 Tarjetas de Crédito

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en su resolución No. 043-2015-F en el artículo 5 establece que “el crédito de consumo prioritario es otorgado a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

<sup>16</sup> Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicación- Dirección Nacional de Estudios e Información (2014), *Memoria 2014*, Superintendencia de Bancos.

Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5,000.00 con excepción de los efectuados en los establecimientos educativos. (...)”(Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

La Superintendencia de Bancos define a tarjeta de crédito como “un documento que permite a su titular - o beneficiario de la tarjeta - adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago o a crédito. Estos créditos pueden o no incluir intereses. Su uso incluye algunas tarifas, costos de emisión, costo de estado de cuenta, intereses y comisiones. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total de la obligación o del monto mínimo; sin embargo; el realizar solo un abono mínimo implica el pago de intereses”.<sup>17</sup>

El 27 de junio el 2002, el Banco Central del Ecuador mediante la política monetaria crediticia aprobó el Sistema de pago Interbancario (SPI). El capítulo IV artículo 1 de la mencionada normativa define al SPI como “el mecanismo que permite a través del Banco Central del Ecuador y en el ámbito nacional, la transferencia electrónica de fondos entre cuentas corrientes, de ahorros, de tarjeta habientes o especiales de pagos de clientes de instituciones financieras diferentes”. Por lo cual, el SPI permite no sólo a los bancos, sino cooperativas, mutualistas y tarjetas de crédito realizar transferencias entre los actores económicos y público en general.

A finales del 2013,<sup>18</sup>en el país circulaban 3,151.887 millones de tarjetas de crédito de diferentes clases y tipo, de los cuales el 85% es de tarjetas principales y el resto son de tarjetas adicionales, de acuerdo a la Superintendencia de Bancos.

<sup>19</sup>Según cifras del Banco Central en el año 2014 se registraron 457.858 operaciones en el sistema financiero con un monto promedio de USD \$3,732.20 dólares. El 65.87% de las operaciones en el sistema financiero fueron de los bancos privados y el 2.06% corresponde a tarjetas de crédito. La figura 2.2 muestra la distribución de los créditos del sistema financiero.

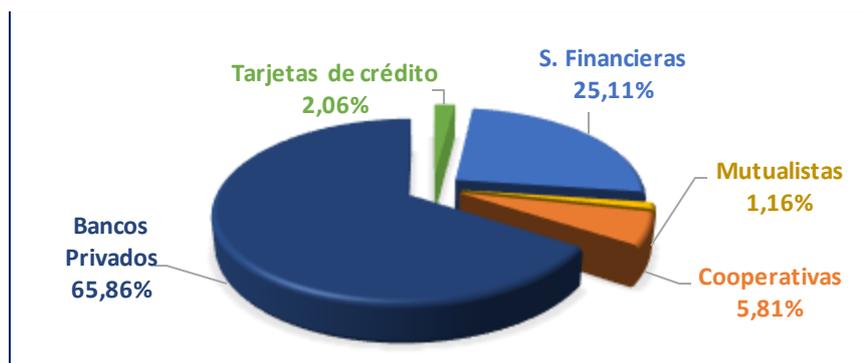
---

<sup>17</sup> Superintendencia de Bancos (2016). *Glosario de términos financieros*, Obtenido el 12 de agosto de 2016 de: [http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=70&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2)

<sup>18</sup> Redacción Económica (2013). *3'151.887 tarjetas de crédito hay en Ecuador*, Obtenido el 12 de agosto de 2016 de: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/3-151-887-tarjetas-de-credito-hay-en-ecuador>

<sup>19</sup> Subgerencia de Programación y Regulación, Dirección Nacional de Síntesis (2015). *Evolución del Volumen de Crédito y Tasas de Interés*. Banco Central del Ecuador

**Figura 2.2 - Número de Operaciones (Diciembre 2014)**



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado por las autoras.

Se registró un volumen de crédito instrumentado con Tarjetas de Crédito (TCs) de USD \$213.8 millones. Las operaciones de crédito en el sistema financiero instrumentadas a través de TCs el 19.50% se otorgó créditos entre USD \$500 y USD \$900<sup>20</sup>.

El mercado de tarjetas de crédito está concentrado en 2 entidades, el 68% le pertenece a Pacificard y el 32% a Interdin<sup>21</sup>. El uso de las tarjetas de crédito en los últimos años ha presentado una expansión de créditos, los ecuatorianos pueden financiar compras hasta 5 años plazos. Por otro lado, pueden acceder a créditos con las casas comerciales con largos períodos y altos intereses.

Según datos del INEC en la encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares urbanos y rurales en el período 2011 – 2012, los ecuatorianos gastan el 22% de sus ingresos en alimentación y bebidas no alcohólicas y el 15% en transporte. <sup>22</sup>El 80% de las compras de bienes y servicios se efectúan al contado, de ésta forma de pago consideran los ciudadanos el uso de efectivo, tarjetas de débito y pagos corrientes con tarjetas de crédito. Según Karla Cedeño, Gerente de Marketing de <sup>23</sup>*Location World*, el 4% de los ciudadanos realiza compras a crédito y el 2% paga con tarjetas de crédito<sup>24</sup>.

<sup>20</sup> Banco Central del Ecuador (2014). *Evolución del Volumen de Crédito y Tasas de Interés*.

<sup>21</sup> Subdirección de Estadísticas (2014). *Boletín Financiero de tarjetas de crédito*. Superintendencia de Bancos.

<sup>22</sup> Redacción Económica (2014), *Así está el crédito en el Ecuador*, Obtenido el 12 de agosto de 2016 de: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/masqmenos-2/1/asi-esta-el-credito-en-el-ecuador>

<sup>23</sup> Empresa Location World era la encargada de levantar los mapas digitales de la encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011- 2012 realizada por el INEC.

<sup>24</sup> Redacción Económica (2014), *Así está el crédito en el Ecuador*, Obtenido el 12 de agosto de 2016 de: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/masqmenos-2/1/asi-esta-el-credito-en-el-ecuador>

### 2.2.1.2 Otros Tipos de Dinero Electrónico

Existen otros medios que permiten al cliente realizar transacciones y obtener su dinero de la forma más ágil.

- **La tarjeta de débito**, es una tarjeta de plástico con una banda magnética, sirve para retirar de los cajeros automáticos el dinero que posea el depositante en su cuenta de ahorro o corriente y realizar pagos de consumos en los locales comerciales que posean el dispositivo de lectura de la banda. Los pagos se efectúan de manera corriente.
- **Los cajeros automáticos**, son un servicio financiero que otorgan las instituciones financieras a sus clientes en diferentes lugares del país, por medio de la red ATMs (*Automated Teller Machine*) que permite el retiro del dinero las 24 horas del día con el uso de la tarjeta de débito o crédito. Las redes bancarias comunes son Banred, Nexos y Cirrus, se encuentran interconectadas por medio de Banred y supervisadas por la SB (Navarro & Ascencio, 2015). En el 2014, la Superintendencia de Bancos registró 3626 cajeros automáticos; de los cuales, el 27% lo representa el Banco del Pichincha, seguido por el Banco Guayaquil con el 25% y 1% lo tienen el Banco de Machala, Loja y Rumiñahui. La provincia de Guayas en el 2014 registró 1.104 cajeros automáticos<sup>25</sup>.

El 10 de abril del 2002, el Congreso Nacional aprobó la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, publicada en el Registro Oficial No. 557-S, 17-04-2002 que tiene por objeto regular los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas. Desde esa fecha, las empresas que se dedican a dar apoyo a las instituciones financieras con los servicios de pago han podido ofrecer otros servicios tecnológicos, estas son Banred, Servipagos, Western Unión, Money Gram (remesas familiares), Unicredit Mastercard (datafast), Mutualistas, Cooperativas, Bolsa de Valores (Navarro & Ascencio, 2015).

---

<sup>25</sup> Dirección Nacional de Estudios e Información (2014). *Cajeros automáticos desde año 2011 a 2014*. Superintendencia de Bancos.

### 2.2.1.3 Desarrollo Financiero

<sup>26</sup>La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indica que para el desarrollo financiero es necesario: “la creación de mercados financieros profundos y estables, con una mayor participación de los mercados de capitales, es indispensable para apoyar el desarrollo productivo y facilitar el financiamiento. Se requiere el desarrollo de instrumentos que estimulen el financiamiento de corto y largo plazo y apoyen el acceso al mismo por parte de sectores tradicionalmente excluidos”.

La medición del desarrollo financiero de un país se realiza a través de cuantificar la profundización financiera, la bancarización y la densidad financiera<sup>27</sup>.

#### 2.2.1.3.1 Profundización Financiera

La profundización financiera es el indicador de mayor importancia para medir el desarrollo financiero del país. Se calcula con la relación de la suma de los créditos y depósitos del sistema bancario privado respecto al producto interno bruto nominal (PIB). A diciembre del 2013 el valor del PIB alcanzaba los USD \$94,776 millones<sup>28</sup> en términos corrientes; la cartera de crédito bruta de los bancos privados sumaba USD \$18.399,744 millones y los depósitos USD \$27.596,857 millones<sup>29</sup>. En el país, el indicador se ha incrementado considerablemente, debido a que en el 2006 el ratio fue de 33.21% y en el 2014 de 45.58% tal como se visualiza en la figura 2.3. Comparando el ratio del año 2014 versus el año 2013, se obtiene un incremento de 4.74 puntos porcentuales, esto se debe a la cobertura geográfica de la banca privada. La banca contaba con 13.680 puntos de atención a diciembre del 2014. Los puntos de atención son los canales de distribución de los productos y servicios ofrecidos por las empresas financieras a los usuarios, como oficinas matriz, sucursales, agencias, cajeros automáticos, ventanillas de extensión, corresponsales no bancarios, entre otros. Los corresponsales no bancarios superan los 7.000 puntos de atención a nivel nacional, para fortalecer la inclusión financiera<sup>30</sup>.

---

<sup>26</sup>CEPAL, *Desarrollo financiero*, Obtenido el 12 de agosto de 2016 de: <http://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/ues/noticias/paginas/4/22804/P22804.xml&xsl=/ues/tpl/p18fst.xml&base=/ues/tpl/top-bottom.xml>

<sup>27</sup> Ocaña, (2014), *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Diciembre 2013 – Diciembre 2014), Superintendencia de Bancos.

<sup>28</sup> (2015), *Cifras Económicas del Ecuador*, Banco Central del Ecuador.

<sup>29</sup> Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicación- Dirección Nacional de Estudios e Información (2014), *Memoria 2014*, Superintendencia de Bancos.

<sup>30</sup> *Boletín Informativo #34* (2013). Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

**Figura 2.3 - Índice de Profundización Financiera (Diciembre 2014)**



Fuente: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

Elaborado por las autoras.

### 2.2.1.3.2 Bancarización

El término de bancarización es utilizado comúnmente para hacer referencia a la incorporación al sistema financiero de las poblaciones de escasos recursos que se desempeñan de manera informal en la economía, que tradicionalmente han sido desatendidos por el sistema bancario (Heimann et al., 2009).

En el ámbito internacional, permite determinar el porcentaje de la población que cuenta con algún servicio financiero. Se calcula con la relación entre el número de depositantes y su población<sup>31</sup>.

En el 2006 el porcentaje fue de 26.57%, luego ascendió al 51% en el año 2013. A finales de junio del 2014, el índice ascendió al 53%<sup>32</sup>; lo que significa que más del 50% de la población posee por lo menos una cuenta de ahorro. La figura 2.4 muestra la evolución del índice de bancarización en el sistema bancario ecuatoriano.

<sup>31</sup> Ocaña, (2014), *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Diciembre 2013 – Diciembre 2014), Superintendencia de Bancos.

<sup>32</sup> Ocaña, (2014), *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Junio 2013 – Junio 2014), Superintendencia de Bancos.

**Figura 2.4 - Índice de Bancarización (Junio 2014)**



Fuente: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.  
Elaborado por las autoras.

### 2.2.1.3.3 Densidad Financiera

Trata de realizar una estimación del progreso en la cobertura geográfica que ofrecen las instituciones financieras en el país. El cálculo del índice de densidad para los bancos privados se efectúa con la relación del número de oficinas o puntos de atención por cada cien mil habitantes<sup>33</sup>.

A finales del 2014, el sistema bancario contaba con 13.302 unidades; por lo que, por cada 100 mil habitantes en el país era atendido por medio de 85 puntos.

### 2.2.2 Situación Actual del Sistema Bancario

La economía ecuatoriana durante dieciocho meses sufrió cuatro ciclos económicos. El primer ciclo conocido como los años de bonanza fue en el periodo del 2011 al 2014, donde la economía registró un crecimiento acelerado, debido a los altos precios del petróleo y de los commodities agrícolas. La devaluación del dólar permitió el aumento de los ingresos, así mismo del gasto público<sup>34</sup>.

La segunda etapa se dio en el año 2015, calificado como un año complejo para la economía ecuatoriana. Los principales factores causantes fue el descenso rápido en el precio del barril del petróleo, la apreciación del dólar y las distintas devaluaciones monetarias de los países vecinos que afectaron al Ecuador.

A mediados del año 2015, la economía entro en una recesión, lo que llevo a la reducción de las ventas, exportaciones, menor inversión, y en general una disminución a la captación de depósitos y colocación de créditos. En el último trimestre del año en

<sup>33</sup> Ocaña, (2014), *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Diciembre 2013 – Diciembre 2014), Superintendencia de Bancos.

<sup>34</sup> Prado, (2016), *Boletín Informativo #61*. Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

mención, la situación económica del país fue agonizando, debido a la falta de liquidez, el Gobierno no cumplía con sus obligaciones pendientes con sus proveedores, creando dificultades de pagos con otros actores económicos.

Sin embargo, <sup>35</sup>el sistema de bancos privados, como componente principal de la estructura del sistema financiero nacional (público y privado) a diciembre de 2015 representó el 76.34% de los activos, de la cartera bruta el 77.01%; en los pasivos el 80.28%; de los depósitos del público el 82.85%; 54.13% del patrimonio y 55.03% de las ganancias. Analizando las cifras en relación al año anterior, los activos disminuyeron USD \$2.755,04 millones de dólares que representan el 8.19% y los pasivos en USD \$2.916,06 millones de dólares (9.57%), pero el patrimonio incrementó en USD \$161,02 millones de dólares (5.14%).

La estructura de la cartera bruta sufrió leves cambios en relación al 2014, la cartera comercial de 49.01% paso a tener una participación del 46.52%, es decir que registró una disminución de 2.49 puntos; la cartera de consumo del 35.24% paso al 33.72% (-1.51%); vivienda del 8.17% al 9.62% (1.46%); microempresa del 7.36% al 7.86% (0.50) y educativo del 0.23% al 2.27% (2.05%)<sup>36</sup>.

A finales del año 2015, según cifras del Banco Central, la institución canalizó un promedio de USD \$448.1 millones diarios por medio de 291.400 operaciones por día, a través de los tres principales sistemas de pago: cámara de compensación de cheques, sistema de pago interbancarios y sistema de cobro interbancarios<sup>37</sup>. La figura 2.5 demuestra que en el 2015 el sistema de pago incremento el 23% y el sistema de cobro en un 15% en comparación al año 2014, pero existe una disminución del 9% en la cámara de compensación de cheques.

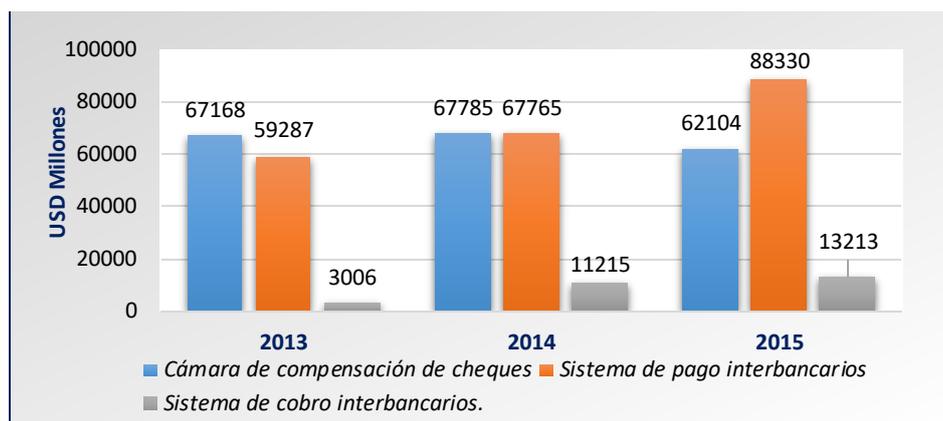
---

<sup>35</sup> Córdor, (2015). *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Diciembre 2014 – Diciembre 2015), Superintendencia de Bancos.

<sup>36</sup> Córdor, (2015). *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Diciembre 2014 – Diciembre 2015), Superintendencia de Bancos.

<sup>37</sup> *Rendición de cuentas* (2015). Banco Central del Ecuador.

**Figura 2.5 - Automatización del Sistema Central de Pago (Diciembre 2015)**



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado por las autoras.

En el 2016, comenzó el siguiente ciclo económico del país, en varios mercados productivos se ha sentido la recesión económica y el índice de desempleo nacional aumentó al 5.7% en marzo 2016 en comparación con el 3,8% correspondiente al mismo mes del año pasado, un incremento de 1,9 puntos porcentuales, <sup>38</sup>según la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) publicado el 15 de abril del 2016 realizada por el INEC.

A septiembre 2016, existen 39 entidades financieras del país distribuidas en: 21 bancos privados, 4 bancos públicos, 9 sociedades financieras, 4 mutualistas y 1 tarjeta de crédito controladas por la Superintendencia de Bancos.

El sistema bancario privado registró incrementos en sus cuentas a finales de septiembre del 2016, de acuerdo al informe de Análisis Financiero emitido por la SB. <sup>39</sup>El activo llegó a USD \$30.984,10 millones de dólares, reflejando un aumento del 8.25% en comparación a septiembre del 2015. En la estructura de los activos, la cartera neta (mayor activo productivo) y los fondos disponibles e inversiones representan el 77.63% del total, tal como se aprecia en la figura 2.7.

Las figuras 2.6 y 2.7 muestran que el crecimiento del activo fue consecuencia del aumento del 6.38% de los fondos disponibles y de las inversiones el 6%. No obstante, disminuyó la cartera en un 5.68% debido a la reducción de los depósitos de los clientes.

<sup>38</sup> Orosco, (2016). *El desempleo en Ecuador aumentó al 5,7% en marzo del 2016*. Obtenido el 12 de agosto del 2016, de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/desempleo-ecuador-aumento-economia.html>

<sup>39</sup> Córdor, (2016). *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Septiembre 2015 – Septiembre 2016), Superintendencia de Bancos.

**Figura 2.6 - Estructura del Activo (Septiembre 2015)**



Fuente: Superintendencia de Bancos.  
Elaborado por las autoras.

**Figura 2.7 - Estructura del Activo (Septiembre 2016)**



Fuente: Superintendencia de Bancos.  
Elaborado por las autoras.

En la distribución de la cartera bruta, los bancos han priorizado las colocaciones en sectores de inversión y producción del país. La cartera comercial concentra el 47.56%, la de consumo el 32.61%, vivienda 10.29%, microempresa 7.29% y educativo 2.24%. El crédito comercial y de consumo registraron una reducción de 0.38 y 1.46 puntos de aporte respectivamente en comparación al mes de septiembre del 2015.

El informe a septiembre 2016, también indica que el pasivo totalizó USD \$30.153,26 millones de dólares, valor superior en USD \$2.433,05 millones (8.78%) a lo registrado un año atrás, y el mismo, esto aportó al incremento de las cuentas del activo.

Las Obligaciones con el Público (depósitos) registraron más de las tres cuartas partes del total de los pasivos<sup>40</sup>.

Además el informe financiero de la SB, detalla que a septiembre 2016 en comparación a un año atrás, el patrimonio aumentó en 6.66% más, la solvencia y liquidez. El sistema bancario perfeccionó la eficiencia en los gastos operativos; mientras que decrecieron los activos productivos y aumentó la tasa de morosidad en el crédito a microempresas.

### 2.2.2.1 Tarjetas de Crédito

En el 2015, Pacificard se fusionó con el Banco del Pacifico quedando Interdin (Diners) como única empresa emisora y administradora regulada de tarjetas de crédito por el ente de control.

El Gobierno Nacional aprobó las reformas al Proyecto de Ley de Régimen Tributario Interno, publicado en el registro oficial No.744 el 29 de abril del 2016. El documento legal incentiva el uso del dinero electrónico, tarjetas de crédito y débito, debido a que <sup>41</sup>Servicio de Rentas Internas en forma directa o a través de los participantes en el sistema nacional de pagos, devolverán en dinero electrónico, de oficio, al consumidor final de bienes o servicios gravados con tarifa 12% del IVA, un valor equivalente a: dos puntos porcentuales del IVA pagado en transacciones confirmadas realizadas con dinero electrónico y el uno punto porcentual del IVA en transacciones confirmadas realizadas por el titular con tarjetas de débito o tarjetas prepago y crédito.

A inicios del 2016, las emisoras de tarjetas de créditos otorgaron cupos prudentes a sus clientes por el aumento de la morosidad que en junio llegó a 5.22%. En el primer semestre del año se otorgó créditos en promedio USD \$82,756 dólares, según cifras de la Superintendencia de Bancos.

<sup>42</sup>En una entrevista con el Diario El Comercio, Julio José Prado, Presidente de la ABPE, indicó que la morosidad ha aumentado en cifras razonables por la situación económica que vive el país. Sin embargo, considera que “La banca está tratando de

---

<sup>40</sup> Córdor, (2016). *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Septiembre 2015 – Septiembre 2016), Superintendencia de Bancos.

<sup>41</sup> Ecuador. Asamblea Nacional (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro oficial 744, Segundo Suplemento.

<sup>42</sup> Redacción negocios. (2016), *Los emisores de tarjetas son más prudentes en cupos y colocaciones*. Obtenido el 13 de agosto del 2016, de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/emisores-tarjetas-son-prudentes-cupos.html>

cuidar la emisión de tarjetas de crédito y de créditos de consumo en general. Este año esa es una de las líneas que se van a achicar”.

El Banco del Pacífico cuenta 564.000 tarjetahabientes, aplicó la estrategia de reducir los cupos otorgados en comparación al 2015. Para el referido diario<sup>43</sup> Efraín Vera, Presidente del Banco indicó: “Concluimos con un parque de tarjetas menor al presupuestado durante el 2015. Como institución financiera, nuestra estrategia ha sido generar una disminución de cupos, queremos que no se dispare el riesgo. Disminuimos los cupos no utilizados, eso para nosotros es disminuir la probabilidad de un riesgo futuro”

En cambio, Ignacio Maldonado, Subgerente de Diners Club Ecuador, indicó que “en el 2015 se concedieron unas 80.000 nuevas tarjetas, y que se mantuvo la tendencia de adquisición por parte de las cuentas de tarjetas de crédito. La institución es más rigurosa en otorgar el plástico”.

#### **2.2.2.2 Venta Móvil – PayPhone**

La necesidad de innovación tecnológica de vanguardia a nivel mundial para satisfacer las necesidades de los clientes, se implementaron herramientas que generen nuevos negocios y servicios financieros. De ahí nacen los Puntos de Venta Móviles (*Mobile Point of Sale*) o “MPOS”.

Estos dispositivos se encuentran en el Ecuador desde el 2015 con el servicio de Puntos de Venta Móviles (*Point of Sale*, POS). Tienen la finalidad de incrementar el uso de las tarjetas de crédito y débito para el servicio de cobro en los negocios o personas que no posean un dispositivo de cobro o punto de venta. El aparato contiene un lector de tarjeta, funciona conectándolo en el auricular de un teléfono inteligente y mediante una aplicación instalada en el equipo se recepta el pago. Es indispensable que el celular cuente con acceso a internet para realizar la transacción. El proceso es sencillo, se desliza la tarjeta por la ranura, luego seguir las instrucciones que se establecen en la aplicación de la banca. La seguridad de los clientes se efectúa mediante “datos encriptados” (ABPE, 2015b).

---

<sup>43</sup> Redacción negocios. (2016), *Los emisores de tarjetas son más prudentes en cupos y colocaciones*. Obtenido el 13 de agosto del 2016, de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/emisores-tarjetas-son-prudentes-cupos.html>

El servicio acepta todo tipo de tarjeta que se encuentre registrada en el sistema *DataFast* y el servicio de internet de cualquier operadora de telefonía móvil.

“*PayPhone*” es una aplicación celular desarrollada por jóvenes ecuatorianos, que ganaron un concurso de Innovación Bancaria en Colombia. La aplicación busca reemplazar la utilización de tarjetas de crédito o débito, guardando sus datos en la base “App de cliente”. Los locales comerciales registran su información en “App de locales”, donde se sustituye al POS tradicional y pueden aceptar cualquier tarjeta que el cliente posea para la compra. Sólo se requiere un *Smartphone*, ya que con los datos almacenados se efectúa el pago usando el número de celular.

La aplicación tiene como ventaja el eliminar el fraude, porque no proporciona datos de tarjetas, ni se entrega la misma de forma física, tampoco se conoce la tarjeta con la que se realizó el pago. Además, sirve para enviar dinero a otra persona con tan sólo registrar sus números de celular y enviando una solicitud a la persona que recibirá la transferencia. Posterior, el usuario selecciona la cuenta y el monto a debitar para que la operación sea exitosa (ABPE, 2015a).

Estas innovaciones tecnológicas benefician a los usuarios de la banca privada ecuatoriana y confirman la labor de la banca en el vigilar por la seguridad de sus recursos e información.

### **2.2.2.3 Desarrollo Financiero del 2016**

Los índices de bancarización y profundización financiera están muy relacionados con las funciones del dinero vistas en este capítulo; mientras más se instruya la cultura financiera a la población, el dinero será usado en mayores cantidades por medio de los servicios financieros brindados por las instituciones financieras.

Hasta diciembre 2016 no se encuentra disponible información actualizada del PIB; por lo cual, se va utilizar para el cálculo el PIB nominal del año anterior. El PIB fue de <sup>44</sup>USD \$100,177 millones de dólares, según el boletín financiero del BCE. <sup>45</sup>La suma de los depósitos y cartera de crédito es de USD \$44.643,13 millones en septiembre 2016, lo que da como resultado un índice de profundización financiera del 44.56%.

---

<sup>44</sup> (2016), *Cifras Económicas del Ecuador*, Banco Central del Ecuador.

<sup>45</sup> Córdor, (2015). *Análisis Financiero: Sistema de Bancos Privados* (Período: Sept. 2015 – Sept. 2016), Superintendencia de Bancos.

Una profundización financiera está directamente vinculada con el desarrollo económico del país. <sup>46</sup>En el 2015, el sistema bancario registraba 20.000 corresponsales bancarios, como lo son tiendas, farmacias, ferreterías, entre otros. En diciembre del 2013 había 44,4 corresponsales por cada 100.000 habitantes, de acuerdo al reporte de ‘Indicadores Financieros Homologados para Latinoamérica’ de la Federación Latinoamericana de Bancos emitido en el 2014<sup>47</sup>.

Los bancos que ofrecen este servicio son: Banco Guayaquil con “Banco del barrio”; Banco Pichincha con “Mi vecino” y “Tu banco, banco aquí”, del Banco del Pacífico que se encuentran ubicados en diferentes sectores del país. Los clientes pueden realizar depósitos, retiros y pagos a servicios públicos o privados.

En lo que respecta a la bancarización, <sup>48</sup>el Superintendente de Bancos Christian Cruz, indicó a la Comisión Especializada de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control de la Asamblea Nacional el 12 de abril de 2016: “en el Ecuador, existen 9.655.353 de clientes entre cuentas activas, inactivas y duplicadas, es decir que el 58,42% de la población tienen cuentas en el sistema financiero; mientras que entre los medios de pago electrónicos se registra el uso de 4.799.526 tarjetas de débito y 2.698.782 tarjetas de crédito a diciembre de 2015<sup>49</sup>”.

Al comparar el índice con el porcentaje del 2014 que fue de 56.9%, se puede evidenciar un incremento de 1.52 puntos porcentuales; esto significa que se ha ampliado la cobertura nacional y rural para el acceso a los servicios financieros.

### 2.3 BANCA MÓVIL EN ECUADOR

En 2014, habían 3.6 billones de cuentas de teléfonos de dinero móvil a nivel mundial y se espera que este número incremente a 4.6 billones en el 2020. El uso de celulares es alto, inclusive en los países en desarrollo, debido a los costos baratos y teléfonos pre-pago. El uso de dinero móvil está incrementando rápidamente, ya que se usa como sistema de pago al tener dinero guardado en una tarjeta inteligente (Moncayo & Reis, 2015).

---

<sup>46</sup> Redacción negocios (2015). *Tres entidades manejan 20.000 bancos barriales*. Obtenido el 13 de agosto del 2016, de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/entidades-bancos-barriales-ecuador.html>

<sup>47</sup> Redacción negocios (2015). *Tres entidades manejan 20.000 bancos barriales*. Obtenido el 13 de agosto del 2016, de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/entidades-bancos-barriales-ecuador.html>

<sup>48</sup> Noticias de SB (2016). *Depósitos y Créditos de la Banca se reactivan*. el 13 de agosto del 2016, de: [http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=11482&vp\\_tip=1](http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=11482&vp_tip=1)

<sup>49</sup> Noticias de SB (2016). *Depósitos y Créditos de la Banca se reactivan*. el 13 de agosto del 2016, de: [http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=11482&vp\\_tip=1](http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=11482&vp_tip=1)

En el Ecuador, el 16,9% (1'261.944) de las personas de cinco años en adelante, poseen un celular inteligente (*Smartphone*), lo que simboliza un incremento de 141% en comparación al 2011, según los últimos datos de la Encuesta de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) del INEC. La investigación se ejecutó en diciembre del 2013, en 21.768 hogares a personas desde los 5 años en adelante, a nivel nacional en las zonas urbanas y rurales<sup>50</sup>.

El 40% Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador no cuenta con una cuenta en una institución financiera o de la economía popular y solidaria<sup>51</sup>.

El Código Orgánico Monetario y Financiero en el numeral 9 del artículo 36 establece que el BCE tiene la función: “Fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad en el ámbito de su competencia”(Nacional 2014). Es el primer SDE a nivel mundial que es emitido y administrado por una entidad pública<sup>52</sup>.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la resolución No. 005-2014-M en el artículo 1 literal 1.3 define al sistema de dinero electrónico (SDE) como “el conjunto de operaciones, mecanismos y normativas que faciliten los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, fijos, tarjetas inteligentes”, entre otros.(Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014)

El Banco Central es el encargado de gestionar privativamente el dinero electrónico<sup>53</sup>. El Código Orgánico Monetario y Financiero estipula en el artículo 94 que el DE es equivalente y convertible en dólares. En el artículo 101 de la misma normativa, establece que la moneda electrónica será respaldada con los activos líquidos del Banco Central.

En el artículo 3, la a Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la resolución No. 005-2014-M determina que “el saldo final diario del sistema se registrará en el pasivo del Balance General del BCE en contrapartida de las especies

---

<sup>50</sup> Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) (2014). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)*. Obtenido el 13 de agosto del 2016, de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/12-millones-de-ecuatorianos-tienen-un-telefono-inteligente-smartphone/>

<sup>51</sup> *Rendición de cuentas* (2014). Banco Central del Ecuador.

<sup>52</sup> Ecuador. Banco Central del Ecuador (2014). *Expedir Título I del manual de procedimiento y operación del sistema de dinero electrónico (MPO)*. Quito: Registro Oficial 263, Segundo Suplemento.

<sup>53</sup> Asamblea Nacional, *Código Orgánico Monetario y Financiero* (2014), Registro Oficial No. 332, Capítulo 2, Sistema Monetario.

monetarias, los depósitos y las transferencias en dólares, recibidas por este concepto y que se registrarán en el activo del mismo balance”(Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014). En el artículo 5 se detallan las obligaciones que BCE tiene como administrador del contrato son las siguientes (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014):

- “Proporcionar el servicio de plataforma de dinero electrónico (PDE) a los participantes para efectuar las transacciones del SDE.
- Generar y mantener las normativas necesarias para el funcionamiento del SDE.
- Administrar el SDE conforme al Manual de Procedimientos y Operación del SDE (MPO) y el Reglamento de Participantes del SDE (RPDE) que expedirá la Gerencia General del BCE.
- Proporcionar a los participantes toda la información necesaria para el correcto funcionamiento en el SDE.
- Calificar y autorizar las solicitudes de los Macroagentes interesados en incorporarse al SDE, sobre la base de la normativa que al efecto expida la Gerencia General del BCE.
- Definir los montos máximos y mínimos que podrán transaccionar en cada caso de uso del SDE las personas jurídicas, sobre la base de lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Definir y controlar el número máximo y mínimo de transacciones diarias y mensuales que podrán realizar los Participantes del SDE.
- Definir y controlar el número máximo y mínimo de monederos que se podrán asociar a las Cuentas de Dinero Electrónico de los participantes del SDE.
- Establecer un esquema de segmentación para las CDE de los Participantes del SDE que permita establecer estadísticas.
- Crear cuentas de dinero electrónico a todos los participantes del SDE que cumplan los requisitos establecidos.
- Proporcionar información estadística del funcionamiento del SDE.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constantes en este Capítulo.
- Otras inherentes al mejoramiento del SDE”.

Según la referida resolución en el artículo 1 se define al dinero electrónico como “medio de pago electrónico, gestionado privativamente por el BCE, denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el

Código Orgánico Monetario y Financiero. Se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014).

Además, en dicha resolución el literal 1.2 determina que no Constituye Dinero Electrónico (DE).

“1.2.1 Cualquier forma de depósito o captación detallada en los términos que constan en el capítulo 3 “Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional” del Código Orgánico Monetario y Financiero.

1.2.2 Los valores monetarios almacenados en medios electrónicos o magnéticos que constituyan instrumentos de prepago de bienes o de servicios que puedan ser adquiridos exclusivamente en locales del emisor de los instrumentos, o sea aceptado como pago únicamente por un círculo cerrado de agentes económicos. Para tal efecto el emisor de este tipo de medio de pago electrónico deberá cumplir las disposiciones que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014).

En la Rendición de Cuentas del 2014, el BCE indica las siguientes ventajas del dinero electrónico:

- Medio de pago electrónico como servicio público.
- Disponible en todas las operadoras móviles y celulares.
- Funciona sin saldo (tiempo aire), internet o un teléfono inteligente.
- Cero trámites cero papeles.
- Inclusión financiera y reducción de costos transaccionales.

El sistema funciona desde una plataforma administrada por el BCE, que permite operar y controlar las transacciones y movimientos del DE<sup>54</sup>.

La implementación del dinero electrónico estaba distribuida en tres fases. La primera etapa, correspondía en la creación de cuentas y cambios de claves hasta el 23 de diciembre del 2014. La segunda, se debía realizar hasta el 27 de febrero del 2015, trataba de la carga, descarga, envío de dinero a personas, cobros a comercios y consultas. La última etapa que era en el segundo semestre del 2015, el usuario podía realizar pagos de servicios estatales, cobro de tributos, transferencias a nivel nacional, recepción de remesas de otros países, y otros (Melorose et al., 2014).

---

<sup>54</sup> Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014). *Normas para la gestión de Dinero Electrónico*. Resolución 005-2014-M.

Además la resolución No. 005-2014-M en el capítulo IV, se determinan montos máximos y mínimos que podrán transaccionar a diario y mensual en las cuantas de DE. La cantidad límite transaccional de una persona natural es de USD \$9.000 y para los Macroagentes los montos son ilimitados (ver Anexo 1).

### 2.3.1 Proceso de Uso del Dinero Electrónico

En el proceso del sistema de dinero electrónico intervienen diferentes actores, de acuerdo a la Resolución 005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en el artículo 1, estos son:

<sup>55</sup>**Los Macroagentes**, que son: “son todas aquellas empresas, organizaciones instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sector financiero popular y solidario, que en su modelo de negocio requieran utilizar dinero electrónico para sus operaciones, mantengan una red de establecimientos de atención al cliente y que estén en capacidad de adquirir y distribuir el dinero electrónico por especies monetarias conforme la normativa que establezca el Organismo Regulatorio Competente.”(Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014). Los requisitos de Macroagente son acorde a su segmento de mercado. Por ejemplo, para las empresas (privadas, públicas y mixtas) deben tener una cuenta en el Sistema Nacional de Pagos. En caso de la Empresas Privadas, Públicas y Mixtas deben estar operando más de 2 años, poseer un patrimonio mínimo de USD \$100,000 y contar con puntos de atención en su cadena comercial. En el anexo 2 se podrá observar los requisitos para cada macro agente.

<sup>56</sup>**Los usuarios**, “son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, inscritas en el sistema de dinero electrónico, que mantengan una cuenta de dinero electrónico para realizar transacciones dentro del SDE a través de los monederos de dinero electrónico habilitados en los dispositivos autorizados y de acuerdo al reglamento de participantes del SDE (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014)”.

Para el ingreso al SDE, es indispensable que el usuario cree su cuenta de dinero electrónico, para lo cual deberá registrar sus datos personales en el Sistema de Dinero

---

<sup>55</sup> Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014). *Normas para la gestión de Dinero Electrónico*. Resolución 005-2014-M.

<sup>56</sup> Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014). *Normas para la gestión de Dinero Electrónico*. Resolución 005-2014-M.

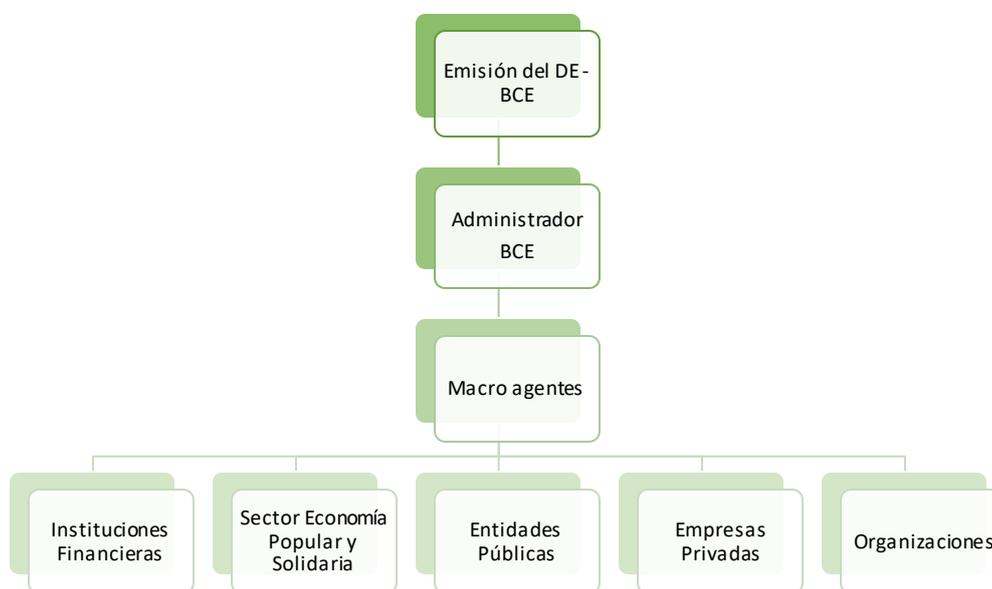
Electrónico mediante cualquier dispositivo activado con un Operador Tecnológico integrado al sistema o la página web del SDE (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014). La activación de la cuenta no tiene ningún costo.

Los pasos para activar la cuenta son los siguientes (Melorose et al., 2014):

1. Marcar \*153#
2. Voluntario (aceptar participar en el sistema)
3. Identificación (cédula de identidad nacional)
4. Edad (fecha de nacimiento- ciudadanos)
5. Validación (¿dónde nació?, ¿sufragó?, estado civil, etc.)
6. Claves de seguridad (llega a través de un mensaje y debe ser cambiada en 24h)
7. Listo (menú disponible: pagos, descarga, transferencia, consultas, etc.)

La figura 2.8 presenta el procedimiento de entrega del dinero electrónico. En el anexo 3 se puede revisar los procedimientos de carga, descarga, pago y transferencia por medio de este sistema.

**Figura 2.8 - Actores Económicos del Dinero Electrónico.**



Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

### 2.3.2 Evolución del Dinero Electrónico

La aplicación del dinero móvil en el país empezó con la firma de convenios entre el BCE y las tres operadoras móviles y con más de 20 instituciones privadas y públicas que participaron exitosamente en el plan pilotos del DE donde participaron 800 usuarios.

Del 23 al 31 de diciembre del 2014 se activaron 4.485 cuentas en el país. La región sierra representa el 53%, la costa el 43%, el oriente el 4% y sólo el 0.05% en la región insular<sup>57</sup>. En el primer trimestre del 2015, se activaron 10.670 cuentas; para el segundo trimestre del año se registró un incremento del 71% y de julio a diciembre el total de cuentas fue de 53.348. Al finalizar el año existían 2.654 centros de transacción activos.

En lo que va de diciembre 2016, el BCE tiene registrado 278.844 cuentas que han generado USD \$12,448 mil millones de dólares, según informe gerencial del BCE<sup>58</sup>. Actualmente, existen 21.000 centros habilitados donde los ciudadanos pueden hacer operaciones, desde hacer carga de dinero electrónico o compras de bienes y servicios, y con Registro Único de Contribuyentes (RUC) han abierto 5.000 personas cuentas del servicio<sup>59</sup>.

<sup>60</sup>En el balance del administrador de la moneda electrónica registra un saldo de USD \$3.80 millones de dólares al 30 de noviembre del 2016. En el grupo de pasivos exigibles, las Reservas Bancarias disminuyeron un 1,9% (USD \$64 millones de dólares), el saldo fue de USD \$3.300 millones de dólares, de los cuales las reservas privadas concentran el 80% (US\$2.631 millones), la CFN y BIESS el 20% restante (US\$670 millones). Por tanto, el Sistema de Canje y Reservas, que contiene la Emisión Monetaria, Dinero Electrónico y Reservas Bancarias tiene un monto de US\$3,385 millones. La figura 2.9 detalla los montos históricos del dinero electrónico.

---

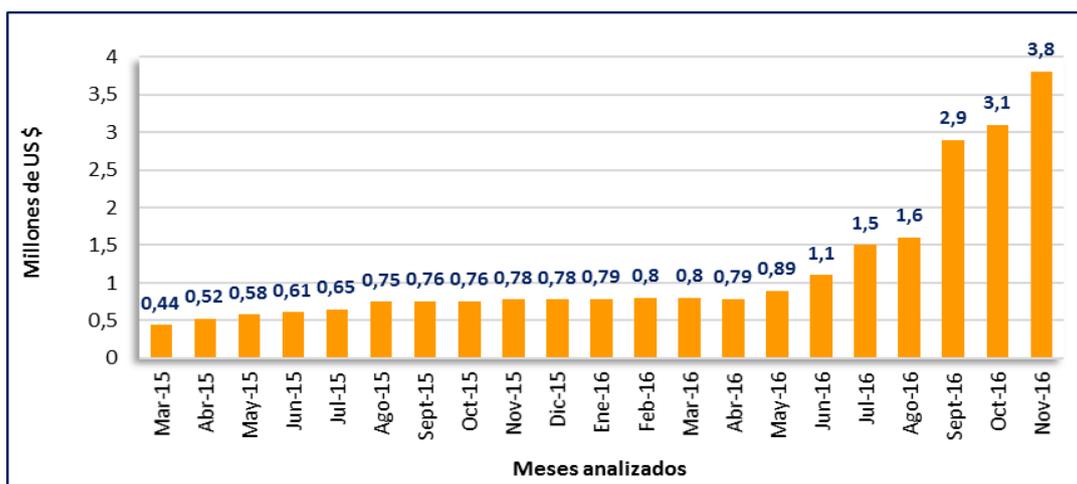
<sup>57</sup> *Rendición de cuentas* (2014). Banco Central del Ecuador.

<sup>58</sup> Massuh (2016). *Reporte Gerencial*. Banco Central del Ecuador.

<sup>59</sup> Redacción web. (2016). *La banca privada propone 5 elementos para otorgar mayor seguridad a los usuarios*. Obtenido el 13 de agosto del 2016, de: <http://www.ppdigital.com.ec/noticias/economia/6/el-banco-central-ha-abierto-cerca-de-95-000-cuentas-de-dinero-electronico>

<sup>60</sup> Estadísticas (2016). *Boletín Informativo #63*. Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

**Figura 2.9 - Dinero Electrónico (Noviembre 2016)**



Fuente: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

Elaborado por las autoras.

## 2.4 EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES EMPLEANDO DINERO ELECTRÓNICO

La telefonía móvil ha alcanzado niveles altos de penetración en muchos países en desarrollo donde el acceso a los servicios financieros es muy bajo. La rápida introducción de los teléfonos móviles permite que las personas que lo posean puedan acceder a cuentas bancaria, siendo una herramienta útil que contribuye a la inclusión financiera. Estos equipos son un canal de comunicación para realizar operaciones bancarias en tiempo real (Santomá, 2008).

Mencionando algunos países que han tenido éxito con la implementación del DE en banca móvil, empezamos con Kenia de la región Africana, donde *Safaricom* la compañía de telecomunicación lanzó el Programa M – Pesa en el 2007, con el cual a través de un mensaje de texto pueden depositar y transferir dinero. Esta herramienta ha permitido que millones de habitantes puedan facilitar sus vidas cotidianas, debido a que permite realizar pagos de nóminas, matrículas de colegios y de facturas de servicios (teléfono, gas, luz, entre otros), se puede enviar dinero entre amigos y familiares y compras de minutos a Safaricom. A su vez, la empresa de telecomunicación ha aumentado considerablemente los ingresos estatales debido al costo que cobra por las transacciones. (Navarro & Ascencio, 2015).

El éxito de M-Pesa fue causado por: (1) la gran demanda por envíos domésticos, (2) mala calidad de servicios bancarios, (3) operador telefónico con la

mayor participación de mercado, (4) la inexistencia de normativa inicial, (5) y procesos de fácil comprensión (Zapata, 2015).

En Asia Pacífico en los países Filipinas y Tailandia promovieron el uso del dinero electrónico desde el 2003 y 2005 respectivamente. Filipinas es un país en desarrollo con alto crecimiento en los servicios financieros por telefonía móvil, a través de las operadoras de telecomunicaciones *Smart* y *Globe* que han alcanzado grandes ingresos. A finales del 2006, el gasto del consumo móvil del 26% era mayor que el consumo de la canasta básica (25%). Esta situación se debe a que las personas utilizan frecuentemente los mensajes de textos para comunicarse. Existen más del 50% de dispositivos en Filipinas, es decir 43 millones. *Smart Money* mantiene convenios con diferentes entidades financieras, donde *Smart* es la encargada de la infraestructura de telecomunicaciones celular y las entidades bancarias se garantizan el funcionamiento de la plataforma bancaria de las cuentas. Ambas plataformas están en un interfaz que permiten atar los servicios entre las cuentas de prepago y el número telefónico (Navarro & Ascencio, 2015).

Paraguay fue el primer país en Latinoamérica que implementó este sistema, quien cuenta con pocas sucursales bancarias, existen 5 agencias por cada 100 mil habitantes. Lo que impulsó a la creación de instituciones financieras no reguladas como cooperativas y bancas comunales. Aproximadamente el 70% de la población era no bancarizado antes de que se promoviera el uso del DE (Zuñiga, 2015).

La compañía telefónica Tigo en el 2010, permitía inicialmente a los paraguayos realizar giros nacionales por medio de *Tigo Money*. Posterior a ello, los usuarios pueden comprar, pagar y enviar dinero usando un dispositivo móvil como monedero electrónico, logrando un impacto positivo social para quienes viven en zonas alejadas. El sistema privado registra 1.8 millones de usuarios y genera giros de \$2.5 millones en el día. (Zapata, 2015).

A inicios del 2010, Perú inició un proyecto denominado “Modelo Perú” impulsado por la Asociación de Bancos del Perú (ASBAN), está conformado por varias instituciones financieras peruanas (30) que comparten un sistema de pagos móviles. Con la participación del gobierno, empresas de telecomunicaciones y la banca privada. Es un proyecto pionero de pagos móviles a nivel mundial que cuenta con la colaboración de diferentes entes para promover la inclusión financiera (ABPE, 2016a).

La primera etapa del proyecto, “marcha blanca” comenzó en Lima y Cusco el 15 de diciembre del 2014, para luego extenderse al resto del país, ya que sólo el 30% de

los peruanos recibían los beneficios del sistema financiero formal. Para ello, se emitió en consenso la Ley de Dinero Electrónico, la cual impulsa el uso del dinero electrónico para la inclusión financiera y las regulaciones que iniciaron las instituciones encargados de supervisar este nuevo medio de pago en el 2013(Central, 2014).

Los peruanos podían realizar transacciones como *cash in* (depósito) y *cash out* (retiro) por medio del teléfono celular (*smartphone* o analógico) para acceder al dinero electrónico. No obstante, los clientes podían también utilizar la billetera móvil (BIM) en los cajeros corresponsales sin excepción (bodegas, farmacias u otros establecimientos comerciales). En Perú existen más de 41,500 cajeros corresponsales a nivel nacional (Central, 2014).

A mayo del 2016, el proyecto cuenta con 77 mil billeteras activas y 38 mil en proceso de registro. Hay cerca de 6.000 agentes en todo el territorio de 15 instituciones financieras que ofrecen el servicio de BIM (ABPE, 2016a).

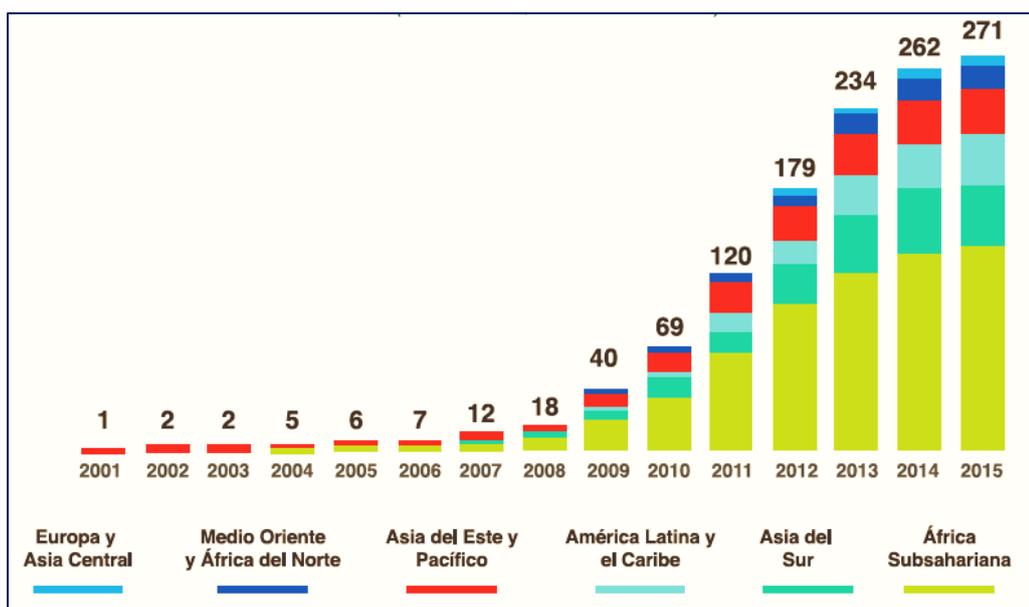
El Salvador a partir del 2011 adoptó también la moneda electrónica Tigo Money, con la cual ha logrado un gran avance en cuanto al acceso financiero se refiere, aproximadamente ha triplicado el porcentaje de personas adultas que poseen una cuenta bancaria, en el 2011 este porcentaje fue del 14%, mientras que para el 2014 fue del 37%, considerado como el crecimiento más importante en la penetración de cuentas financieras en América Latina y el Caribe para los que hay datos disponibles. (Almazán et al. n.d.).

<sup>61</sup>A nivel mundial, el uso el ‘dinero móvil’ ha incrementado un 55%, entre 2011 y 2015, el número de plataformas activas a nivel global pasó de 120 a 271 en 90 países. Los proyectos fueron impulsados por el sector privado, ya sea por empresas telefónicas, por instituciones financieras, por empresas de *software* o una combinación de todas las anteriores, tal como se aprecia en la figura 2.10.

---

<sup>61</sup> *Boletín Informativo #63* (2016). Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

**Figura 2.10 – Número de servicios de dinero móvil por región (2011- 2015)**



Fuente: <sup>62</sup>CDMA, 2015: “State of the Industry Report on Mobile Money”.

## 2.5 REVISIÓN DE LA METODOLOGÍA

Con el fin de llevar a cabo este trabajo investigativo, aplicaremos varias herramientas metodológicas, entre las cuales mencionamos a la Teoría Comparativa, la misma que permitirá realizar comparaciones entre ambos sistemas financieros; el electrónico y el sistema bancario tradicional. La información que se recaude será de gran relevancia para el desarrollo de los capítulos siguientes. Por esta razón, es imprescindible conocer lo más importante sobre esta técnica de investigación y su funcionalidad.

### 2.5.1 Teoría Comparativa

La comparación es una técnica que se utiliza a menudo para evaluar hipótesis y al descubrimiento inductivo de hipótesis nuevas e incluso para formar teorías de estudio. El método comparativo es muy conocido en la investigación histórica. Entre uno de los principales promotores de la teoría comparada destacamos a Henry Pirenne, quien fue un historiador Belga y profesor de Historia, indicó que el método comparativo era una gran herramienta para superar a la historia nacional mientras daba su discurso durante el 5to Congreso Internacional de Ciencias Históricas. Pirenne planteó mejorar los resultados históricos nacionales por medio de la historia descriptiva y universal, con

<sup>62</sup> Figura 2.10 tomado de: Acceso Múltiple por División de Código (CDMA), 2015.

el fin de manifestar y aclarar los procesos históricos, otorgando a la disciplina, herramientas metodológicas y técnicas. .

Otro impulsor del método comparado fue Marc Bloch, quien estableció tres cualidades de este método:

1. Función heurística, debido a que por medio de este método se puede conocer los procesos, así como dar un significado de los hechos ocurridos en el pasado, lo cual sería difícil de llevarse a cabo, si no se manejan elementos del mismo tipo, pero en distintas circunstancias.
2. Representa un modo de control por parte del investigador, para que este no exponga erróneos argumentos en fenómenos generales por razones únicamente locales.
3. Este método brinda la facilidad al investigador a no caer en analogías falsas, debido a que para comparar fenómenos se debe no solo tomar en cuenta las diferencias, sino también las similitudes que existan entre ellos. (Alvarez, 2007)

Este método se realiza observando dos o más casos de estudios, los mismos que pueden ser países, sociedades, economías, sistemas políticos, culturas o distintos periodos de la historia de una economía, para poder establecer las similitudes y diferencias y así investigar las posibles causas. (Alvarez, 2007).

El método comparado es muy utilizado en las ciencias políticas, de igual manera es frecuentemente usado en las ciencias sociales. Sin embargo no se puede restringir la aplicación de este método a otros ámbitos.

Para Lijphart quien escribió en 1971 el artículo titulado “*Comparative Politics and Comparative Method*” (Política comparada y Método comparativo), especifica al método comparativo como el análisis de un número pequeño de casos de estudio, comprendiendo por lo menos 2 elementos de estudio, que permitan la aplicación de un estudio estadístico normal (Collier 1993). Lijphart considera que lo ideal es realizar un estudio estadístico o experimental en lugar de un análisis comparativo por ser mucho más débil, pero dada a las limitaciones constantes de recursos (tiempo, monetarios, energía), el método comparativo de pocos casos de estudio, es más adecuado frente a un análisis estadístico de más casos, pero realizado en forma superficial, mientras que el comparativo es realizado más intensamente.

Se puede decir que el objetivo principal de este tipo de investigación es la evaluación de diversas explicaciones contrarias que puedan existir en relación a un tema específico de estudio. Por otro lado en 1980 *Theda Skocpol* y *Margaret Somers*, manifestaron que el método comparado debe definir más objetivos y no únicamente el mencionado anteriormente. Los cuales son:

1. Estudio sistemático de la covariación entre casos con el fin de un análisis causal.
2. Examinar casos, para mostrar que un modelo o conjunto de definiciones ilumina eficazmente a estos casos de estudio.
3. Evaluar las diferencias existentes de los casos estudiados, para establecer como los procesos paralelos cambiantes, repercuten de diversas maneras en cada circunstancia dada. (Collier, 1993).

Explicando un poco la metodología del análisis comparativo se presentan dos caminos de investigación para ser usados en la comparación experimental, manteniendo como supuesto que todas las investigaciones sociales empíricas poseen un tipo de comparación:

1. **Estudios de casos:** consiste en establecer teóricamente un pequeño número de casos, procurando alcanzar el rigor experimental a través de la identificación de elementos comparables de un fenómeno y el estudio analítico de las similitudes y diferencias que existan entre ellos.
2. **Estudio de Variables:** El fin de este estudio es formular generalizaciones amplias sobre sociedades y luego verificar hipótesis abstractas procedentes de teorías referentes a relaciones entre características de las unidades sociales. Se pretende encontrar el rigor experimental a través de herramientas estadísticas.

En las ciencias sociales la precisión y certeza causal del método experimental es considerado ideal metodológicamente. Pero los investigadores sociales en escasas ocasiones alcanzan ese ideal metodológico debido a variados impedimentos que pueden ser prácticos y éticos. (Cais et al. n.d.).

Los dos caminos de investigación mencionadas previamente, poseen ciertas técnicas, las cuales se especifica a continuación:

#### **2.4.1.1 Estudio de Caso Método Comparativo**

- **Sistemas similares:** se lleva a cabo eligiendo los objetos de investigación, los cuales deben ser sistemas que sean similares o idénticos en la mayor cantidad de variables posibles, a excepción de la variable que caracteriza el fenómeno que se desea examinar.
- **Sistemas diferentes:** las variables externas son anuladas eligiendo sistemas que sirvan para comparar que no se difieran en el fenómeno que se está estudiando.

La herramienta estadística que permita explicar la variación a lo largo del tiempo es por medio de la covarianza.

#### **2.4.1.2 Estudio de Variables Método Estadístico**

El método estadístico consiste en realizar manipulaciones matemáticas de datos empíricos con el fin de establecer las relaciones existentes entre las variables. Además el método estadístico soluciona un gran problema existente en estos análisis referentes a las variables irrelevantes. Este método controla este problema usando correlaciones parciales.

Finalmente, se puede definir al método comparativo como una aplicación de la regla general de la lógica inductiva, la cual consiste en alterar las situaciones o contextos de un fenómeno con el objetivo de excluir variables y factores que permitan definir lo que es constante y fundamental.

# CAPÍTULO III

## 3 ESTUDIO DE MERCADO

En ésta sección se realiza la propuesta general de la investigación de mercado, para conocer la opinión de los usuarios que utilizan el Sistema Bancario Tradicional y/o el Sistema “Efectivo desde mi celular” (Dinero Electrónico- DE), estableciendo las bases metodológicas de la investigación empírica que se diseña para la prueba de la hipótesis planteada en el capítulo anterior.

### 3.1. DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

#### 3.1.1 Problema de Decisión Gerencial

La investigación desea determinar si el uso del dinero electrónico está logrando un efecto positivo en la inclusión financiera.

#### 3.1.2 Problema de Investigación De Mercado

Describir la opinión de los clientes del sistema bancario tradicional y de los usuarios del dinero electrónico (DE) en la ciudad de Guayaquil, para conocer el acceso al sistema financiero.

#### 3.1.3 Objetivos del Estudio Generales y Específicos

##### 3.1.3.1. Objetivos Generales

1. Conocer el acceso al servicio bancario tradicional y al dinero electrónico.
2. Determinar el uso del servicio bancario tradicional y el dinero electrónico como medio de pago.
3. Conocer las opiniones y recomendaciones de los usuarios del sistema bancario tradicional y del dinero electrónico.

##### 3.1.3.1. Objetivos Específicos

- 1.1 Determinar los canales de acceso del servicio bancario tradicional y del DE para conocer la cobertura geográfica y su desarrollo.
- 1.2 Conocer los precios de los servicios bancarios tradicionales y del DE para establecer la existencia de posibles barreras relativas en costos.

- 1.3 Identificar los productos y servicios financieros que ofrecen el sistema bancario tradicional y el DE para conocer las capacidades existentes que poseen estos sistemas en la atención de sus clientes.
- 1.4 Identificar cuáles son las barreras que dificultan la apertura de una cuenta en el sistema bancario tradicional y en el DE para establecer las problemáticas y desventajas que se le presentan al cliente en el momento de ingresar al sistema bancario.
- 1.5 Conocer si las herramientas tecnológicas (páginas web, aplicaciones, cajeros automáticos) del sistema financiero tradicional y del DE son lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión para los usuarios.
- 2.1 Conocer las razones por las cuales las personas, muestran un bajo uso del sistema bancario tradicional y del DE, con el fin de identificar los problemas que existen en la ciudadanía al utilizar ambos sistemas.
- 2.2 Identificar los servicios y/o productos financieros como medios de pago que manejan los clientes del sistema bancario tradicional y los servicios que usan los usuarios del DE, para conocer los más necesarios y utilizados en las actividades diarias de la ciudadanía.
- 2.3 Listar los lugares y las razones de uso de los servicios bancarios como medio de pago, para determinar los motivos principales que el cliente posee cuando realiza sus transacciones con frecuencia en un sitio.
- 2.4 Consultar a los clientes del DE sobre el/los objetivo(s) que tuvieron al registrarse en la plataforma del DE, para conocer las razones que motivan a una persona a ingresar a este sistema.
- 3.1 Listar las ventajas y desventajas de los servicios ofrecidos por el sistema bancario tradicional y el DE para identificar sus fortalezas y debilidades.
- 3.2 Determinar las características y/o facilidades que debe ofrecer el servicio bancario tradicional y el DE para que los usuarios logren la inclusión financiera

### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

#### **3.2.1 Metodología**

El desarrollo del presente capítulo se lo ha dividido en dos partes. En primer lugar, se realizará una investigación de tipo no experimental, descriptiva y transversal, en varios sectores de la parroquia Tarqui, debido a que es un territorio muy extenso y

cuenta con barrios residenciales como Urdesa, Samanes, Bellavista Garzota, Sauces Miraflores, Alborada, Kennedy y Ceibos<sup>63</sup>. Se elige todos los sectores antes mencionados los cuales pertenecen a un nivel socioeconómico medio, medio alto y corresponden a la parroquia Tarqui, la cual es la más poblada de la ciudad de Guayaquil, estos sectores ayudarán a distinguir opiniones en cuanto al acceso y uso al servicio que reciben los clientes del sistema bancario tradicional; así como aquellos usuarios que usan DE como medio de pago.

Para lo cual, se realizará inicialmente un estudio exploratorio por medio de un método directo, aplicando una guía de entrevista a profundidad. Posteriormente, se llevará a cabo una investigación concluyente que se efectuará por medio de la técnica de la encuesta, la misma que será explicada más adelante.

En la medición del acceso a los servicios financieros se aplicará la metodología de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) que fue creada por el G-20<sup>64</sup> en el 2009. La AFI está conformada por países desarrollados y en desarrollo para la elaboración de políticas financieras que incrementen el acceso de los pobres a los servicios financieros. El organismo ha determinado cuatro dimensiones: el acceso, el uso, la calidad y el bienestar para medir la inclusión financiera. AFI define el acceso como “las capacidades para poder usar los servicios financieros formales disponibles” y el uso como “permanencia y profundidad del uso de servicios y productos financieros”. La calidad se refiere a las particularidades de los productos y servicios si se están acorde a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de productos los considera: “esta medición de la calidad sería entonces utilizada para evaluar las características y profundidad de la relación entre consumidores y prestadores de servicios financieros, así como también las alternativas disponibles y los niveles de comprensión de esas alternativas y sus implicaciones”. El bienestar se define como “el impacto positivo que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores.” (Roa, 2013).

---

<sup>63</sup> *División de Guayaquil*. (2014). Obtenido el 5 de octubre del 2016, página web de Alcaldía de Guayaquil <http://www.guayaquil.gob.ec/divisi%C3%B3n>

<sup>64</sup> El Grupo de los Veinte (G-20) es un foro de cooperación y consultas donde participan autoridades financieras de países industrializados y economías emergentes, para tratar temas relacionados con el sistema financiero internacional, la estabilidad y el crecimiento económicos. El G-20 está compuesto por 19 países: Argentina, Australia, Brasil, Canadá, China, Francia, Alemania, India, Indonesia, Italia, Japón, México, Rusia, Arabia Saudita, Sudáfrica, Corea del Sur, Turquía, el Reino Unido y Estados Unidos. La Unión Europea está representado por el presidente de turno del Consejo de Ministros y por el Banco Central Europeo ([www.G20.org](http://www.G20.org)).

En la naturaleza multidimensional del AFI se analiza la oferta de productos financieros por la dimensión de acceso, mientras que los datos para analizar el uso provienen tanto de la demanda como de la oferta (Flores et al., 2013). Los organismos encargados de la medición de la inclusión financiera sólo han diseñado indicadores para las dimensiones básicas (acceso y uso), debido a la dificultad de crear indicadores concretos para la medición de la calidad y bienestar que contiene como marco de referencia medir la diversidad y adaptabilidad del producto a los clientes, variedad y alternativas de servicios, entre otros (Roa, 2013).

Por lo general, la literatura considera como indicadores de acceso la infraestructura financiera y los diversos canales de distribución de productos financieros disponibles: sucursales de entidades bancarias y no bancarias (financieras, cooperativas, bancos de desarrollo, etc.), cajeros y ventanillas. Estos indicadores se miden de manera geográfica y demográfica (Roa, 2013). Se busca conocer las posibles barreras relativas al costo y a la proximidad física donde se ofrecen los servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.). La información se la obtiene de las instituciones financieras, quienes ofrecen los servicios (Alianza para la inclusión Financiera, 2010).

En cambio para la medición del uso se recoge información tanto de la demanda como de la oferta, sobre el número de clientes que cuentan con uno o más productos financieros (ahorro, crédito, otros), la frecuencia y la duración de utilizarlos en el tiempo (Roa, 2013).

En el 2011, la AFI determinó los indicadores estándar que se deben considerar para la medición del acceso y uso de productos financieros, en la tabla 3.1 se detalla las sugerencias de este organismo.

**Tabla 3.1 – Indicadores básicos de la AFI**

<i>Dimensión</i>	<i>Definición de la dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Indicador sustitutivo</i>	<i>Comentarios a la definición</i>
<b>ACCESO</b>	Habilidad de usar servicios financieros formales; es decir, barreras mínimas para abrir una cuenta	<b>1.</b> Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos en escala nacional y segmentado por tipo y por unidades administrativas relevantes		Puntos de acceso regulados donde se realicen transacciones, tanto depósitos como retiros. Indicadores de distancia del lado de la demanda pueden ayudar, pero será determinado en escala nacional.
	* Proximidad física	<b>2.1</b> Porcentaje de unidades administrativas con al menos un punto de acceso		
	* Asequible	<b>2.2</b> Porcentaje de la población total viviendo en unidades administrativas con al menos un punto de acceso		
<b>USO</b>	Uso real de servicios o productos financieros	<b>3.1</b> Porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta de depósito regulada	<b>3.a</b> Número de cuentas de depósito por cada 10,000 adultos	Adulto se define como aquel con 15 años o más, o según la edad definida por cada país. Definir cuentas activas y buscar medirlas en el futuro
	* Regularidad	<b>3.2</b> Porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta de	<b>3.b</b> Número de cuentas de préstamo por cada 10,000 adultos	
	* Frecuencia			
	* Longitud de tiempo en uso			

Fuente: AFI (2011).

Elaborado por las autoras.

La segunda parte de este capítulo consistirá en realizar una investigación descriptiva con la aplicación de la metodología del método comparativo expresado en el capítulo anterior, con la finalidad de encontrar semejanzas y diferencias entre el sistema bancario tradicional y el DE en cuanto al acceso y uso se refiere.

### **3.2.1.1 Investigación Exploratoria Cualitativa**

El procedimiento aplicado para llevar a cabo la investigación cualitativa es a través de la entrevista a profundidad, con la cual se va poder descubrir los sentimientos ocultos, apreciaciones y preferencias de los usuarios que manejan tanto el sistema

bancario tradicional como el DE. Para ello, se entrevistan a personas entre hombres y mujeres que utilicen estos sistemas frecuencia. La entrevista se realiza en base a los parámetros de una guía de entrevista con una duración promedio de 40 minutos por entrevistado, hasta encontrar un patrón de respuesta entre ellos, información que va permitir diseñar un buen cuestionario, para aplicarlo y obtener respuestas que permita cumplir con el objetivo de esta investigación.

Para obtener una fuente fidedigna, se considera importante que el perfil del entrevistado sea el siguiente:

- Sexo: Indistinto
- Rango de edad: 20 a 60 años
- Nivel de educación: Mínimo universidad incompleta
- Requerimiento: Uso del servicio bancario y/o DE

En tanto que el sistema bancario tradicional y el DE son usados por hombres y mujeres; el grupo de interés para las entrevistas son tanto hombres como mujeres. El rango de edad que se estableció fue de 20 a 60 años, debido a que se requiere entrevistar personas que posean al menos una cuenta bancaria personal activa; y como requisito estipulado por las instituciones bancarias debe ser mayor de edad para acceder a la misma; además que para efectos de la presente investigación se necesita que la persona tenga por lo menos dos años de haber ingresado al sistema bancario tradicional para efectos de tener las mismas condiciones con aquellas personas que manejen el DE; debido a que este sistema fue adoptado en el país hace aproximadamente dos años, sin embargo, en los últimos meses de este año se ve un incremento en su uso. Mientras que el límite de edad para la entrevista es de 60 años, porque generalmente estas personas están acostumbradas a un sistema que han usado siempre y son más renuentes al cambio, por lo que podrían dar respuestas basadas únicamente en sus sentimientos y no en el contexto general que es lo que se pretende obtener. Finalmente, se requiere que las personas entrevistadas usen al menos uno de los sistemas antes mencionados.

El modelo de la guía de entrevista se la elaboró tomando como base a las necesidades de información que se requería obtener, para lo cual, se la fraccionó en tres secciones que se detallan a continuación:

- Conocimiento sobre el acceso al servicio actual bancario y DE para los usuarios.

- Uso del servicio bancario tradicional como medio de pago y del DE.
- Opinión y recomendaciones de los clientes del sistema bancario tradicional y el DE.

### **Sección 1: Conocimiento sobre el acceso al servicio actual bancario y DE para los usuarios.**

Es necesario primero conocer aspectos relevantes del sistema bancario tradicional y del DE, así como la opinión de los usuarios de estos sistemas en cuanto al número de agencias, puntos de atención, cajeros automáticos, etc. donde se puedan acceder a los servicios proporcionados por estos sistemas. De igual manera, se precisa identificar las barreras de acceso que considera el usuario para ingresar a estos sistemas (tradicional y electrónico). Así mismo, se requiere conocer si las herramientas tecnológicas como páginas web, aplicaciones, cajeros automáticos, etc. del sistema financiero tradicional y del DE son lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión para los usuarios.

Finalmente, para tener una perspectiva general del acceso, es relevante obtener de fuentes secundarias como páginas web del BCE y de la Superintendencia de Bancos del Ecuador información sobre los canales de acceso, cobertura geográfica, conocer los productos y/o servicios que ofrecen ambos sistemas, así como, costos de ellos.

### **Sección 2: Determinar el uso del servicio bancario tradicional y el dinero electrónico.**

Esta sección consiste en determinar el uso que le proporcionan al sistema bancario tradicional y al DE sus respectivos usuarios, y para esto se consulta al entrevistado el tiempo aproximado que lleva utilizando ambos sistemas bancarios, los productos y/o servicios financieros como medios de pago que poseen los usuarios del sistema bancario tradicional para realizar sus actividades diarias; así como también conocer los lugares y las razones en que los usan, y las razones por las cuales las personas usan relativamente mucho o poco los servicios ofrecidos por el sistema bancario y/o DE. De igual manera se preguntan los motivos que llevaron a las personas a usar el DE y a su vez indiquen si se sienten o no satisfechos con la decisión que tomaron al registrarse en esta plataforma.

### **Sección 3: Opinión y recomendaciones de los clientes del sistema bancario tradicional y el DE.**

A través de esta sección se puede determinar las posibles mejoras que deberían de tener ambos sistemas, al igual que es imprescindible que los usuarios den su opinión sobre cuáles son las ventajas y desventajas que tienen los mismos; con el fin de conocer las fortalezas que poseen y las debilidades para que sean consideradas por las instituciones financieras y realicen futuros cambios para mejoras. Finalmente, las últimas preguntas y no menos importantes se enfocan en las características y facilidades que deben poseer el sistema tradicional y electrónico con el fin de que las personas logren y se sientan incluidas al sistema financiero.

En el anexo 4 se puede observar el formato para las entrevistas.

#### **3.2.1.2 Investigación Concluyente Descriptiva**

En ésta parte del estudio se emplea como herramienta el cuestionario; el cual fue aplicado en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año en curso.

Para analizar los diferentes aspectos a considerar, para la correcta evaluación de esta investigación, se ha dividido el cuestionario en cinco secciones, las cuales, se desarrollan de la siguiente forma:

#### **Sección A: Sobre el acceso al servicio tradicional bancario y DE para los usuarios.**

Con esta primera sección se desea conocer cuál de los sistemas es el más usado en la actualidad, además saber si los canales de atención tanto para el sistema bancario tradicional y el DE son suficientes o no, reconocer el sector de Guayaquil donde consideran los usuarios que existen mayor cantidad de puntos de servicios, y a su vez identificar aquellos que más utilizan. También en esta unidad, se logra conocer si los clientes consideran que existen barreras para acceder a estos sistemas, saber si los usuarios consideran que las herramientas tecnológicas como páginas web, aplicaciones, etc., son de fácil manejo para ellos, y a la vez conocer la opinión sobre el servicio general de ambos; es decir que los encuestados indiquen si los servicios los consideran muy bueno, bueno, malo o muy malo.

## **Sección B: Sobre el uso al servicio tradicional bancario y dinero electrónico para los usuarios.**

En esta parte del cuestionario se pretende conocer a través de preguntas de opciones múltiples las razones por las cuales las personas muestran un bajo uso de los servicios ofrecidos por el sistema tradicional y el electrónico; y de esta manera establecer los problemas que existen en la ciudadanía al utilizarlos. Se considera necesario también realizar preguntas sobre los productos y servicios que poseen los encuestados en las instituciones bancarias como medios de pago, así como también identificar las transacciones o servicios que mayormente realizan los usuarios del DE a través de esta plataforma; con el objetivo de tener una visión sobre aquellos servicios y productos más necesarios y utilizados en la vida cotidiana por los usuarios; y al mismo tiempo determinar la frecuencia con la que manejan los servicios de ambos sistemas. Se considera importante consultar a los usuarios del sistema tradicional sobre los lugares más usuales donde utilizan los servicios bancarios como medio de pago. Finalmente, en esta sección se requiere aclarar los motivos principales por los cuales los clientes tanto del sistema bancario tradicional como del DE optaron por ingresar o registrarse en los sistemas ya mencionados con anterioridad.

Con toda la información obtenida a través de esta sección del cuestionario, se podrá conocer los motivos y periodicidad de uso del DE y del sistema bancario tradicional por parte de sus clientes.

## **Sección C: Ventajas y desventajas.**

A través de esta unidad se definirán las ventajas y desventajas tanto del sistema bancario tradicional y del DE, por medio de la descripción de varios enunciados, en los cuales los encuestados escogerán la opción que crean correcta entre las siguientes alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo o totalmente de acuerdo; y de esta manera se reconocerán las características buenas, no tan buenas y malas con las que los usuarios identifican a ambos sistemas.

## **Sección D: Opiniones y recomendaciones.**

Esta parte del cuestionario está orientado a conocer las facilidades y/o características relevantes que deben poseer tanto el DE como el sistema bancario tradicional para que la ciudadanía se sienta incluido al sistema financiero.

### **Sección E: Datos del encuestado.**

En esta sección, se recolectó información del usuario encuestado, tales como género, lugar de la ciudad donde reside o trabaja, tipo de trabajo y el nivel de instrucción de los encuestados.

Todos estos aspectos recolectados tanto por la guía de entrevista a profundidad como a través del cuestionario servirán para analizar la opinión de los clientes del sistema bancario tradicional versus la opinión de los usuarios del DE en los distintos sectores de la ciudad de Guayaquil como son: Urdesa, Samanes, Bellavista Garzota, Sauces Miraflores, Alborada, Kennedy y Ceibos, para conocer el acceso y uso al sistema financiero una vez que se implementó el uso del DE en el Ecuador.

En el Anexo 5 de esta investigación se adjunta el modelo del cuestionario que se empleó para recabar la información.

#### **3.2.2 Definición de la Población Meta**

Una vez ejecutado el estudio de campo al que está dirigido la investigación y habiéndose determinado el grupo objetivo, se define lo siguiente:

- **Elemento muestral.**- Considerando que la investigación se enfoca en analizar la opinión de los clientes del sistema bancario tradicional versus la opinión de los usuarios del DE, debido a que ambos sistemas proporcionan servicios que pueden ser utilizados tanto por hombres como mujeres, definimos como elemento muestral los hombres y mujeres que utilicen o hayan utilizado estos sistemas para efectuar distintas transacciones financieras.

- **La unidad de muestreo.** - Los usuarios quienes actualmente utilizan el sistema bancario tradicional y/o el DE brindan información sobre estos dos sistemas, quienes representan la unidad de muestreo.

- **Alcance geográfico.** - Debido a la extensa población de la ciudad de Guayaquil, la medición de esta investigación se enfocará únicamente en la parroquia Tarqui; la más poblada de la ciudad, en los sectores de clase socioeconómica media y media alta; para efectos del estudio que se está llevando a cabo.

##### **3.2.2.1 Selección de la Técnica de Muestreo**

Para realizar el estudio de mercado se utilizó un diseño no probabilístico, con lo cual se eligieron los elementos por conveniencia.

### 3.2.2.2 Definición del Tamaño de la Muestra

El INEC en el último censo poblacional que efectuó en el 2010, determinó que la provincia del Guayas es la más poblada del país con el 25.17%, donde el 64.49% representa a la población guayaquileña; distribuida en 17 parroquias urbanas y 5 rurales. La parroquia Tarqui registró más de 800 mil habitantes y es considerada la más poblada de la ciudad. El estudio se concentrará en las siguientes ciudadelas privadas de la ciudad: Urdesa, Samanes, Bellavista Garzota, Sauces Miraflores, Alborada, Kennedy y Ceibos, por pertenecer a esta parroquia y por registrar un nivel socioeconómico medio y medio alto.

Con universos de tamaño a partir de 100.000 personas, la fórmula para el cálculo de la muestra es la que se detalla a continuación, según Naresh K. Malhotra<sup>65</sup>:

$$n = \frac{pqZ^2}{e^2}$$

Donde:

p = es la variabilidad positiva

q = es la variabilidad negativa

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral.

Para este trabajo de titulación se considera el tamaño de la muestra con una precisión de 5% a un nivel de confianza del 95%, donde se obtiene el siguiente resultado reemplazando los datos en la fórmula:

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$Z = 95\% \rightarrow 1.96$$

$$e = 5$$

$$n = \frac{(0.5 * 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384 \approx 400$$

---

<sup>65</sup> Malhotra, (2008), *Investigación de Mercado*, quinta edición.

### **3.2.3 Resultados de la Investigación**

En esta sección se presentan los resultados debidamente ordenados por objetivos específicos de la investigación de mercados; según lo detallado al inicio de este capítulo.

En la recolección de los datos, se presentaron los siguientes inconvenientes que obstaculizaron el trabajo de campo: (ver Anexo 6).

- Dificultad de encontrar usuarios que sólo utilicen el DE “Efectivo desde mi celular”.
- Se identificó que ciertos usuarios del DE no residían ni laboraban en los sectores que pertenece al alcance geográfico de la investigación.
- Complicaciones para realizar encuestas en las instituciones públicas.
- Gran parte de los encuestados no cumplían con los filtros determinados en el cuestionario.

Con el fin de obtener datos confiables, los encuestados considerados fueron personas en los rangos de edades entre 20 a 60 años, que posean al menos una cuenta personal activa por 2 años o más en el SBT y/o una cuenta activa en el DE. Además, que los usuarios cuenten con un ingreso mensual regular.

#### **3.2.3.1 Caracterización de las variables**

- La mayor cantidad de personas encuestadas tuvieron edades comprendidas entre 26 a 30 años, lo cual representa el 23%, mientras el 2% correspondió a personas entre 50 a 60 años.
- El 45% de los encuestados fueron hombres y el 55% mujeres.
- El 21% del total de los encuestados fueron empleados privados, mientras el 20% eran trabajadores independientes.
- El 83% fueron personas del sector de Samanes, el 69% de la Alborada y apenas un 4% de personas de Miraflores.
- El 59% de los encuestados fueron personas con un nivel de instrucción universitario culminado, y sólo un 23% de personas con postgrado incompleto.

**Objetivo 1.1.-** Determinar los canales de acceso del servicio bancario tradicional y del DE para conocer la cobertura geográfica y su desarrollo.

Para responder a este objetivo se investigó fuentes secundarias: página web de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Superintendencia de Bancos y de cada banco privado, desarrollando así la siguiente tabla 3.2 que detalla los canales de acceso al servicio bancario tradicional (SBT) que pueden acceder las personas en la ciudad de Guayaquil.

La referida tabla muestra que el mayor número de canales de atención son los corresponsales no bancarios<sup>66</sup> que pertenecen al Banco Pichincha con su producto “Mi Vecino” con el 37% de participación, le sigue el Banco del Pacífico con “Tu Banco Banco Aquí” que registra el 29% y el 2% corresponde al Banco Bolivariano con su nuevo producto “Punto BB”.

Además, se puede evidenciar que los cajeros automáticos tienen una significativa presencia del 19% en la ciudad sobre el total de canales de acceso.

**Tabla 3.2 – Canales de Acceso del SBT (Diciembre 2016)**

<i>Banco</i>	<i>Matriz</i>	<i>Agencia</i>	<i>Sucursal</i>	<i>Cajero Automático</i>	<i>Corresponsal no bancarios</i>	<i>Otro tipo de Oficinas</i>	<i>Total</i>
Austro*		6	1	19			26
Bolivariano*	1	30		167	71		269
Citibank			1				1
General Rumiñahui		3	1	7			13
Guayaquil*		36	1	299	991	0	1327
Pacifico*	1	23		155	1099	0	1278
Pichincha*		20	1	135	1400	8	1564
Produbanco*		15	1	65	241		322
Internacional*		15	1	50			66
Machala*		7	1	9			17
Solidario*		10	1	9			20
Procredit		7		10			17

<sup>66</sup> Superintendencia de Bancos (2016). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero – Libro 1*. Corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

Amazonas**	1					12	13
Comercial De Manabi**			1			12	13
Litoral	1	1					2
Coopnacional	1	3					4
Capital		1		1			2
Finca		2					2
Delbank*	1	4		4			9
D-Miro S.A.		5					5
Bancodesarrollo			1				1
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>188</b>	<b>11</b>	<b>930</b>	<b>3802</b>	<b>34</b>	<b>4971</b>

\*Bancos pertenecen a la red interbancaria de cajeros automáticos “BANRED” que la integra más de 3.000 cajeros a nivel nacional<sup>67</sup>.

\*\*Bancos registran convenios de atención con Servipagos<sup>68</sup>.

Fuentes: Asociación de Bancos Privados, Superintendencia de Bancos y Bancos Privados.

Elaborado por las autoras.

En el sistema de dinero electrónico “Efectivo desde mi celular” a diciembre de 2016 existen 9.971 establecimientos registrados en el Banco Central, según la página web de “Efectivo desde mi celular”, donde el usuario puede utilizar este medio de pago para adquirir los productos y servicios en diferentes establecimientos. Además, el usuario puede buscar los centros de atención desde la aplicación para teléfonos inteligentes, denominado “Efectivo”.

La tabla 3.3 muestra los macroagentes autorizados para acreditación de dinero electrónico o cambio de efectivo desde mi celular (dinero electrónico) a físico en la ciudad de Guayaquil.

<sup>67</sup> *Miembros de la red.* (2016). Obtenido el 20 de diciembre de 2016, página web de Banred:

<http://www.banred.fin.ec/cms0864.html>

<sup>68</sup> *Agencias.* (2016). Obtenido el 20 de diciembre de 2016, página web del Banco Amazonas:

<https://www.bancoamazonas.com/portal/index.jsp>

*Oficinas.* (2016). Obtenido el 20 de diciembre de 2016, página web del Banco Comercial de Manabí:

<https://www.bcmanabi.com/#popup>

**Tabla 3.3 – Establecimientos autorizados por BCE**

<i>Establecimiento</i>	<i>Cantidad de Agencias</i>	
	<i>Carga</i>	<i>Descarga</i>
Banco Central del Ecuador	2	-
Pacífico*	178	155
BanEcuador	4	-
Amazonas	1	1
Finca S.A.	2	2
Internacional	-	50
Coopnacional	4	4
Cooperativa Jep	3	-
Cooperativa 29 de Octubre	3	-
Cooperativa Cooprogreso	1	-
Servipagos	12	-
Almacenes TÍA	185	185
Farmacia Sana Sana	129	-
Red comercial full carga	1	
<b>Totales</b>	<b>522</b>	<b>397</b>

\*Banco del Pacífico ofrece los servicios de carga y descarga en las agencias y cajeros automáticos.

Fuentes: SRI y páginas web de cada institución financiera.

Elaborado por las autoras.

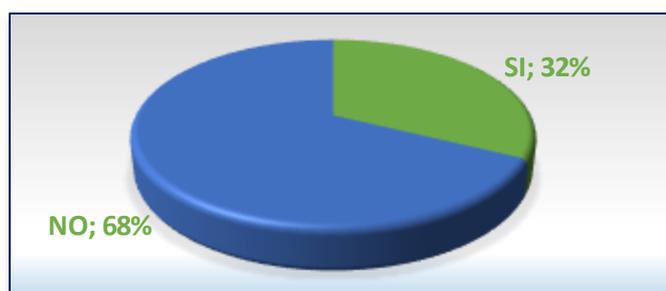
Por lo cual, el DE a diciembre de 2016 cuenta con 10.890 puntos a disposición de los usuarios para realizar sus transacciones.

Con lo que respecta a la información primaria, se tomó del cuestionario las siguientes variables para analizar el presente objetivo:

- **Variable: A2\_Existen suficientes canales de acceso del STB.**

La siguiente figura 3.1 indica que de la muestra seleccionada del 100% de las personas encuestadas (368) que utilizan el STB, el 68% opina que no existen suficientes canales de acceso en la ciudad de Guayaquil y sólo el 32% creen que si hay los suficientes.

**Figura 3.1 – Canales de acceso del SBT**



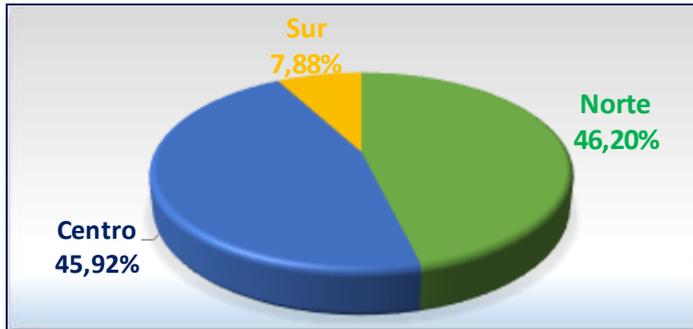
Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.

Elaborado por las autoras.

- **Variable: A3\_Sector de la ciudad donde exista mayor cantidad de puntos de atención en el sistema bancario tradicional.**

En la figura 3.2 se observa que de los 368 encuestados que utilizan el STB, el 46.20% de las personas indican que existen mayor número de puntos de atención en el norte de la ciudad, el 45.92% en el centro y el 8% en el sur.

**Figura 3.2 – Sectores de Guayaquil con mayor número de canales de STB**

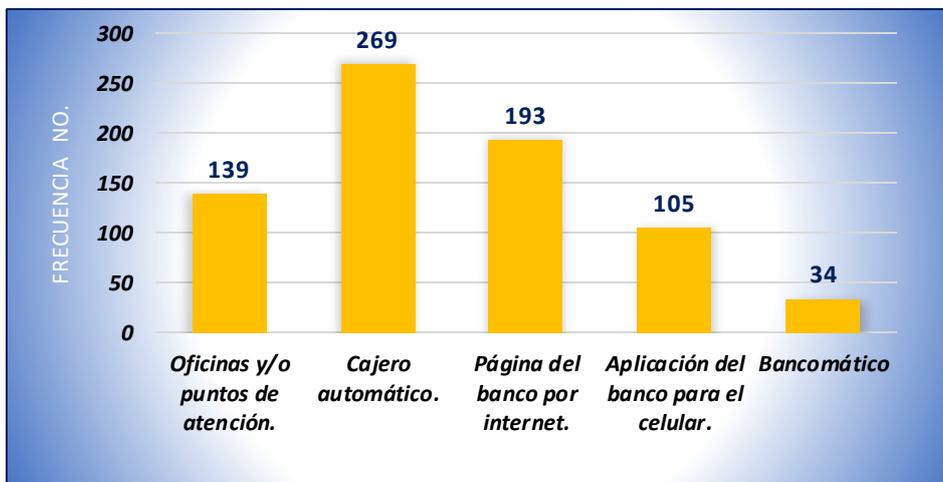


Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

- **Variable: A5\_Medios de atención que utilizan los usuarios del sistema bancario tradicional.**

En base a la figura 3.3 que muestra que del 100% de los encuestados que escogieron las opciones: el 36% utiliza con mayor frecuencia el cajero automático, el 26% las páginas web del banco para realizar las transacciones y sólo el 5% usa el autobanco.

**Figura 3.3 – Medios de atención del STB**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

- **Variable: A8\_ Existen suficientes canales de acceso del DE.**

La tabla 3.4 indica que de la muestra seleccionada del 100% de los encuestados que usan el DE (219) como medio de pago, el 19% opina que sí existen suficientes canales de acceso del sistema efectivo desde mi celular en la ciudad de Guayaquil y el 81% indican que no hay suficientes.

**Tabla 3.4 – Canales de acceso al DE**

<i>Detalle</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Si	41	19
No	178	81
<b>Total DE</b>	<b>219</b>	<b>100.00</b>

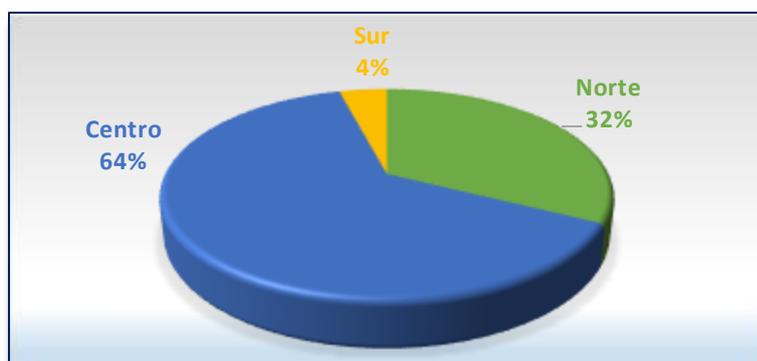
Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.

Elaborado por las autoras.

- **Variable: A9\_Sector de la ciudad donde exista mayor cantidad de puntos de atención del sistema de dinero electrónico.**

En la figura 3.4 se evidencia que las personas consideran que en el centro de la ciudad existe la mayor cantidad de canales de acceso del DE, con el 64%, el norte con el 32% y el sur registra el 4%.

**Figura 3.4 – Sectores de Guayaquil con mayor número de canales de DE**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.

Elaborado por las autoras.

**Objetivo 1.2.-** Conocer los precios de los servicios bancarios tradicionales y del DE para establecer la existencia de posibles barreras relativas en costos.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera determina los cargos por servicios financieros y no financieros que presten las entidades del Sistema

Financiero Nacional, según lo establece los artículos 247 y 248 del Código Orgánico Monetario y Financiero. La institución emitió el 19 de octubre del 2016 la resolución No. 290-2016F sobre las tarifas de los servicios financieros aplicables hasta diciembre/16. La tabla 3.5 puntualiza un resumen de los costos financieros ofrecidos por los bancos:

**Tabla 3.5 – Canales de acceso al DE (diciembre 2016)**

<i>Productos y Servicios</i>	<b>SBT</b>	
	<i>Canal</i>	<i>Valores sin IVA</i>
Apertura de Cuenta*	Oficina	\$10.00
Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas.	Oficina	\$0.00
Cancelación o cierre de cuentas.	Oficina	\$0.00
Activación de cuentas.	Oficina	\$0.00
Bloqueo, anulación o cancelación.	Oficina	\$0.00
Emisión, Renovación y Reposición de Plástico de Tarjeta de débito de Banda Lectora.	Oficina	\$0.00
Reposición por actualización de libreta, cartola o estado de cuenta.	Oficina	\$0.00
Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito o prepago.	T/C - T/D	\$0.00
Retiro en cajero automático cliente de la propia entidad en cajero de otra entidad.	Cajero automático	\$0.45
Retiro en cajero automático cliente de otra entidad en cajero de la entidad.	Cajero automático	\$0.45
Consulta impresa de saldos por cajero automático.	Cajero automático	\$0.31
Emisión de referencias bancarias.	Oficina	\$4.46
Pago de servicio básicos.	Bca. On Line, ATM, Autoserv.	\$0.31
Recaudación de impuestos.	Bca. On Line, ATM, Autoserv.	\$0.31
Consumo en gasolineras (tarjeta de crédito, débito y prepago).	T/C - T/D / POS	\$0.23
Transferencias locales: Interbancarias SPI enviadas.	Oficina	\$1.92
	Bca. On Line, ATM, Autoserv., Móvil	\$0.45
Transferencias locales: Interbancarias SPI recibidas.	Oficina	\$0.27
Transferencias internacionales: Enviadas por montos $\geq$ \$1,000.	Ofic, Bca. On Line.	\$49.54
Transferencias internacionales: Enviadas por montos $\leq$ \$5,000.	Ofic, Bca. On Line.	\$66.36

\* Existen ciertos bancos privados que el monto de apertura de la cuenta llega hasta \$300.00 o no lo exigen como requisito.

Fuente: Resolución No. 290-2016F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Elaborado por las autoras.

Del mismo modo, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante sesión ordinaria el 29 de agosto del 2016 expidió las modificaciones a la resolución No.005-2014-M sobre las Normas para la Gestión del Sistema de Dinero

Electrónico. En las siguientes tablas se detallan las tarifas por el servicio de este sistema:

**Tabla 3.6 – Activación de cuenta y carga de dólares a una cuenta de dinero electrónico**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Tarifa (USD)</i>
Activación de cuenta	N/A	N/A	N/A	0.00
Carga de dólares en un centro de transacción a una CDE de una persona natural.	BCE	1.00	500.00	0.00
Servicio de uso de cajero automático para carga de dólares a una CDE persona natural.	BCE	5.00	500.00	0.00

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.7 – Descarga de dólares de una cuenta de dinero electrónico**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Tarifas (USD)</i>	
				<i>De la 1era. Hasta la 4ta descarga realizada en ventanilla</i>	<i>Desde la 5ta descarga realizada en ventanilla**</i>
Descarga de dólares en un centro de transacción de una CDE de persona natural.	Usuario	1.00	50.00	0.00	0.05
	Usuario	50.01	200.00	0.00	0.10
	Usuario	200.01	2,500.00	0.00	0.15
Servicio de uso de cajero automático para descarga de dólares de una CDE persona natural*	Usuario	5.00	500.00		0.35

\* Estas tarifas corresponden exclusivamente a las que cobra el sistema de pagos interbancarios SPI y que no serán cobradas por el administrador del DE.

\*\* En un periodo mensual

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.8 – Transferencias desde y hacia cuentas en el sistema financiero nacional**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Tarifas (USD)</i>
De una CDE de persona natural a una cuenta en el sistema financiero nacional.	Usuario que envía	1.00	9,000.00	0.25
*De una cuenta de persona natural en el sistema financiero nacional a una CDE de cualquier persona natural.	Usuario que recibe	1.00	9,000.00	0.25

s

tarifas corresponden exclusivamente a las que cobra el sistema de pagos interbancarios SPI y que no serán cobradas por el administrador del DE

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.9 – Solución de pagos**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Tarifas (USD)</i>
Pago de una CDE de persona natural a otra CDE de persona natural.	Usuario que paga	0.01	5.00	0.00
		5.01	10.00	0.02
		10.01	100.00	0.10
		100.01	9,000.00	0.20
Pago de una CDE persona natural a una CDE de persona jurídica	Usuario que cobra	0.01	10.00	0.02
		10.01	100.00	0.10
		100.01	9,000.00	0.20
Pago de servicios básicos desde una CDE de persona natural o jurídica*	Usuario que paga	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.35

\*Cuando se conecta al servicio a través de un integrador

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.10 – Solución de cobros**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Tarifas (USD)</i>
Cobro en línea que realiza una persona jurídica a una CDE de persona natural	Usuario que cobra	0.01	10.00	0.02
		10.01	100.00	0.10
		100.01	9,000.00	0.20
Cobro autorizado programado que realiza una persona jurídica a una CDE de persona natural.	Usuario que cobra	1.00	9,000.00	0.20
Cobro en línea que realiza una persona natural con RUC a una CDE de persona natural	Usuario que cobra	0.01	9,000.00	0.00
Cobro de combustible a una CDE de persona natural o jurídica	Usuario que paga	1.00	100.00	0.05

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.11 – Giro nacional y remesa de dinero del exterior**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Tarifa (USD)</i>
Giro nacional de una CDE de una persona natural o jurídica a una persona natural	Usuario que envía	10.00	300.00	0.00
Recepción de un giro del exterior a una CDE de una persona natural (Remesas)*	Remesadora	0.10	5,000.00	0.00

\*Remesas recibidas mediante los agentes autorizados del BCE

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.12 – Consulta de saldo y movimientos**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Número mínimo transacciones</i>	<i>Número máximo transacciones</i>	<i>Tarifa (USD)</i>
Consulta de saldos y movimientos (5 movimientos últimos) por dispositivo	USUARIO	1	30	0.00
	USUARIO	31	en adelante	0.05
Consulta de saldos y movimientos por web	BCE web	1	ilimitado	0.00

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.13 – Certificado de CDE**

<i>Transacciones y caso de uso</i>	<i>Paga tarifa</i>	<i>Cantidad mínima</i>	<i>Cantidad máxima</i>	<i>Tarifa (USD)</i>
Certificado impreso	Usuario	1	en adelante	0.50

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.14 – Giro nacional**

<i>Transacciones / casos de uso</i>	<i>Monto mínimo transacción (USD)</i>	<i>Monto máximo transacción (USD)</i>	<i>Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)</i>
Giro nacional de una CDE de una persona natural o jurídica a una persona natural.	10.00	300.00	0.18

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Elaborado por las autoras.

**Tabla 3.15 – Análisis Comparativo (diciembre 2016)**

<i>Detalle de Servicio</i>	<i>Valores sin IVA</i>	
	<i>SBT</i>	<i>DE</i>
Activación y apertura de cuenta.	\$10.00	\$0.00
Carga y descarga de dinero / Retiro de dinero.	\$0.35	\$0.00
Pago de servicio básicos.	\$0.31	\$0.35
Recaudación de impuestos.	\$0.35	\$0.00
Consumo en gasolineras (tarjeta de crédito, débito y prepago).	\$0.23	\$0.05
Transferencias interbancarias locales.	\$0.45	\$0.25
Transferencias internacionales / Remesas.	\$49.54	\$0.00

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Elaborado por las autoras.

En la tabla 3.15 se realiza el análisis comparativo donde se puede apreciar que las tarifas que se cobra al usar el DE son menores a las tarifas del sistema bancario tradicional.

**Objetivo 1.3.-** Identificar los productos y servicios financieros que ofrecen el sistema bancario tradicional y el DE, para conocer las capacidades existentes que poseen estos sistemas en la atención de sus clientes.

La Superintendencia de Bancos mediante la Dirección Nacional de Estudios e Información elaboró el Catálogo de Servicios Financieros que detalla los productos financieros básicos que debe ofrecer toda entidad financiera, en base al cumplimiento de la resolución No. SB-2016-143 del 26 de febrero del 2016. A continuación se presenta los diferentes servicios que brinda el sistema bancario:

**Tabla 3.16 – Lista de Servicios Genéricos**

<i>Grupo de Servicio</i>	<i>Sub-Grupo de Servicio</i>	<i>No.</i>	<i>Lista de Servicios Genéricos</i>
<b>Servicios Primarios o Claves de Ámbito Financiero</b>	Servicios con cuentas	1	Apertura de cuentas
		2	Cierre de cuentas
		3	Activación de cuentas
		4	Mantenimiento de cuentas
		5	Bloqueo de cuentas
		6	Emisión y entrega de estado de cuenta
		7	Depósito de valores
		8	Retiros de efectivo en la entidad
		9	Retiros de efectivo en otra entidad nacional
		10	Retiros de efectivo en otra entidad del exterior
		11	Consultas en la entidad en el país
		12	Consultas en la entidad en el exterior
	Servicios con cheques	13	Emisión de cheques nacionales
		14	Emisión de cheques del exterior
		15	Emisión de cheques especiales
		16	Canje de cheques del exterior
		17	Canje de cheques nacionales
		18	Devolución de cheques nacionales
		19	Devolución de cheques del exterior
		20	Habilitación de pago de cheques
		21	Inhabilitación de pago de cheques
	Servicios con tarjetas	22	Afiliación a tarjeta de crédito
		23	Emisión y entrega de tarjetas de crédito, débito o prepago
		24	Activación de tarjetas
		25	Bloqueo de tarjetas
		26	Cierre de tarjetas

		27	Cargo a clientes por uso de tarjetas en consumos en el exterior
		28	Cargo a clientes por uso de tarjetas en consumos nacionales
		29	Cargo a clientes por uso de tarjetas en consumos por internet
		30	Cargo a establecimientos por pagos efectuados por clientes con tarjetas
		31	Mantenimiento de tarjetas
		32	Renovación física de tarjetas
		33	Renovación de servicios para tarjetas
		34	Reposición de tarjetas en el país
		35	Reposición de tarjetas en el exterior
		36	Recarga de valores
		37	Descarga de valores
		38	Avance de efectivo en el país
		39	Avance de efectivo en el exterior
	Servicios de transferencias	40	Envío de transferencias nacionales
		41	Recepción de transferencias nacionales
		42	Envío de transferencias al exterior
		43	Recepción de transferencias del exterior
		44	Envío de transferencias dentro de la misma entidad
		45	Envío de transferencias especiales
		46	Rectificación de transferencias
	Servicios de giros y remesas	47	Devolución de giros y transferencias
		48	Entrega y recepción de giros y remesas nacionales
		49	Entrega y recepción de giros y remesas internacionales
	Servicios transaccionales	50	Control de transacciones
		51	Transacciones fallidas
		52	Recepción de reclamos
		53	Permiso de uso de canales
	Servicios de cobros y pagos	54	Cobro de valores en general
		55	Cobro especializado de valores
		56	Pagos a proveedores nacionales
		57	Pagos a proveedores del exterior
		58	Pago de nómina de empresas
		59	Pago de beneficios sociales
		60	Pago de obligaciones con el IESS
		61	Gestión de cobros y pagos

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaborado por las autoras.

En la tabla 3.17 se presentan los productos financieros más relevantes que ofrecen las instituciones financieras, de acuerdo a la resolución No. 059-2015 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que establece la codificación de las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional.

**Tabla 3.17 – Lista de Productos Financieros**

<i>Grupo de Producto Financiero</i>	<i>Lista de Producto Financiero</i>
Tipo de crédito	Productivo
	Comercial Ordinario
	Comercial Prioritario
	Consumo Ordinario
	Consumo prioritario
	Inmobiliario
	Microcrédito
	Crédito diferido ( 3,4,6,9,12,15,18,24) meses
Inversiones empresariales	0,00 -1,000.00
	1,001 - 5,000
	5,001 - 10,000
	10,001 - 100,000
	100,001 - 1,000,000
	1,000,000 - en adelante
Cuentas	Ahorro programado
	Ahorro rentable
	Corriente
Depósitos a plazo	De 1 a 30 días
	De 31 a 60 días
	De 61 a 90 días
	Mayor a 90 días

Fuente: Resolución No. 059-2015 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

En lo que respecta al dinero electrónico, el sistema sólo cuenta con el producto de apertura de la cuenta o monedero electrónico, a través de un teléfono móvil. En el objetivo 1.2 se detallaron los servicios que el usuario puede acceder por medio de la plataforma “efectivo desde mi celular”.

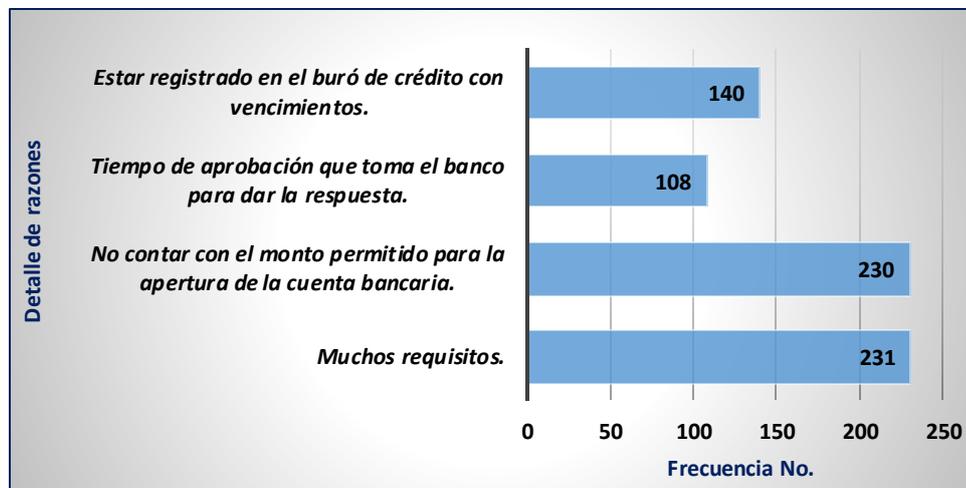
**Objetivo 1.4.-** Identificar cuáles son las barreras que dificultan la apertura de una cuenta en el sistema bancario tradicional y en el DE para establecer las problemáticas y desventajas que se le presentan al cliente en el momento de ingresar al sistema bancario.

Con la finalidad de contestar el presente objetivo se analizaron los resultados de las preguntas A4 y A10 del cuestionario aplicado, para conocer las barreras que han dificultado a las personas acceder a los servicios que ofrecen los sistemas estudiados.

- **Variable: A4\_ Limitantes para abrir una cuenta bancaria.**

En la figura 3.5 se demuestra que del 100% de las personas que usan el sistema bancario opinan que los bancos solicitan muchos requisitos, para aperturar una cuenta bancaria con el 33%, el 32% de los usuarios consideraron que no contar con el monto exigido por la entidad es una gran limitante y el 15% determinó que el tiempo de aprobación que toma a la institución para dar una respuesta favorable es la razón menos significativa.

**Figura 3.5 – Razones para no abrir una cuenta bancaria**



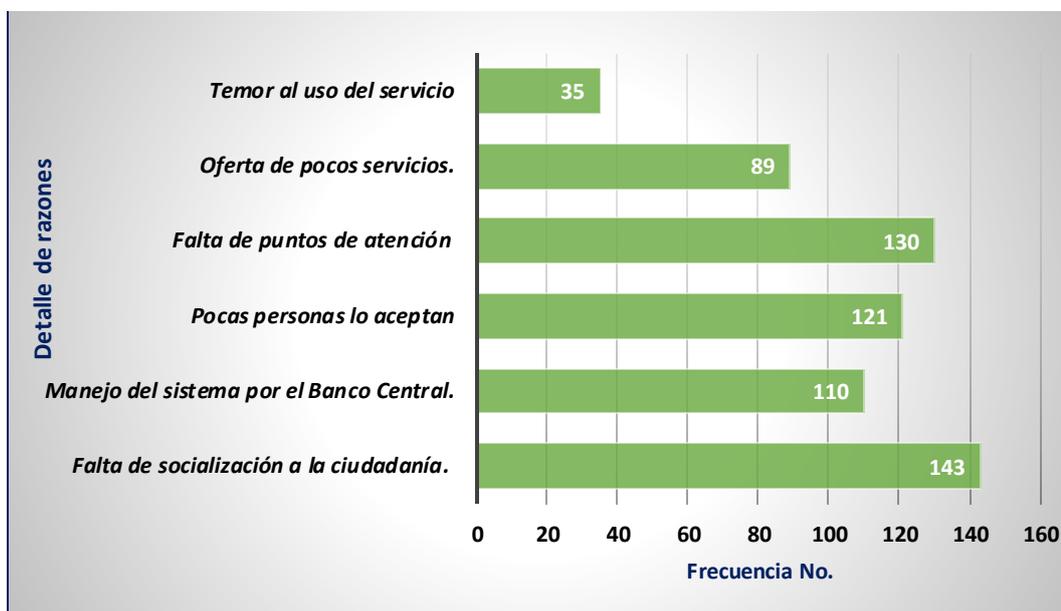
Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

- **Variable: A10\_ Limitantes para abrir una cuenta en el DE.**

De acuerdo a la información ilustrada en la figura 3.6 a partir de la muestra seleccionada del 100% de las personas encuestadas que usan el DE el 23% establecieron como mayor barrera para activar una cuenta en la plataforma "Efectivo

desde mi celular” a la falta de socialización a la ciudadanía sobre el sistema, mientras que el 6% consideran como limitante el temor que tienen al mismo.

**Figura 3.6 – Razones para no abrir una cuenta en el DE**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras

**Objetivo 1.5.-** Conocer si las herramientas tecnológicas (páginas web, aplicaciones, cajeros automáticos) del sistema financiero tradicional y del DE son lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión para los usuarios.

Para el análisis del presente objetivo, se plantea las siguientes hipótesis, a fin de conocer la existencia de una relación entre las variables de diseño de las herramientas tecnológicas del sistema bancario tradicional (A6) versus la opinión sobre este sistema (A7).

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el diseño de la herramienta tecnológica y la opinión sobre el sistema bancario tradicional.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el diseño de la herramienta tecnológica y la opinión sobre el sistema bancario tradicional.

Con el 5% de nivel de significancia haciendo uso de la prueba: Tabulación cruzada / *Chi Square*, se obtuvo un valor P de 0, y comparándolo con el nivel de significancia se concluye que no existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula; por lo cual, a partir de las muestras seleccionadas se determinó que existe relación

entre las variables; es decir, que del 100% de las personas que usan el STB, el 61% considera que las herramientas tecnológicas no tienen diseños lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión a pesar que el sistema sea bueno. (ver Anexo 6).

En el caso del DE, se analiza la variable de diseño de las herramientas tecnológicas del DE (A11) versus la opinión sobre el sistema “Efectivo desde mi celular” (A12), para plantear las siguientes hipótesis:

**$H_0$ :** No existe relación entre el diseño de la herramienta tecnológica y la opinión sobre el sistema “Efectivo desde mi celular”

**$H_1$ :** Existe relación entre el diseño de la herramienta tecnológica y la opinión sobre el sistema “Efectivo desde mi celular”

Con el 5% de confianza usando la prueba: Tabulación cruzada / *Chi Square*, se obtiene que el valor P es 0, y al compararlo con el nivel de significancia se concluye que no muestra adecuada evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula; por tanto, existe relación entre el diseño de la herramienta tecnológica y la opinión sobre el sistema “Efectivo desde mi celular”. Por tanto, de la muestra seleccionada del 100% de las personas que usan el DE, el 62% considera malo el servicio y las herramientas tecnológicas no poseen diseños lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión. (ver Anexo 6).

**Objetivo 2.1.-** Conocer las razones por las cuales las personas, muestran un bajo uso del sistema bancario tradicional y del DE, con el fin de identificar los problemas que existen en la ciudadanía al utilizar ambos sistemas.

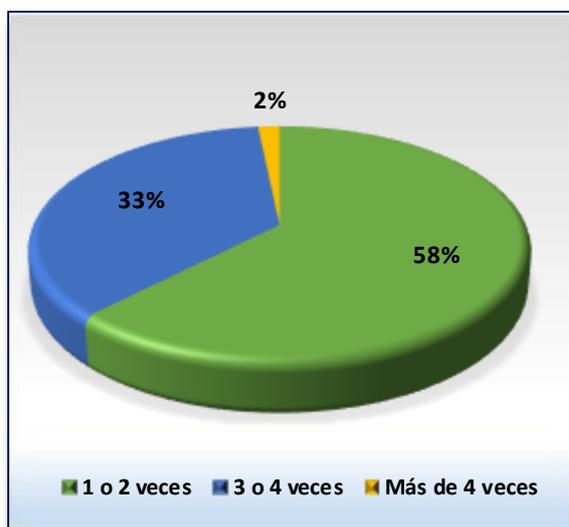
En este objetivo se analizaron los resultados de las siguientes variables:

- **Variable: B1\_ Número de veces que se utiliza el sistema bancario como medio de pago.**
- **Variable: B2\_ Razón más importante por usar pocas veces los servicios bancarios como medio de pago.**

El total de usuarios encuestados del sistema bancario determinaron que el 58% utilizan los servicios financieros de 1 a 2 veces y el 2% lo usa más de 4 veces en el día, tal como se muestra en la figura 3.7.

En la figura 3.8 se puede observar las razones por las cuales el uso de frecuencia es bajo, el 42% considera que los costos financieros son altos, el 23% indicó por falta de conocimiento de los productos/ servicios bancarios y el 10% por no contar con una tarjeta de crédito.

**Figura 3.7 – Frecuencia de uso del STB**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

**Figura 3.8 – Razones por poco uso en STB**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

Al analizar la relación que pueda existir entre las variables mencionadas, se plantea las siguientes hipótesis:

**$H_0$ :** No existe relación entre el número de veces que se utiliza el sistema bancario y la razón más importante por usar pocas veces los servicios bancarios como medio de pago.

**$H_1$ :** Existe relación entre el número de veces que se utiliza el sistema bancario y la razón más importante por usar pocas veces los servicios bancarios como medio de pago.

Considerando el nivel de significancia del 5% por medio de la prueba: Tabulación cruzada / *Chi Square*, se obtuvo un valor P de 0, y al contrastar con el nivel de significancia se determina que no hay bantante evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula. Por tanto, se comprueba que existe relación entre las variables; es decir, que del 100% de los usuarios del STB, el 62% usa poco los servicios por costos financieros. (ver Anexo 6).

Para el estudio del DE, se evaluaron las siguientes variables que nos permiten concluir con este objetivo:

- **Variable: B7\_ Número de veces que se utiliza el sistema de dinero electrónico.**
- **Variable: B8\_ Razón más importante por usar pocas veces los servicios del DE.**

Los usuarios de este sistema de pago indicaron que usan los servicios de “Efectivo desde mi celular” de 1 a 2 veces en el día, que representa al 83% de los encuestados y el 2% lo usa más de 4 veces como se visualiza en la figura 3.9.

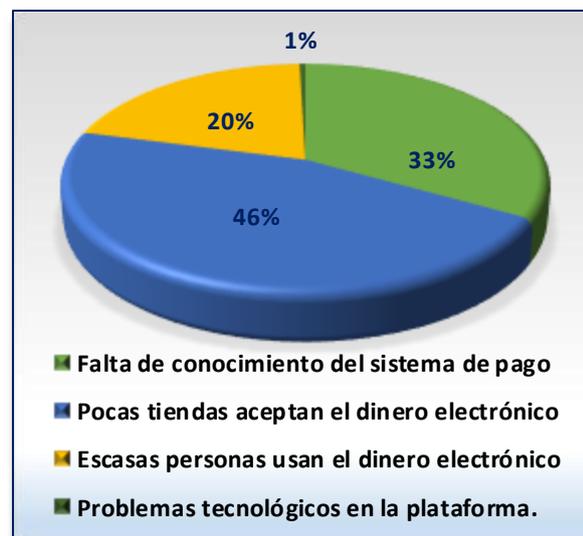
La figura 3.10 manifiesta los motivos por los cuales el uso de periodicidad es bajo, el 46% opina que hay pocas tiendas que aceptan el dinero electrónico, el 20% por falta de conocimiento del sistema y el 1% por problemas tecnológicos en la plataforma.

**Figura 3.9 – Frecuencia de uso del DE**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

**Figura 3.10 – Razones por poco uso del DE**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

Para finalizar con el análisis, se verifica si existe relación entre las variables indicadas; para ello, se plantean las siguientes hipótesis:

**$H_0$ :** No existe relación entre el número de veces que se utiliza el DE y la razón más importante por usar pocas veces el DE como medio de pago.

**$H_1$ :** Existe relación entre el número de veces que se utiliza el DE y la razón más importante por usar pocas veces el DE como medio de pago.

Considerando el nivel de significancia del 5% a través de la prueba: Tabulación cruzada / *Chi Square*, se obtuvo un valor P de 0, y al cotejar con el nivel de significancia se evalúa que no existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula. Por tanto, se comprueba que existe relación entre dichas variables; es decir, que del 100% de los usuarios del DE, el 73% usa poco porque hay pocas tiendas que aceptan el DE como medio de pago. (ver Anexo 6)

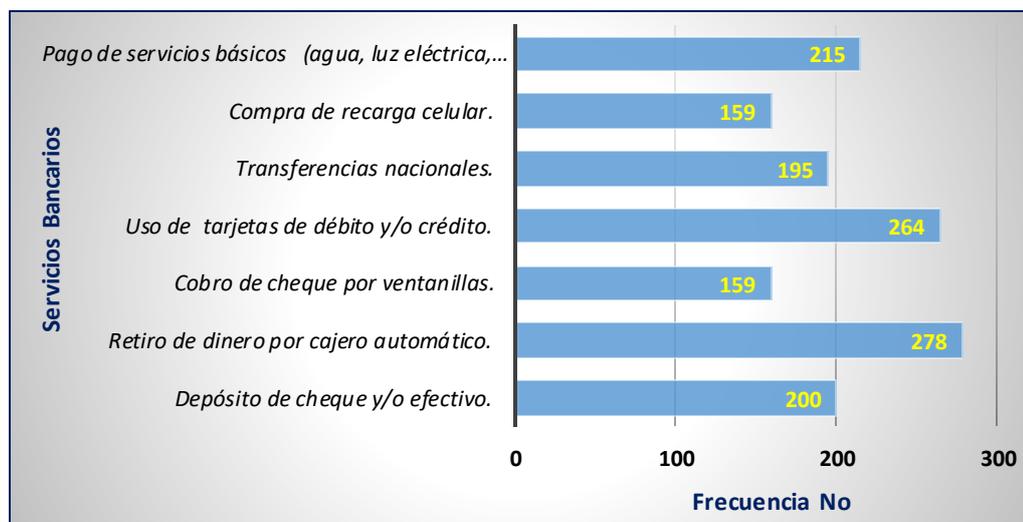
**Objetivo 2.2.-** Identificar los servicios y/o productos financieros como medios de pago que manejan los clientes del sistema bancario tradicional y los servicios que usan los usuarios del DE, para conocer los más necesarios y utilizados en las actividades diarias de la ciudadanía.

Para este objetivo se evalúa la variable tomada del cuestionario:

- **Variable: B3\_ Servicios bancarios que regularmente usa en una semana.**

A través de los resultados que se alcanzaron con dicha variable, se puede observar que el servicio financiero que regularmente usan en una semana es el retiro de dinero por cajero automático que representa el 19%, el 18% le corresponde al uso de tarjetas de débito y/o crédito y el 11% es para compra de recarga celular y cobro de cheque por ventanilla. La figura 3.11 detalla lo mencionado.

**Figura 3.11 – Servicios bancarios regulares en la semana**



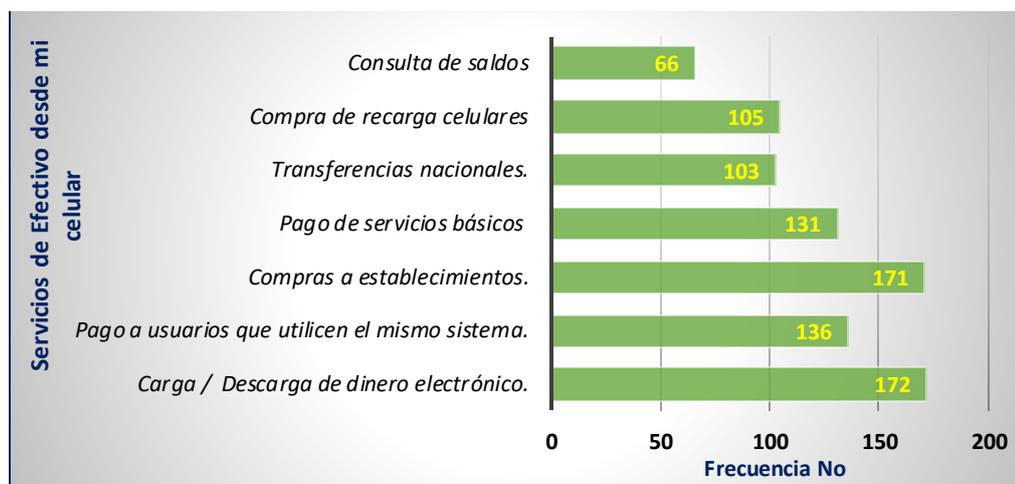
Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

Por otra parte, el DE, para la evaluación de este sistema se tomaron los resultados de la variable:

- **Variable: B9\_Servicios de “Efectivo desde mi celular” que regularmente usa en una semana.**

Los resultados conseguidos se reflejan en la figura 3.12, donde el 19.46% de los usuarios del sistema realizan carga y descarga de dinero electrónico en la semana, le sigue el 19.34% con compras de establecimientos y el 7.47% realiza consulta de saldos.

**Figura 3.12 – Servicios del DE regulares en la semana**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

Para completar este análisis, se realizó una entrevista al representante del departamento contable de Tiendas Industriales Asociadas TÍA S.A, para conocer la experiencia de la empresa en aceptar como medio de pago el DE como macroagente. <sup>69</sup>La empresa fue constituida el 29 de noviembre de 1960, es una cadena de tiendas a nivel nacional que se dedica a ofrecer diferentes productos de consumo masivo, personal y hogar, a través de sus 182 locales. El usuario puede realizar la carga, descarga y cobros de DE en cualquiera de los almacenes Tía. De acuerdo a la información proporcionada por el departamento contable, en éste lugar se realizaron USD \$32,429.51 en promedio mensual y el promedio de transacciones mensuales fue de 4.559 en el 2016, lo que representa el 0.0614% de participación sobre las ventas totales que genera la organización. (ver Anexo 7).

<sup>69</sup> *Quienes somos*, Tiendas Industriales Asociadas TÍA S.A. , Obtenido el 10 de diciembre del 2016 de: <http://www.corporativo.tia.com.ec/pagina/qui%C3%A9nes-somos>

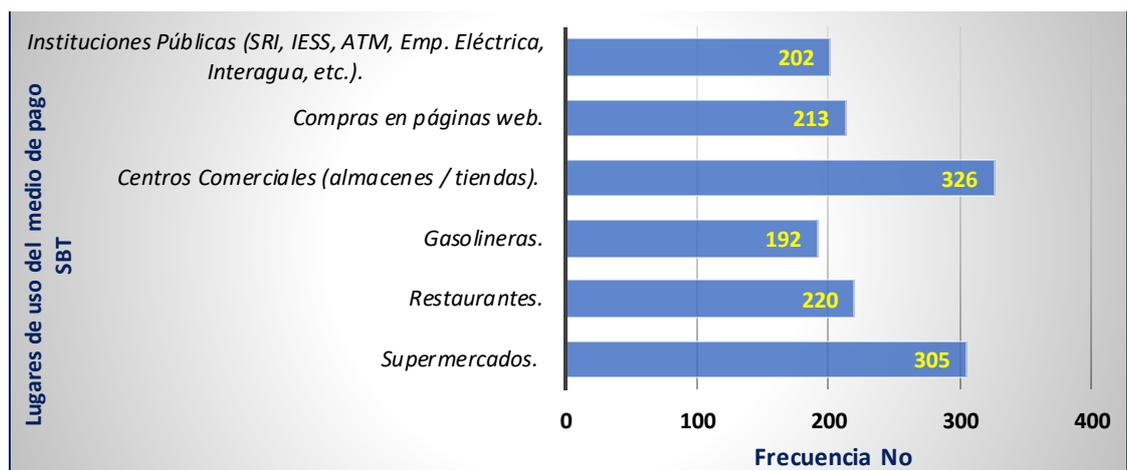
**Objetivo 2.3.-** Listar los lugares y las razones de uso de los servicios bancarios como medio de pago, para determinar los motivos principales que el cliente posee cuando realiza sus transacciones con frecuencia en un sitio.

Para el desarrollo de este objetivo se lo dividió en dos partes; la primera parte consistió en analizar la siguiente variable:

- **Variable: B4\_ Lugares donde mayormente usa los servicios bancarios como medio de pago.**

Con los datos que se obtuvieron al evaluar esta variable, se puede indicar que el lugar donde mayormente se utilizan los servicios bancarios tradicionales como medio de pago es en los centros comerciales (almacenes/ tiendas) representando el 22%, el 21% le pertenece a los supermercados y el 13% corresponde a las gasolineras. La figura 3.13 detalla lo antes comentado.

**Figura 3.13 – Lugares de uso del sistema bancario como medio de pago**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

La segunda sección para analizar el presente objetivo fue a través de una comparación de medias con la prueba t para muestras independientes entre las siguientes variables:

- **Variable: B5\_Alternativas que motiva utilizar el sistema bancario como medio de pago.**
- **Variable: E1\_Sexo del encuestado.**

Se formularon las siguientes hipótesis para analizar la homogeneidad:

$H_0$ : Hay homogeneidad entre las variables.

$H_1$ : No hay homogeneidad entre las variables.

Considerando el nivel de significancia del 5% se obtuvo como resultado luego de aplicar la prueba F, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, ya que el valor P (0,074) > 0,05. Con la muestra seleccionada se determina que hay homogeneidad entre las variables, por lo tanto, ambos grupos de variables son comparables. (ver Anexo 6)

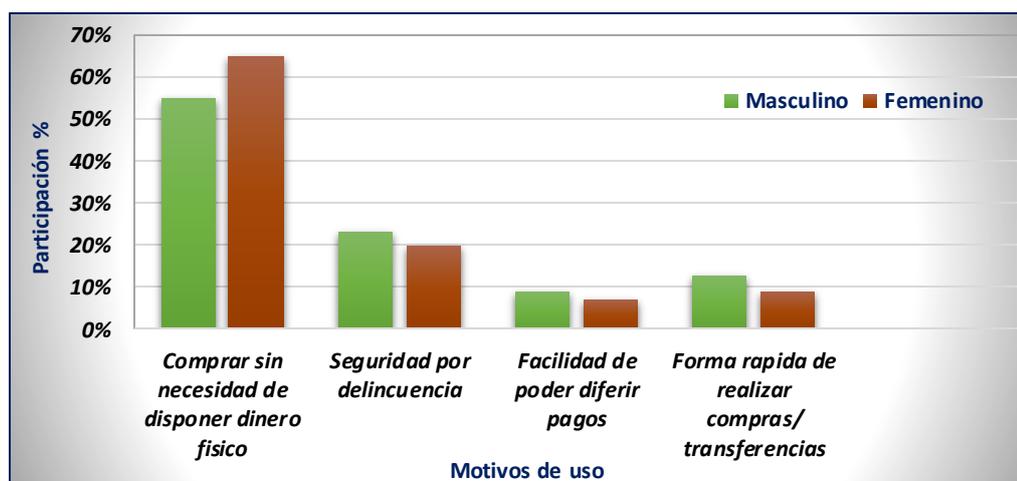
Para el respectivo análisis de las medias de las variables, las hipótesis fueron:

**H<sub>0</sub>**: La media de alternativas que motiva utilizar el sistema bancario como medio de pago es igual a la media del género.

**H<sub>1</sub>**: La media de alternativas que motiva utilizar el sistema bancario como medio de pago no es igual a la media del género.

Con el nivel de significancia del 5% y aplicando la prueba t se obtuvo un valor p de 0.054; por tanto, se establece que no se rechaza la hipótesis nula. La media de razones que motiva utilizar el sistema bancario tradicional es igual a la media del género. Debido a esto se puede decir que los hombres y las mujeres evalúan de manera similar las alternativas que motivan a ellos como usuarios a utilizar el sistema bancario tradicional como un medio de pago; tal como se observa en la figura 3.14, donde el 55% de los hombres y el 65% de las mujeres eligieron la opción de comprar sin la necesidad de disponer dinero físico (tarjeta crédito/ débito) como el motivo más relevante, siendo la menos importante la alternativa de facilidad de poder diferir los pagos con el 9% de hombres y el 7% de mujeres que optaron por seleccionar este enunciado.

**Figura 3.14 – Alternativas que motiva utilizar el sistema bancario**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

**Objetivo 2.4.-** Consultar a los clientes del DE sobre el/ los objetivos(s) que tuvieron al registrarse en la plataforma del DE, para conocer las razones que motivan a una persona ingresar a este sistema.

En el estudio del presente objetivo se realizó una prueba de medias haciendo aseveraciones sobre una sola variable con respecto a dos muestras independientes aplicando la Prueba t. Las variables indicadas son las que se detallan a continuación:

**Variable: B10\_Alternativas que motiva utilizar el sistema de dinero electrónico.**

- **Variable: E1\_Sexo del encuestado.**

Por lo cual, se plantearon las siguientes hipótesis para analizar la homogeneidad:

**$H_0$ :** Hay homogeneidad entre las variables.

**$H_1$ :** No hay homogeneidad entre las variables.

Con el 5% de confianza se obtiene como resultado aplicando la prueba F, hay bastante evidencia estadística para aceptar hipótesis nula, debido a que el valor P (0,680) > 0,05. A partir de la muestra seleccionada se encuentra que hay relación entre homogeneidad entre las variables. (ver Anexo 6)

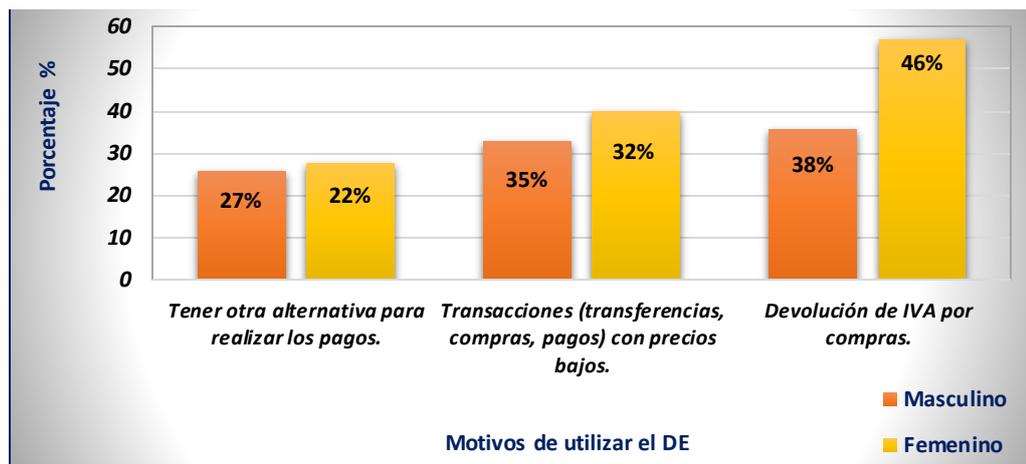
Para el análisis de las medias de las variables las hipótesis son:

**$H_0$ :** La media de alternativas que motiva utilizar el sistema de dinero electrónico es igual a la media del género.

**$H_1$ :** La media de alternativas que motiva utilizar el sistema de dinero electrónico no es igual a la media del género.

El nivel de significancia del 5% aplicando la prueba t se obtiene un valor p de 0.245; por tanto, se determina que no se rechaza la hipótesis nula. La media de alternativas que motiva utilizar el sistema de dinero electrónico es igual a la media del género. Esto quiere decir, tanto los hombres como las mujeres califican de manera similar las razones que los motivan a los usuarios utilizar el DE como medio de pago como se visualiza en la figura 3.15, donde el 38% de los hombres y el 46% de las mujeres escogieron la opción de devolución de IVA por compras como la más importante.

**Figura 3.15 – Alternativas que motiva utilizar el DE**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

**Objetivo 3.1.-** Listar las ventajas y desventajas de los servicios ofrecidos por el sistema bancario tradicional y el DE para identificar sus fortalezas y debilidades.

La información que se seleccionó del cuestionario para obtener la lista de las ventajas del sistema bancario tradicional son las siguientes variables:

- **Variable: C1a\_ Otorga líneas de crédito a corto o largo plazo.**
- **Variable: C1b\_ Se obtiene un historial financiero por los ahorros realizados para poder solicitar referencias bancarias.**
- **Variable: C1c\_ Se recibe transferencias del exterior.**
- **Variable: C1d\_ Puede realizar operaciones en la página web del banco protegidas con claves.**
- **Variable: C1e\_ Existen aplicaciones para teléfonos inteligentes que permiten realizar operaciones y consulta de saldo.**

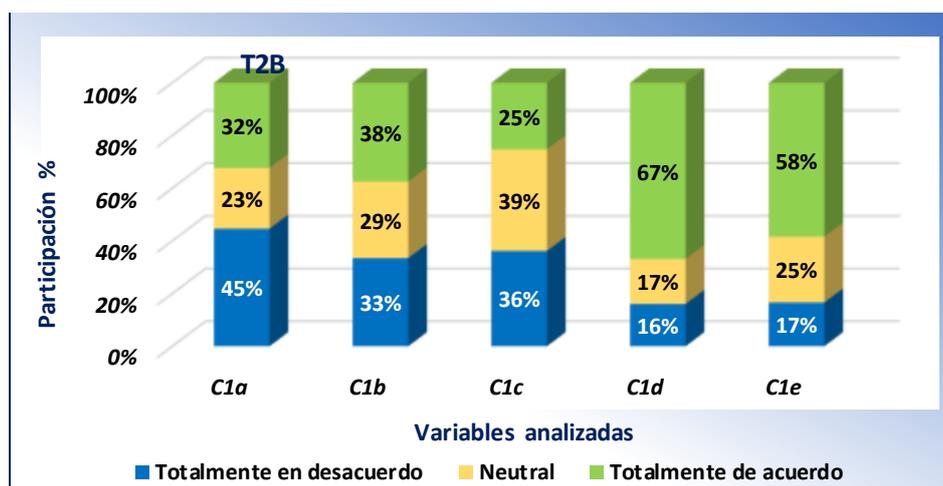
Para la presentación de los resultados, se realizó una recodificación de las variables de la siguiente manera:

- 5: Totalmente de acuerdo – 3
- 4: Acuerdo – 3
- 3: Neutral – 2
- 2: Desacuerdo – 1
- 1: Totalmente en desacuerdo – 1

La figura 3.16 detalla las respuestas de los encuestados sobre las ventajas que se adquieren al utilizar los servicios bancarios. Las personas que seleccionaron “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” están entre el 25% y el 67%. Para los usuarios una gran ventaja (67%) es poder realizar operaciones en la página web del banco protegidas con claves. Por otro lado, las personas que escogieron la opción “neutral” están entre el 17% y 25%. Los clientes consideraron intrascendente el poder recibir transferencias del exterior por medio del banco (25%).

Finalmente, las personas que consideran estar “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” con las opciones, están entre el 17% y el 45%. Los encuestados opinaron que no es ventaja el usar los servicios financieros para acceder a líneas de crédito a corto o largo plazo (45%).

**Figura 3.16 – Ventajas de los servicios bancarios**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

En el análisis de las desventajas del servicio bancario se estudiaron estas variables:

- Variable: C2a\_Cobra comisiones e intereses por servicios bancarios exigidos por las entidades de control.
- Variable: C2b\_ Hay largas columnas para realizar un depósito, cobro de cheque o retiro de dinero en las agencias bancarias.
- Variable: C2c\_ Falta de agencias y cajeros automáticos en algunas zonas de la ciudad.
- Variable: C2d\_ Cajeros automáticos en ocasiones fuera de servicio.

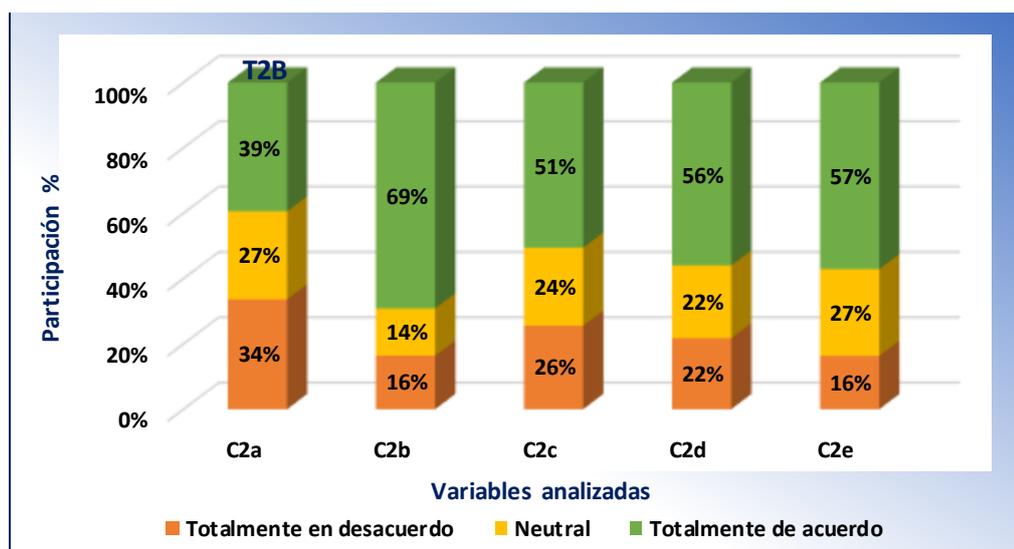
- **Variable: C2e\_ Aplicación celular sólo funciona con datos móviles o con red inalámbrica de internet (wifi).**

Aplicando la recodificación de las variables se obtuvieron los resultados presentados en la figura 3.17, donde los encuestados valoraron sobre las desventajas que de utilizar los servicios bancarios. Las personas que contestaron “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” están entre el 39% y el 69%. La mayoría de los usuarios indicaron que las entidades bancarias hay largas columnas para realizar un depósito, cobro de cheque o retiro de dinero (69%).

Por otro lado, las personas que consideran estar “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” con los servicios bancarios están entre el 16% y el 34%. Los encuestados opinaron que no es desventaja el cobro de comisiones e intereses por servicios bancarios exigidos por las entidades de control (34%).

Sin embargo, existen personas que seleccionaron la opción “neutral” como desventaja insignificante que la aplicación de celular sólo funciona con datos móviles o con red inalámbrica de internet (wifi) y el cobro de comisiones e intereses por servicios bancarios exigidos por las entidades de control con el 27% de participación y el 14% escogió el cobro de comisiones e intereses por servicios bancarios exigidos por las entidades de control la menos irrelevante.

**Figura 3.17 – Desventajas de los servicios bancarios**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

En el caso del sistema de dinero electrónico, las variables que contienen los resultados sobre las ventajas de usar el sistema son:

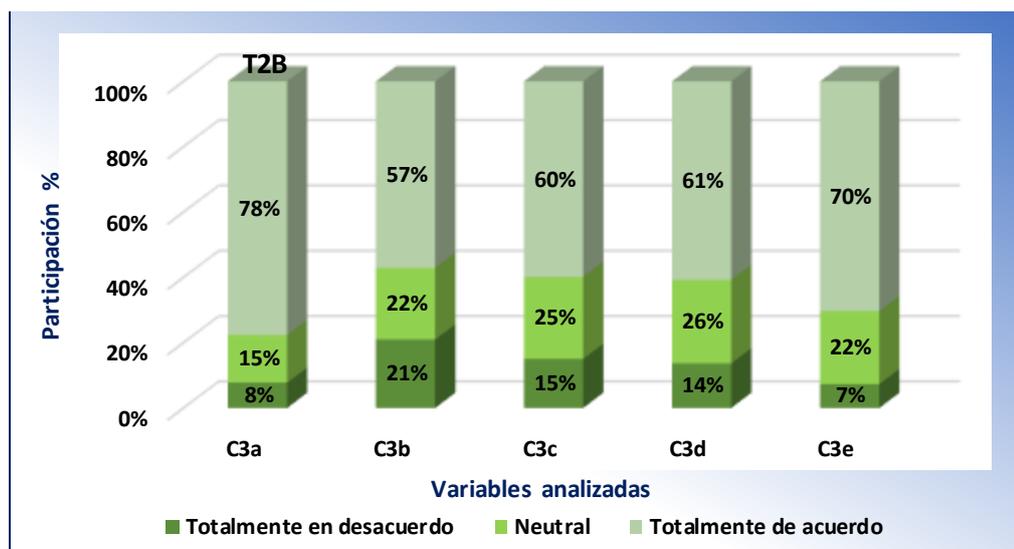
- **Variable: C3a\_ No se requiere monto inicial para apertura de cuenta.**
- **Variable: C3b\_ No consume datos móvil ni saldo para realizar las operaciones.**
- **Variable: C3c\_ Funciona con cualquier modelo y tipo de celular o teléfono móvil.**
- **Variable: C3d\_ Los costos de servicios son bajos.**
- **Variable: C3e\_ El uso del sistema de pago genera devolución de IVA por las compras realizadas.**

En la recodificación de las variables se muestran los resultados en la figura 3.18, donde los usuarios determinaron las ventajas de utilizar los servicios del DE. Las personas que contestaron “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” están entre el 57% y el 78%. Se puede evidenciar que existe sesgo en las respuestas. Del 100% de los usuarios, el 78% indicaron que no requerir monto inicial para abrir una cuenta en el sistema es la principal ventaja y el 57% opinó que utilizar el servicio no consume datos móvil ni saldo para realizar las operaciones.

En las alternativas “neutral”, el 26% de las personas opinaron que los costos de los servicios no son relevantes y el 15% determinó que el monto inicial para abrir una cuenta en el sistema.

Sin embargo, en las opciones de “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” con los servicios del DE, el 21% de los encuestados consideraron que no es ventaja que el servicio no consume datos móvil ni saldo para realizar las operaciones y el 7% determinó que el uso del sistema de pago genera devolución de IVA por las compras realizadas no es significativa.

**Figura 3.18 – Ventajas de los servicios del dinero electrónico**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

En lo que respecta a las desventajas de utilizar este medio de pago, se analizan las siguientes variables, cuyos resultados se aprecian en la figura 3.19:

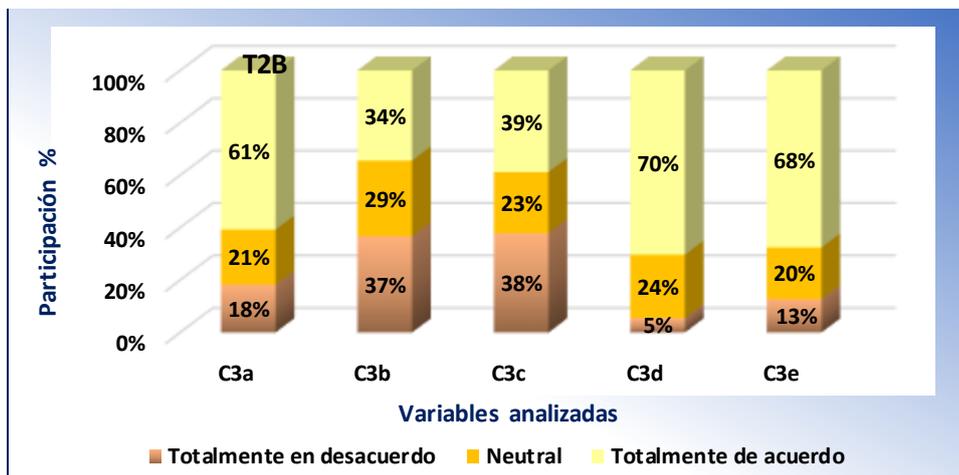
- **Variable: C4a\_ Pocas tiendas o almacenes aceptan el pago por este medio.**
- **Variable: C4b\_ Si no se tiene disponibilidad de saldo de dinero en el aplicativo no se realiza la transacción (compra, pago, transferencia).**
- **Variable: C4c\_ Existen complicaciones en el momento de realizar la compra y/o transferencias.**
- **Variable: C4d\_ Pocas personas lo usan como medio de pago.**
- **Variable: C4e\_ La plataforma del sistema en ocasiones presenta fallas tecnológicas con la carga y descarga del dinero electrónico.**

El 70% de los encuestados opinaron en las opciones que están “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” que es una desventaja que pocas personas usan el DE como medio de pago y el 34% indicó que si no se tiene disponibilidad de saldo de dinero en el aplicativo no se realiza la transacción (compra, pago, transferencia).

No obstante, el 29% de los usuarios indicaron como “neutral” si no se tiene disponibilidad de saldo de dinero en el aplicativo no se realiza la transacción (compra, pago, transferencia) y el 20% determinó como desventaja irrelevante que la plataforma del sistema en ocasiones presenta fallas tecnológicas con la carga y descarga del dinero electrónico.

En las opciones de “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, los clientes del sistema indicaron que no es correcto que existan complicaciones en el momento de realizar la compra y/o transferencias, que representan el 38% de los encuestados y el 5% indican que no están de acuerdo que pocas personas usen el DE como medio de pago.

**Figura 3.19 – Desventajas de los servicios del dinero electrónico**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.

Elaborado por las autoras.

**Objetivo 3.2.-** Determinar las características y/o facilidades que debe ofrecer el servicio bancario tradicional y el DE para que los usuarios logren la inclusión financiera.

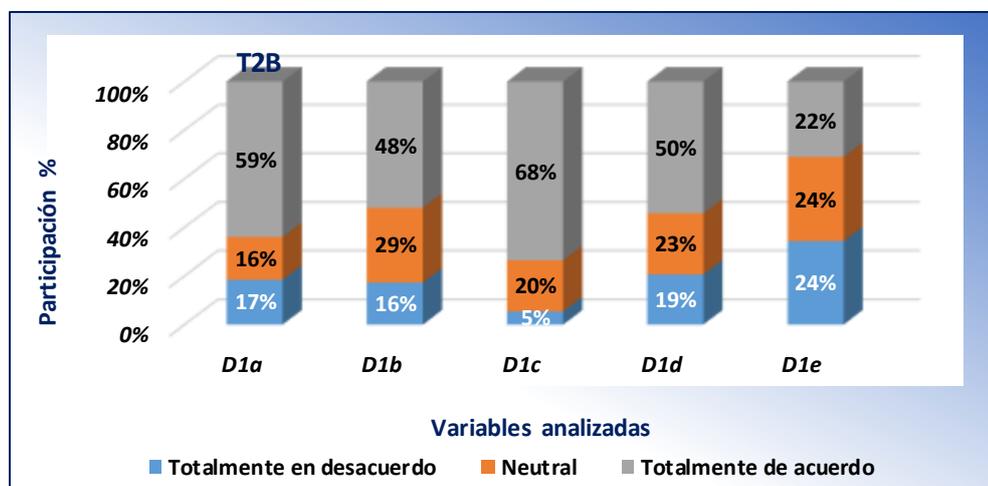
Las siguientes variables fueron usadas para determinar las características y/o facilidades que deben ofrecer el sistema bancario y el DE para que las personas alcancen la inclusión financiera:

- **Variable: D1a\_ Ampliación de servicios financieros de calidad con menores costos e intereses.**
- **Variable: D1b\_ Reducir los pasos para realizar las transacciones en la página web del banco.**
- **Variable: D1c\_ Instalación de más cajeros automáticos.**
- **Variable: D1d\_ Disminuir lista de requisitos para acceder a una cuenta bancaria y/o crédito.**
- **Variable: D1e\_ Asesoría para el caso de endeudamiento y la crisis que podría enfrentar el cliente.**

Se usó para el desarrollo del presente objetivo la recodificación de variables nuevamente tal como se explicó en objetivos anteriores.

La figura 3.20 detalla las respuestas de los encuestados sobre las características que debe poseer el sistema bancario tradicional, con el fin de que los usuarios logren la inclusión financiera las ventajas que se adquieren al utilizar los servicios bancarios. Los usuarios que escogieron “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” pertenecen al rango del 22% y 68% respectivamente. Para los usuarios la mayor característica y/o facilidad que deberá poseer el sistema bancario para que sus clientes logren la inclusión financiera es la instalación de más cajeros automáticos. Por otro lado, las personas que seleccionaron la opción “neutral” están entre el 16% y 29%. Los usuarios consideran de poca importancia el reducir los pasos para realizar las transacciones en la página web del banco. Finalmente, los clientes que consideraron estar “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” con los enunciados de opciones y recomendaciones, están entre el 5% y el 24%. Los encuestados opinaron que no están de acuerdo con la opción de brindar asesoría para el caso de endeudamiento y la crisis que podría enfrentar el cliente.

**Figura 3.20 – Opiniones y recomendaciones del sistema bancario**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

En el análisis de las características y/o facilidades que debe implementar la plataforma de sistema “Efectivo desde mi celular” se utilizaron las siguientes variables:

- **Variable: D2a\_ Incrementar la socialización del sistema por diferentes medios publicitarios.**

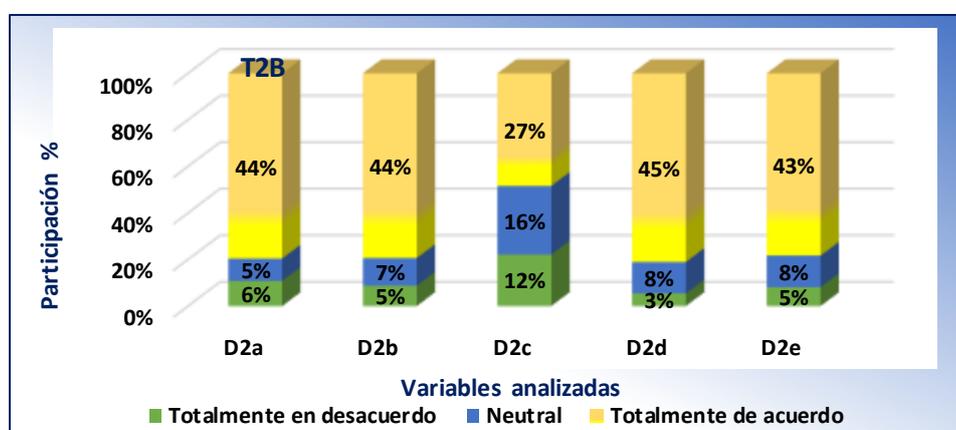
- Variable: D2b\_ Firmar más convenios con tiendas y almacenes para el uso del servicio de dinero electrónico.
- Variable: D2c\_ Que empresas privadas controlen el sistema de pago.
- Variable: D2d\_ Presentar promociones atractivas para abrir una cuenta en la plataforma de dinero electrónico.
- Variable: D2e\_ Ofrecer un mayor número de servicios

Aplicando la recodificación de las variables se obtuvieron los resultados presentados en la figura 3.21, donde los encuestado dieron su opinión acerca de las características y/o facilidades que debería aplicar el DE, para que los usuarios alcancen la inclusión financiera. De los respectivos enunciados las personas encuestadas que respondieron “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” están entre el 27% y 45%.

La gran mayoría contestaron que las características más importantes que se deben aplican al sistema de DE es presentar promociones atractivas parar abrir una cuenta en la plataforma del DE, incrementar la socialización del sistema por diferentes medios publicitarios, firmar más convenios con tiendas y almacenes para el uso del servicio de dinero electrónico; así como también ofrecer un mayor número de servicios.

Los usuarios que eligieron la opción “neutral” están entre el 5% y 16%; el enunciado más relevante en esta categoría fue que empresas privadas controlen el sistema de pago. Por ultimo las personas que eligieron las opciones de “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” están entre el rango de 3% y 12% respectivamente; donde la característica más importante de esta sección fue que empresas privadas controlen el sistema de pago.

**Figura 3.21 – Opiniones y recomendaciones del DE**



Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.

Elaborado por las autoras

### 3.3. ANÁLISIS COMPARATIVO

#### 3.3.1. Análisis entre el Sistema Bancario vs Sistema de Dinero Electrónico

Aplicando la teoría comparativa observando dos casos de estudio: el sistema bancario tradicional y el sistema de dinero electrónico llamado actualmente como “efectivo desde mi celular”, a continuación se presentan las conclusiones obtenidas en el mismo orden de los objetivos específicos:

**Objetivo 1.1.-** Determinar los canales de acceso del servicio bancario tradicional y del DE para conocer la cobertura geográfica y su desarrollo.

1. Existen en Guayaquil aproximadamente 4.971 canales de acceso del SBT; tales como agencias, sucursales, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y otros tipos de oficinas; siendo el Banco Pichincha el que mayor cobertura geográfica posee, con un promedio de 1.564 canales de atención, seguido del Banco Guayaquil con 1.327 y del Banco Pacifico con 1.278.
2. Un total de 10.890 puntos de atención se registran en la ciudad de Guayaquil, donde los usuarios del DE pueden efectuar transacciones con este medio de pago; además se cuenta con 522 establecimientos para realizar cargas; así como también 397 locales para descargar DE.
3. Sin embargo, los usuarios del SBT (68%) y SDE (81%) opinan que no existen suficientes canales de acceso en la ciudad de Guayaquil.

**Objetivo 1.2.-** Conocer los precios de los servicios bancarios tradicionales y del DE para establecer la existencia de posibles barreras relativas en costos.

4. En base a la información obtenida en fuentes secundarias acerca de las tarifas que cobran el SBT y el DE, se puede concluir que los costos cobrados por el uso del DE son relativamente menores a los costos que cobran en promedio las instituciones financieras por realizar las distintas transacciones que ofrecen.

**Objetivo 1.3.-** Identificar los productos y servicios financieros que ofrecen el sistema bancario tradicional y el DE, para conocer las capacidades existentes que poseen estos sistemas en la atención de sus clientes.

5. El SBT brinda 61 servicios y 21 productos en promedio, entre los cuales se puede mencionar a los principales servicios: aperturas de cuentas, depósitos en cheque y/o efectivo, retiros de cheques y/o efectivos, mantenimientos de cuentas, certificaciones bancarias, transferencias nacionales e internacionales; así como también se mencionan los productos principales; microcréditos, créditos inmobiliarios, de consumo y productivos, inversiones, depósitos a plazos, etc.
6. El DE ofrece un promedio de 27 servicios tales como carga, descarga de dinero, pago de servicios básicos, envíos de remesas, transferencias y pagos nacionales; en cuanto a productos únicamente cuenta con un producto que es el de activación de la cuenta.
7. Por lo cual, el SBT brinda una gama más amplia en cuanto a servicios y productos financieros se refiere.

**Objetivo 1.4.-** Identificar cuáles son las barreras que dificultan la apertura de una cuenta en el sistema bancario tradicional y en el DE para establecer las problemáticas y desventajas que se le presentan al cliente en el momento de ingresar al sistema bancario.

8. La principal limitante para abrir una cuenta bancaria es la cantidad requisitos que solicitan las distintas entidades financieras; mientras que la mayor barrera para registrarse en el sistema de dinero electrónico “efectivo desde mi celular” es la falta de socialización a la ciudadanía.

**Objetivo 1.5.-** Conocer si las herramientas tecnológicas (páginas web, aplicaciones, cajeros automáticos) del sistema financiero tradicional y del DE son lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión para los usuarios.

9. En base a los resultados obtenidos, se determina que ninguno de los dos sistemas mantiene una herramienta tecnológica que sea atractiva y de fácil comprensión para los usuarios.

**Objetivo 2.1.-** Conocer las razones por las cuales las personas, muestran un bajo uso del sistema bancario tradicional y del DE, con el fin de identificar los problemas que existen en la ciudadanía al utilizar ambos sistemas.

10. Se llega a la conclusión que la razón más importante por la que las frecuencias de uso de los servicios del SBT son bajas es por los altos costos financieros que cobran a sus usuarios; mientras que el motivo por el cual utilizan pocas veces los servicios del DE es por la existencia de pocas tiendas que aceptan este nuevo medio de pago.

**Objetivo 2.2.-** Identificar los servicios y/o productos financieros como medios de pago que manejan los clientes del sistema bancario tradicional y los servicios que usan los usuarios del DE, para conocer los más necesarios y utilizados en las actividades diarias de la ciudadanía

11. En cuanto al SBT como medio de pago, el retiro de dinero por cajero automático y el uso de tarjetas de crédito y/o débitos son los servicios más usados; mientras que la carga y descarga de DE y compras en establecimientos son los servicios más usados con el sistema “Efectivo desde mi celular”.

**Objetivo 2.3.-** Listar los lugares y las razones de uso de los servicios bancarios como medio de pago, para determinar los motivos principales que el cliente posee cuando realiza sus transacciones con frecuencia en un sitio.

12. Los lugares principales donde usan el SBT como medio de pago son los centros comerciales, almacenes, tiendas, restaurantes y supermercados.
13. Las razones por las que usa el SBT como medio de pago son: comprar sin la necesidad de disponer dinero físico y la seguridad por la delincuencia.

**Objetivo 2.4.-** Consultar a los clientes del DE sobre el/ los objetivos(s) que tuvieron al registrarse en la plataforma del DE, para conocer las razones que motivan a una persona ingresar a este sistema.

14. Los objetivos que tuvieron los clientes del DE al registrarse en la plataforma de este sistema fueron: la devolución del IVA y realizar transferencias, compras y pagos a precios bajos.

**Objetivo 3.1.-** Listar las ventajas y desventajas de los servicios ofrecidos por el sistema bancario tradicional y el DE para identificar sus fortalezas y debilidades.

15. La mayor ventaja que ofrece el SBT a sus usuarios es poder realizar las operaciones en las páginas web de cada banco protegidas con clave; mientras que la gran desventaja son las largas columnas para realizar un depósito, cobro de cheque o retiro de dinero.
16. Las ventajas más relevantes para los usuarios del DE es que no requiere monto inicial para abrir una cuenta y el uso de sus servicios no consume datos ni saldo al realizar las operaciones; mientras que las desventajas más significativas son: que pocas personas lo usan y que, si no se tiene disponibilidad de saldo de dinero en el aplicativo, no se realiza la transacción (compra, pago, transferencia).

**Objetivo 3.2.-** Determinar las características y/o facilidades que debe ofrecer el servicio bancario tradicional y el DE para que los usuarios logren la inclusión financiera.

17. Para los usuarios el SBT, debe instalar más cajeros automáticos en la ciudad; mientras que las personas que usan el DE creen que se deben presentar promociones atractivas para abrir una cuenta en la plataforma del DE, así como incrementar la socialización del sistema por diferentes medios publicitarios, firmar más convenios con tiendas y almacenes, y por último ofrecer un mayor número de servicios; todo esto con el fin de lograr la inclusión financiera.

La tabla 3.18 detalla un resumen de las características similares o idénticas de ambos sistemas de pago.

**Tabla 3.18 – Sistema bancario tradicional vs dinero electrónico**

Items Comparables	Servicio Bancario Tradicional	Dinero Electrónico
<b>Control</b>	Bancos privados y supervisado por la Superintendencia de Bancos.	Banco Central del Ecuador, Institución Pública.
<b>Inclusión Financiera</b>	Aumento de corresponsales financieros.	No se cumple el objetivo principal. La clase media alta utiliza el sistema en Guayaquil.
<b>Profundidad Financiera</b>	A nivel nacional la profundización financiera es del 42% a junio 2016.	278.844 cuentas activas en el país. El 16.64% corresponde a Guayaquil.
<b>Canales de acceso</b>	El sistema cuenta con: 6 matrices, 188 agencias bancarias, 11 sucursales, 930 cajeros automáticos, 3802 corresponsales no bancarios y 34 otros tipos en la ciudad.	Existen 919 Macroagentes donde pueden los usuarios hacer cargas y descargas de dinero.
<b>Costos</b>	Costos promedios son desde USD \$0,00 hasta los USD \$66,36.	Costos van en promedio desde los USD \$0,00 hasta USD \$0,50.
<b>Servicios financieros</b>	Ofrece 61 servicios aproximadamente.	Ofrece 27 servicios aproximadamente (Personas naturales)
<b>Productos financieros</b>	21 productos en promedio	1 sólo producto (activación de una cuenta)
<b>Limitantes al abrir cuenta y/o registrarse en el sistema</b>	Monto y muchos requisitos.	Falta de socialización a la ciudadanía y falta de puntos de atención.

<b>Herramienta tecnológica es atractiva y de fácil comprensión</b>	El 61% de los encuestados indicó que no tiene un diseño atractivo ni de fácil comprensión.	El 62% de los encuestados indicó que no tiene un diseño atractivo ni de fácil comprensión.
<b>Uso del sistema</b>	De 1 a 2 veces, lo cual representa el 50% de los encuestados; y el 50% restantes equivale a usar más veces el sistema	De 1 a 2 veces, lo cual representa el 83% de los encuestados; y el 17% restante equivale a usar más veces la plataforma de dinero electrónico.
<b>Razones de un bajo uso del sistema</b>	Costos financieros, representando el 42% de los encuestados.	Pocas tiendas lo aceptan, representando el 46% de los encuestados.
<b>Calidad de servicio</b>	Bueno	Malo
<b>Servicio de uso regular como medio de pago</b>	Retiro de dinero por cajero automático y uso de tarjetas de débito y/o crédito.	Carga/ descarga de dinero electrónico y compras a establecimientos.
<b>Lugar de uso</b>	Centros comerciales (almacenes/ tiendas) y supermercados.	n/a
<b>Razones de uso como medio de pago</b>	Comprar sin necesidad de disponer dinero físico.	Devolución de IVA en compras.

Fuente: Asociación de Bancos Privados, Superintendencia de Bancos y Bancos Privados y base de datos de los cuestionarios aplicados.

Elaborado por las autoras.

Por otra parte, se puede también concluir que la gran cantidad de canales de acceso del SBT están localizados al norte y en el DE están ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil.

En el SBT, los clientes que utilizan frecuentemente los servicios bancarios van desde los 20 años hasta los 40 años. Las personas del género femenino son quienes más usan este sistema, a diferencia del género masculino. Además, se evidencia que el 60% de las personas laboran en el sector privado.

La mayoría de los usuarios del DE tienen edades comprendidas entre los 20 y 35 años de edad. Sin embargo, las mujeres utilizan mayormente la plataforma de “efectivo desde mi celular”. Los usuarios del DE se dedican al sector privado principalmente.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES

Con la literatura investigada se puede determinar que la inclusión financiera no solo aumenta el crecimiento económico y laboral de una sociedad, sino también equilibra la desigualdad de ingresos y favorece a la disminución de la pobreza.

Es una preocupación mundial que las personas de bajos recursos y aquellas que se encuentren ubicadas en zonas rurales accedan a los servicios financieros; por lo cual, la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) que la conforman varios países de Asia, África, Europa, al igual que de América Latina tales como Colombia, el Salvador, Ecuador, Guatemala, México, Perú y Panamá han determinado cuatro factores que miden la inclusión financiera: acceso, uso, bienestar y calidad. En el 2011, la AFI determinó las dimensiones generales sobre el acceso y uso a los productos financieros.

El rápido crecimiento de la telefonía móvil en muchos países en desarrollo, ha contribuido que estos dispositivos se han utilizados como canal de acceso a los servicios financieros en las zonas alejadas. A través de los teléfonos (*Smartphone* o analógico) se pueden realizar operaciones bancarias en tiempo real. A nivel mundial, 90 países han implementado este sistema como herramienta para la inclusión financiera. En el Ecuador, el 16,9% de las personas de cinco años en adelante, tienen celular inteligente (*Smartphone*), según datos del INEC.

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) el desarrollo financiero crea mercados financieros profundos y estables que apoyan el desarrollo productivo y facilitan el financiamiento. La medición del desarrollo financiero de un país se realiza a través de cuantificar la profundización financiera, la bancarización y la densidad financiera. A diciembre del 2013, el ratio de profundización financiera fue de 41.80% y el porcentaje de bancarización ascendió al 51%. El sistema bancario tradicional (SBT) contaba con 13.680 puntos de atención en el mes de junio 2014 y los corresponsales no bancarios superaban los 7.000 puntos de atención a nivel nacional. En dicha fecha, el sistema bancario contaba con 13.302 unidades; por lo que, por cada 100 mil habitantes en el país era atendido por medio de 85 puntos.

El sistema de dinero electrónico (SDE) fue implementado por el gobierno de turno en el 2014, para dinamizar la economía en todas las zonas del país como medio de pago, debido que el 48% de la población no estaba bancarizada, según las cifras del Banco Central del Ecuador (BCE). En la actualidad, se pudo evidenciar que la

ciudadanía guayaquileña posee poco conocimiento de los servicios que ofrece el sistema y quienes acceden pertenecen a la clase media y media alta. A la vez, el nivel de frecuencia de uso es bajo en comparación a los servicios financieros que proporcionan las instituciones bancarias.

Al comparar la experiencia del Ecuador con la billetera / dinero móvil versus otra economía que utilice este mecanismo y en base a la literatura existente, se puede concluir que es el único país donde el Banco Central es quien gestiona y controla el sistema, debido a que los proyectos de inclusión son impulsados por el sector privado, sean empresas telefónicas, instituciones financieras, empresas de *software* o una combinación de todas las anteriores.

Luego de realizar el análisis de mercado para conocer la opinión de los usuarios del SDE y del SBT, se puede concluir que por el momento no se visualiza un efecto positivo en la inclusión financiera, debido a que el DE no está llegando a las personas de los sectores marginales de la ciudad, quienes pertenecen a la población no bancarizada del Ecuador; si bien es cierto que el número de cuentas aperturadas en ambos sistemas han ido en aumento paulatinamente, eso no quiere decir que se está logrando una mayor bancarización; puesto que para ello habría que analizar varios factores entre los cuales se puede mencionar al número de cuentas activas, tipo de personas que lo usan, estratos sociales de los usuarios, entre otros.

Por lo expuesto, la presente investigación puede responder a la hipótesis, el dinero electrónico no está logrando un efecto positivo en la inclusión financiera por el uso de este nuevo sistema de pago; es decir, no se cumple con su objetivo de creación en la ciudad investigada.

Además, el estudio contribuye principalmente a las instituciones bancarias y al BCE, porque da a conocer las diferentes opiniones positivas y negativas del acceso y uso de los clientes a los servicios financieros. La investigación también aporta con el detalle de los distintos problemas que presentan estos sistemas y los requerimientos de los clientes para utilizar con mayor frecuencia los productos; ésta información ayudaría a las instituciones financieras para desarrollar estrategias y obtener ventajas competitivas ante el resto de bancos privados.

En el ámbito académico, el proyecto proporciona a los investigadores conocimiento económico y financiero sobre la historia del Sistema Financiero Nacional y del DE junto con la base legal que sustenta su creación, la misma que puede ser utilizada para futuros estudios.

## RECOMENDACIONES

Analizada la información disponible del SDE y la obtenida en la investigación de mercado, se ha determinado que es de relevante importancia para un correcto funcionamiento del sistema el alcanzar acuerdos beneficiosos tanto para las empresas de telefonía móvil, instituciones financieras, Sistema de la Economía Popular y Solidaria y el Estado como ente regulador. Es vital que se mantengan diálogos con aquellos países que tienen mayor tiempo usando una moneda electrónica como medio de pago, similar a la de “Efectivo desde mi celular”.

En la parte legal, es necesario que el gobierno emita una ley regulatoria del DE, para una mejor estabilidad jurídica adecuada, donde se sancione a las entidades públicas o privadas que emitan DE inorgánicamente sin respaldo.

Por otro lado, el Banco Central del Ecuador (BCE) debe ser despolitizado y decretado como una institución independiente para generar confianza en los usuarios, lo que llevará a la sostenibilidad del sistema. Es necesario que el BCE incorpore más servicios financieros en el corto plazo para ofrecerle a la ciudadanía, porque incentivará a que las personas lo usen. Al mismo tiempo, que se firmen más convenios con entidades privadas para que el usuario pueda realizar las transacciones.

La institución como gestor y administrador del sistema debería dar charlas de educación financiera sobre el uso del DE utilizando el teléfono como canal de acceso. Además, que las mismas se han incluidas en la publicidad y promoción del servicio.

Para finalizar, se recomienda al personal encargado de la publicidad y marketing de “Efectivo desde mi celular”, que emprendan una mayor socialización dirigida a la ciudadanía especialmente en las zonas marginales de la ciudad. La estrategia de campaña debe estar direccionada a las ventajas, formas de registros, usos y beneficios de este nuevo medio de pago, por distintos medios de comunicación, para que las personas accedan al sistema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ABPE, A. de B.P., 2016. *Dinero Electrónico: Una Innecesaria fuente de incertidumbre.* , pp.1–8.
- ABPE, A. de B.P., 2015a. “PayPhone” y su aplicación desde la banca privada ecuatoriana. *Nov.*
- ABPE, A. de B.P., 2015b. *Venta Móvil: innovadora propuesta de los bancos privados.* Agosto, pp.2466701–2466702.
- AFI, 2013. *Ubicando la inclusión financiera en el mapa mundial Informe sobre avances de la Declaración Maya 2013.*
- Alianza para la inclusión Financiera, 2010. *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas.*
- Almazán, M., Frydrych, J. & De, M., *Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios,*
- Alonso, J. et al., 2013. *La banca movil en Mexico como mecanismo de inclusion financiera: desarrollos recientes y aproximacion al mercado potencial,*
- Alvarez, J., 2007. *Sobre el Método Comparado.*
- Arévalo, J.N.R., 2008. *¿ Qué es en verdad el dinero ? Una teoría sobre la naturaleza del dinero. , pp.2–10.*
- Avelino, M. & Meza, V., 2015. *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL Analisis de la incorporacion del dinero electronico en el sector de taxis en la cooperativa Sucre Nacional ubicada en la calle Babahoyo 2612 entre Bolivia y el Oro.* Universidad de Guayaquil.
- Caïs, J. et al., Metodología del análisis comparativo.
- Calvo, A. et al., 2014. Manual del sistema financiero español , p.28.
- Cardero, M.E., 1980. Elementos para una teoría monetaria del crédito.
- Central, E., 2014. *Dinero Electrónico : Mecanismo De.*
- Collier, D., 1993. Metodo Comparativo. *Revista Uruguaya de Ciencia Politica.*
- Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten countries, 2001. *Committee on Payment and Settlement Systems Survey of electronic money developments,*
- Consejo de la Judicatura- Registro Oficial 395., 2014. *Registro Oficial 395,*
- División de Guayaquil, Municipalidad de Guayaquil División. Available at: <http://www.guayaquil.gob.ec/división> [Accessed February 11, 2017].
- Financiera, J. de P. y R.M. y, 2014. *Resolución 005-2014-M,*
- Flores, C., Ormazabal, F. & Vera, M., 2013. *Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros Situación en Chile 2013. , pp.0–35.*

- Foladori, G., & Olesker, D., 1992. *Dinero e inflación*,
- Galbraith, K., 1983. *El Dinero, De Donde Vino / Adonde Fue*.
- Guerrero, R. et al., 2012. *La inclusión a través de los Servicios Financieros Mviles: el caso de Mexico*,
- Heimann, U. et al., 2009. Mapa Estratégico de Inclusión Financiera : Una Herramienta de Análisis. , pp.1–72.
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015. *Resolución No. 043-2015-F*,
- Mankiw, N.G., 2014. *Macroeconomía*. , p.864.
- McLeay, M., Radia, A. & Thomas, R., 2015. El dinero en la economía moderna: Una introducción. *Revista de Economía Institucional*, 17(33), pp.333–353.
- Melrose, J., Perroy, R. & Careas, S., 2014. *Rendición de cuentas BCE*. , 1.
- Moncayo, J. & Reis, M., 2015. *Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera*. , pp.1–25.
- Montalvo, D., 2015. *Universidad de Guayaquil*.
- Nacional, A. de la R. del E., 2014. *Código Orgánico Monetario y Financiero*,
- Navarro, J. & Ascencio, E., 2015. *Impacto económico de la implementación de sistema de dinero electrónico en el Ecuador*. , pp.1–14.
- Pabon, S., 2015. *Investigación sobre la incidencia del dinero electrónico en el comercio local*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Picón, A.M., 2013. *Bancarización y profundización financiera en el Ecuador en dolarización Resumen*.
- Roa, M.J., 2013. *acceso , uso y calidad*. , pp.121–148.
- Santomá, J., 2008. *Bancarización de los pobres : modelos de negocio y desafíos regulatorios Francesc Prior bancarización de los pobres : Resumen*. , 3.
- Suarez, A., 2015. *tesis incremento financiero*.
- Vega, M., 2012. *Dinero electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión*.
- Zanzi, P., Bonilla, C. & Gaibor, F., 2015. *La “ Billetera Móvil ” del BCE , una iniciativa estatal contra la pobreza : efectos económicos*.
- Zapata, C., 2015. *Viabilidad del dinero electrónico en el Ecuador*.
- Zuñiga, D., 2015. *El Dinero Electrónico y su incidencia en la Economía Ecuatoriana 2014-2015*.

# **ANEXOS**

**MONTOS TRANSACCIONALES MENSUALES – MACRO AGENTE**

Usuario		Mínimo \$	Máximo \$
Persona natural		0	9,000
Persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad	Segmento 5	0	20,000
	Segmento 4	0	100,000
	Segmento 3	0	500,000
	Segmento 2	0	1,000,000
	Segmento 1	0	Ilimitado
Macroagente		0	Ilimitado
Administrador de SDE		0	Ilimitado

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

**Montos transaccionales diarios**

Usuario		Mínimo \$	Máximo \$
Carga	Persona natural	0	500
	Persona jurídica	0	500
Descarga	Persona natural	0	2,500
	Persona jurídica	0	2,500

Fuente: Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
Elaborado por las autoras.

## REQUISITOS PARA MACROAGENTES<sup>70</sup>

### a) **Empresas Privadas, Públicas y Mixtas**

- Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.
- Funcionamiento mayor a dos años en el Ecuador, para empresas extranjeras. Más de dos años de funcionamiento para empresas nacionales.
- Capital pagado mínimo de cien mil dólares americanos (USD 100.000).
- Mantener puntos de atención en su cadena comercial.

### b) **Instituciones Públicas**

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

### c) **Instituciones Financieras**

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

### d) **Organizaciones de la economía popular y solidaria**

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

---

<sup>70</sup> Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014). *Normas para la gestión de Dinero Electrónico*. Resolución 005-2014-M.

**d) Operadores Tecnológicos**

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

## PROCEDIMIENTOS DE CARGA, DESCARGA, PAGO Y TRANSFERENCIA

### a) Carga del Dinero Electrónico al celular<sup>71</sup>

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

### b) Descarga del Dinero Electrónico<sup>72</sup>

1. Ingresar al menú del sistema marcando \*153#.
2. Seleccionar la opción de 'autodescarga'.
3. Ingresar el monto que desea descargar y su clave personal.
4. Recibirá entonces un mensaje de texto con un código transaccional que dura 4 horas.
5. Acérquese a un centro autorizado para 'descargas'.
6. Presente ahí su cédula, el código de transacción y el monto de la descarga. El Centro de Transacción verificará la información y le entregará el dinero físico.
7. Luego usted recibirá un mensaje de texto confirmando la transacción.

---

<sup>71</sup> Servicios (2016). *¿Cómo funciona?*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016, <https://efectivo.ec/envio-de-remesas/>

<sup>72</sup> Redacción económica. (2016). *El dinero electrónico se activa al marcar \*153#*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016, <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153>

**c) Descarga del Dinero Electrónico por cajero automático<sup>73</sup>**

1. Ingrese al menú del sistema marcando \*153#.
2. Seleccionar la opción de ‘autodescarga’.
3. Ingresar el monto que desea descargar y su clave personal.
4. Confirmar el monto que requiere descargar ingresando a su clave personal.
5. Recibirá entonces un mensaje de texto con un código transaccional que dura 4 horas.
6. Acérquese a un cajero autorizado.
7. Digite su cédula, número de celular, monto de la descarga y el código de transacción.
8. Retire su dinero en efectivo.

**d) Efectuar pago entre usuarios<sup>74</sup>**

1. Marque el \*153# y seleccione la opción “1 pago”.
2. Ingrese el número de celular al que desea pagar el dinero.
3. Luego teclee el monto de pago e ingrese su clave para ejecutar el pago.
4. Después de hacer todo lo anterior, usted y el beneficiario del pago recibirán un mensaje de texto confirmando que se realizó la operación.

**e) Pagar con dinero electrónico en un establecimiento<sup>75</sup>**

1. Acérquese a la caja del establecimiento para cancelar los productos o servicios adquiridos.
2. El cajero le pedirá su número de cédula y su número de celular para registrar la compra en el sistema.
3. Recibirá entonces un mensaje confirmando el pago, para lo cual se le pedirá ingresar la clave de seguridad.
4. Una vez validada la transacción, se acreditará automáticamente su pago al establecimiento donde efectuó la compra.

---

<sup>73</sup> Comunicación (2016). *Descargas de dinero electrónico se realizan a través de cajeros automáticos*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016, <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/866-descargas-de-dinero-electrico-se-realizan-a-través-de-cajeros-automáticos>

<sup>74</sup> Servicios (2016). *¿Cómo funciona?*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016, <https://efectivo.ec/envio-de-remesas/>

<sup>75</sup> Redacción económica. (2016). *El dinero electrónico se activa al marcar \*153#*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016, <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153>

**f) Recibir remesas desde el exterior con dinero electrónico<sup>76</sup>**

1. La persona que recibe el dinero debe tener una cuenta de dinero electrónico.
2. La persona que enviará el dinero desde el exterior debe acercarse a una oficina de Moneytrans.
3. Solicitar el servicio de envío de remesas a través de la opción ‘pago por móvil’ (mobile payment).
4. Entregar el dinero en efectivo e indicar el número de teléfono celular de quien recibirá la remesa en Ecuador.
5. El beneficiario en el país recibirá la remesa en su cuenta de dinero electrónico

**g) Transferencia<sup>77</sup>**

1. Ir a [www.efectivo.ec](http://www.efectivo.ec)
2. Hacer clic en la pestaña ‘Mi cuenta Efectivo’.
3. Entrar a la opción ‘Acceder al Escritorio’.
4. Ingresar al sistema con el número de celular con el cual abrió su cuenta de Efectivo Desde Mi Celular y con el pin con el que ingresa normalmente al sistema.
5. Crear una nueva contraseña para el acceso a la web. Esto solo se pedirá la primera vez que ingrese.
6. Ingresar en el menú Administrar y dar clic en la opción ‘Asociar cuentas beneficiarias’.
7. Registrar la cuenta.
8. Marcar \*153# para acceder al menú de opciones.
9. Seleccionar la opción ‘Transferencia Interbancaria’.
10. Ingresar el monto a transferir.
11. Escoger la cuenta asociada de destino.
12. Ingresar su clave de cuatro dígitos.
13. Recibirá un mensaje de confirmación.

---

<sup>76</sup> Redacción económica. (2016). *El dinero electrónico se activa al marcar \*153#*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016, <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153>

<sup>77</sup> Noticias (2016). *El servicio de dinero electrónico permite hacer transferencias a cuentas bancarias en todo el país*. Obtenido el 13 de noviembre del 2016: <http://www.elciudadano.gob.ec/el-servicio-de-dinero-electronico-permite-hacer-transferencias-a-cuentas-bancarias-en-todo-el-pais/>

## MODELO DE GUÍA DE ENTREVISTA

### **Analizar la opinión de los clientes del sistema bancario tradicional versus la opinión de los usuarios del DE en la ciudad de Guayaquil, para conocer el nivel de acceso al sistema financiero.**

#### **Objetivos específicos:**

1. *Determinar los canales de acceso del Servicio Bancario tradicional y del DE para conocer la cobertura geográfica y su desarrollo.*
2. *Conocer los precios de los servicios bancarios tradicionales y del DE para establecer la existencia de posibles barreras relativas en costos.*
3. *Identificar los productos y servicios financieros que ofrecen el sistema bancario tradicional y el DE para conocer las capacidades existentes que poseen estos sistemas en la atención de sus clientes.*
4. *Identificar cuáles son las barreras que dificultan la apertura de una cuenta en el sistema bancario tradicional y en el DE para establecer las problemáticas y desventajas que se le presentan al cliente en el momento de ingresar al sistema bancario.*
5. *Conocer si las herramientas tecnológicas (páginas web, aplicaciones, cajeros automáticos) del sistema financiero tradicional y del DE son lo suficientemente atractivos y de fácil comprensión para los usuarios.*
6. *Conocer las razones por las cuales las personas, muestran un bajo uso del sistema bancario tradicional como medio de pago y del DE, con el fin de identificar los problemas que existen en la ciudadanía al utilizar ambos sistemas.*
7. *Identificar los servicios y/o productos financieros como medios de pago que manejan los clientes del sistema bancario tradicional, y los servicios que usan los usuarios del DE, para conocer los más necesarios y utilizados en las actividades diarias de la ciudadanía.*
8. *Listar los lugares y las razones de uso de los servicios bancarios como medio de pago, para determinar los motivos principales que el cliente posee cuando realiza sus transacciones con frecuencia en un sitio.*
9. *Consultar a los clientes del DE sobre el/ los objetivo(s) que tuvieron al registrarse en la plataforma del DE, para conocer las razones que motivan a una persona ingresar a este sistema.*
10. *Listar las ventajas y desventajas de los servicios ofrecidos por el sistema bancario tradicional y el DE para identificar sus fortalezas y debilidades.*
11. *Determinar las características y/o facilidades que debe ofrecer el servicio bancario tradicional y el DE para que los usuarios logren la inclusión financiera.*

## **INTRODUCCIÓN PARA EL ENTREVISTADO:**

Buenos días / tardes, soy \_\_\_\_\_ entrevistador, usted ha sido contactado para consultarle aspectos relacionados al nivel de acceso y uso brindado a los clientes del sistema bancario tradicional, así como a los usuarios del dinero electrónico. El objetivo de esta entrevista es obtener la opinión de los clientes del sistema bancario tradicional como medio de pago y la opinión de los usuarios del dinero electrónico en la ciudad de Guayaquil, para luego realizar un análisis comparativo entre ambos sistemas.

Antes de empezar, le informo unos conceptos importantes para que no existan dudas del tema y unas preguntas básicas:

**Dinero electrónico.-** Según la Resolución 005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en el artículo 1 al dinero electrónico como “medio de pago electrónico, gestionado privativamente por el Banco Central del Ecuador. Se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico, conocido como “Efectivo desde mi celular”.

**Sistema bancario.-** Entidades bancarias que por un lado se encargan de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés.

**Medio de pago.-** Un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones. Ejemplo: las tarjetas de débito, tarjetas de crédito y los cheques, entre otros.

1. *¿Usted tiene más 19 años? Filtro 1* (Entrevistador: Se desea conocer si el entrevistado escogido está apto o no para responder a las preguntas que se detallan a continuación; de lo contrario no continuar con la entrevista).
2. *Actualmente para realizar transacciones como depósito de cheque, retiro de dinero, transferencias, pagos, etc. ¿Mantiene una cuenta personal activa en el sistema bancario tradicional por al menos 2 años o más? ¿utiliza la plataforma del dinero electrónico? O ¿usa ambos sistemas? Filtro 2* (Entrevistador: Se desea conocer si el entrevistado escogido está apto o no para responder a las preguntas que se detallan a continuación; si la entrevistada no usa ninguna de los dos sistemas no continuar con la entrevista).

**Comencemos por conversar un poco sobre el acceso al sistema bancario tradicional y el dinero electrónico.**

3. *¿Cree usted que existen suficientes oficinas, sucursales bancarias, bancos del barrio, cajeros, entre otros del sistema bancario tradicional y almacenes y puntos de recarga para utilizar el dinero electrónico en Guayaquil? Por favor explíqueme los motivos principales de sus respuestas para cada uno de los dos sistemas.*

4. *¿En su opinión considera que existen limitaciones para abrir una cuenta bancaria y al registrarse en el sistema de dinero electrónico? Por favor mencione los problemas que usted cree tienen estos sistemas.* (Entrevistador: Se desea obtener listados de las principales razones para que una persona no acceda al sistema bancario tradicional ni al electrónico).
  5. *¿Posee un ingreso mensual regular, el cual le permita realizar con frecuencia transacciones como depósitos, retiro de dinero, compras, transferencia, etc., por medio del sistema tradicional y/o el dinero electrónico? Filtro 3* (Entrevistador: Se desea conocer si el entrevistado escogido está apto o no para responder a las preguntas de esta entrevista. Se requiere entrevistar a persona que cuenten con un ingreso regular; de lo contrario se da por terminada la entrevista).
  6. *¿Cree Ud. que las distintas transacciones que se realicen por medio de páginas web, aplicaciones, cajeros automáticos del sistema bancario tradicional y del dinero electrónico se las puede llevar a cabo fácilmente? Por favor explique su respuesta* (Entrevistador: Se desea obtener listados de las principales razones para que una transacción no se la pueda llevar a cabo fácilmente)
- **Conociendo el sistema de dinero electrónico y el sistema bancario tradicional.**
    7. *¿Considera que está dándole mucho o poco uso a los productos y/o servicios como medios de pagos que ofrece el sistema bancario tradicional? ¿Cuántas veces aproximadamente usted utiliza los servicios bancarios en un día normal? Explíqueme el ¿Por qué? de sus respuestas.*
    8. *¿Me podría mencionar los productos y/o servicios como medios de pago que actualmente mantiene en el sistema bancario tradicional y el tipo de transacciones bancarias como depósitos, retiro de dinero, compras, transferencia, etc. que Ud. realiza con mayor frecuencia?*
    9. *¿Hace cuánto tiempo aproximadamente Ud. empezó a usar el dinero electrónico? ¿Me podría mencionar los motivos por los cuales antes de ese tiempo, Ud. no optó por registrarse en este sistema?*
    10. *¿Me podría mencionar el tipo de transacciones que Ud. realiza con más frecuencia con el dinero electrónico?*
    11. *¿Cuáles son los lugares donde mayormente usted utiliza al sistema bancario como medio de pago de sus compras y servicios?*
    12. *¿Cuáles son las razones que lo motivaron a usar el dinero electrónico? ¿Se siente satisfecho con haber tomado esa decisión? Explíqueme por favor su respuesta.*

- ***Finalmente, hablemos sobre las mejoras que deben tener estos sistemas bancarios para que la ciudadanía pueda acceder a ellos.***
- 13.** *Coménteme en base a su opinión ¿Cuáles son las ventajas para los usuarios de usar el sistema bancario tradicional y las ventajas de usar el dinero electrónico?*  
(Entrevistador: Se desea obtener un listado de las principales ventajas de utilizar el sistema bancario tradicional y el dinero electrónico)
- 14.** *Me puede mencionar ¿Cuáles son las desventajas que considera que tienen tanto el dinero electrónico como el sistema bancario tradicional?* (Entrevistador: Se desea obtener un listado de las principales desventajas de utilizar el sistema bancario tradicional y el dinero electrónico)
- 15.** *A su criterio ¿Cuáles son las características y facilidades que deberían ofrecer el sistema bancario tradicional y el dinero electrónico para que la ciudadanía que no ha accedido al sistema bancario (tradicional o electrónico), pueda hacerlo? Por favor explíqueme su respuesta con todos los detalles necesarios.*  
(Entrevistador: Se desea obtener un listado de las características y facilidades que deberían ofrecer el sistema bancario tradicional y el dinero electrónico)

**MODELO DE CUESTIONARIO**

FOLIO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/2016

Buenos días / buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, y estudio en la ESPOL, universidad especializada en Investigación de Mercados en la ciudad. Estamos realizando un estudio sobre la opinión del cliente respecto al uso del sistema bancario tradicional (entidades bancarias regulares) vs. el dinero electrónico ("efectivo desde mi celular") que controla el Banco Central. La encuesta tomará aproximadamente 45 minutos.

**ANTES DE INICIAR LE INDICO QUE NO HAY PREGUNTAS BIEN O MAL CONTESTADAS, SIMPLEMENTE QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN. LA SINCERIDAD Y PRECISIÓN EN SUS RESPUESTAS NOS AYUDARÁ OBTENER MEJORES CONCLUSIONES.**

**FILTRO: SÓLO APLICAR A LAS PERSONAS DENTRO DEL RANGO DE EDAD DE 20 A 60 años Y QUE POSEAN AL MENOS UNA CUENTA PERSONAL ACTIVA EN CUALQUIERA DE LOS DOS SISTEMAS.**

**Filtro 1 F1.-** Por favor indicar su edad:

20 – 25 años		(1)
26 – 30 años		(2)
31 – 35 años		(3)
36 – 40 años		(4)

41 – 45 años		(5)
46 – 50 años		(6)
51 – 55 años		(7)
56 – 60 años		(8)

**Filtro 2 F2.-** ¿Mantiene al menos una cuenta personal activa en el Sistema bancario tradicional y/o en el Dinero Electrónico "efectivo desde mi celular"?

Sí		(1)	<b>Pase a la pregunta A1.</b>
No		(2)	<b>No continuar con el cuestionario. Muchas gracias.</b>

A1. ¿Qué sistema utiliza para realizar las transacciones como depósito de cheque, retiro de dinero, transferencias, pagos, etc.?

Sistema bancario tradicional.		(1)	<b>Pase a la siguiente pregunta A2.</b>
Dinero electrónico.		(2)	<b>Pase a la pregunta A8.</b>
Ambos.		(3)	<b>Contestar todas las secciones; pase a la siguiente pregunta A2.</b>

**SECCION A: SOBRE EL ACCESO AL SERVICIO TRADICIONAL BANCARIO Y DINERO ELECTRÓNICO PARA LOS USUARIOS.**

A2. ¿Para usted existen suficientes oficinas, sucursales bancarias, bancos del barrio, cajeros automáticos, entre otros?

Sí		(1)
No		(2)

A3. ¿En cuál de los siguientes sectores de la ciudad considera usted que exista mayor cantidad de canales de oficinas, sucursales bancarias, bancos del barrio, cajeros automáticos?

Norte		(1)
Centro		(2)
Sur		(3)

A4. En su opinión, cuáles de las opciones que se detallan a continuación han sido una limitante para abrir una cuenta bancaria?. Por favor escoger 2 opciones. **R.M. (Encuestador: Registrar dos opciones que indique el encuestado. Mostrar la tarjeta A4).**

Muchos requisitos.		(1)
No contar con el monto permitido para la apertura de la cuenta bancaria.		(2)
Tiempo de aprobación que toma el banco para dar la respuesta.		(3)
Estar registrado en el buró de crédito con vencimientos.		(4)

**Filtro 3 F3.- ¿Posee un ingreso mensual regular?**

Sí		(1)	<b>Pase a la pregunta A5</b>
No		(2)	<b>Fin del cuestionario. Muchas gracias.</b>

A5. ¿Cuál de los siguientes medios usted usa a menudo? Por favor escoger 2 opciones **R.M. (Encuestador: Registrar dos opciones que indique el encuestado. Mostrar tarjeta A5).**

Oficinas y/o puntos de atención.		(1)
Cajero automático.		(2)
Página del banco por internet.		(3)
Aplicación del banco para el celular.		(4)
Autobanco		(5)

A6. Para usted, los diseños de las herramientas tecnológicas (páginas web, aplicaciones de celular y cajeros automáticos) del servicio bancario son lo suficientemente atractivas y de fácil comprensión?

Sí		(1)
No		(2)

A7. Para usted, el servicio del sistema bancario tradicional es:

Muy bueno		(1)
Bueno		(2)
Malo		(3)
Muy malo		(4)

**Filtro 4 F4.- ¿Tiene 2 años o más de usar el Sistema Bancario Tradicional?**

Sí		(1)	<b>Pase a la sección B</b>
No		(2)	<b>Fin del cuestionario. Muchas gracias.</b>

**Encuestador: Pasar a la sección B.**

A8. ¿Para usted existen suficientes almacenes y puntos de recarga en Guayaquil donde acepten el dinero electrónico manejado por el Banco Central?

Sí		(1)
No		(2)

A9. ¿En cuál de los siguientes sectores de la ciudad considera usted que exista mayor cantidad de centros de transacción (tiendas, almacenes) que usan el dinero electrónico como medio de pago?

Norte		(1)
Centro		(2)
Sur		(3)

A10. En su opinión, cuáles de las opciones que se detallan a continuación han sido una limitante para abrir una cuenta en la plataforma del dinero electrónico?. Por favor escoger 3 opciones. **R.M. (Encuestador: Registrar 3 opciones que indique el encuestado y asegúrese de que el entrevistado lea todas las opciones. Mostrar la tarjeta A10).**

Falta de socialización a la ciudadanía.		(1)
Manejo del sistema por una entidad pública (Banco Central).		(2)
Pocas personas aceptan el dinero electrónico.		(3)
Falta de puntos de atención que usen el dinero electrónico.		(4)
Oferta de pocos servicios.		(5)
Temor al uso del servicio.		(6)

**Filtro 3 F3.- ¿Posee un ingreso mensual regular?**

Sí		(1)	<b>Pase a la pregunta A11</b>
No		(2)	<b>Fin del cuestionario. Muchas gracias.</b>

A11. En base a su criterio, el diseño de la plataforma de “efectivo desde mi celular”, dinero electrónico es lo suficientemente atractiva y de fácil comprensión?

Sí		(1)
No		(2)

A12. Para usted, el servicio del sistema de dinero electrónico es:

Muy bueno		(1)
Bueno		(2)
Malo		(3)
Muy malo		(4)

**Encuestador: Pasar a la pregunta B6.**

**SECCION B: SOBRE EL USO AL SERVICIO TRADICIONAL BANCARIO Y DINERO ELECTRÓNICO PARA LOS USUARIOS.**

B1. En un día normal, ¿cuántas veces utiliza el sistema bancario como medio de pago?

1 o 2 veces.		(1)
3 o 4 veces.		(2)
Más de 4 veces.		(3)

B2. ¿Cuál es la razón más importante para que usted utilice pocas veces los servicios bancarios como medio de pago? Por favor escoger 1 opción. **R.M. (Encuestador: Registrar 1 opción que indique el encuestado y asegúrese de que el entrevistado lea todas las opciones. Mostrar la tarjeta B2).**

Costos financieros.		(1)
Falta de conocimiento de los productos / servicios bancarios.		(2)
No poseer tarjeta de crédito y/o débito.		(3)
No contar con dinero disponible.		(4)

B3. De la siguiente lista escoja los servicios bancarios que regularmente usa en una semana. Por favor escoger 4 opciones. **R.M. (Encuestador: Registrar 4 opciones que indique el encuestado y asegúrese de que el entrevistado lea todas las opciones. Mostrar la tarjeta B3).**

Depósito de cheque y/o efectivo.		(1)
Retiro de dinero por cajero automático.		(2)
Cobro de cheque por ventanillas.		(3)
Uso de tarjetas de débito y/o crédito.		(4)
Transferencias nacionales.		(5)
Compra de recarga celular.		(6)
Pago de servicios básicos (agua, luz eléctrica, teléfono).		(7)

B4.- ¿Cuáles son los lugares donde mayormente utiliza los servicios bancarios tradicionales como medio de pago? Por favor escoger 4 opciones. **R.M. (Encuestador: Registrar 4 opciones que indique el encuestado y asegúrese de que el entrevistado lea todas las opciones. Mostrar la tarjeta B4).**

Supermercados.		(1)
Restaurantes.		(2)
Gasolineras.		(3)
Centros Comerciales (almacenes / tiendas).		(4)
Compras en páginas web.		(5)
Instituciones Públicas (SRI, IESS, ATM, Emp. Eléctrica, Interagua, etc.).		(6)

B5.- ¿Cuáles de las siguientes alternativas lo motiva utilizar el sistema bancario como medio de pago? Por favor escoger una opción. **R.M. (Encuestador: Registrar 1 opción que indique el encuestado. Mostrar la tarjeta B5).**

Comprar sin necesidad de disponer dinero físico (tarjeta crédito / débito).		(1)
Seguridad por la delincuencia.		(2)
Facilidad de poder diferir los pagos.		(3)
Forma rápida de realizar compras / transferencias.		(4)

**Encuestador: Pasar a la sección C.**

B6. ¿Desde qué tiempo usted usa el sistema de dinero electrónico (efectivo desde mi celular)?

1 o 4 meses		(1)
5 o 8 meses		(2)
9 o 12 meses		(3)
Más de 12 meses		(4)

B7. En un día normal, ¿cuántas veces utiliza el sistema efectivo desde mi celular?

1 o 2 veces.		(1)
3 o 4 veces.		(2)
Más de 4 veces.		(3)

B8. ¿Cuál es la razón más importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electrónico? Por favor escoger solo 1 opción **R.M. (Encuestador: Registrar 1 opción que indique el encuestado y asegúrese de que el entrevistado lea todas las opciones. Mostrar la tarjeta B8).**

Falta de conocimiento del sistema pago.		(1)
Pocas tiendas aceptan el dinero electrónico.		(2)
Escasas personas usan el dinero electrónico.		(3)
Problemas tecnológicos en la plataforma.		(4)

B9. De la siguiente lista escoja los servicios de efectivo desde mi celular que regularmente usa en una semana. Por favor escoger 4 opciones. **R.M. (Encuestador: Registrar 4 opciones que indique el encuestado y asegúrese de que el entrevistado lea todas las opciones. Mostrar la tarjeta B9).**

Carga / Descarga de dinero electrónico.	(1)
Pago a usuarios que utilicen el mismo sistema.	(2)
Compras a establecimientos.	(3)
Pago de servicios básicos	(4)
Transferencias nacionales.	(5)
Compra de recarga celulares	(6)
Consulta de saldos	(7)

B10. ¿Cuál de las siguientes alternativas lo motiva utilizar el sistema de dinero electrónico? Por favor escoger 1 opción. **R.M. (Encuestador: Registrar 1 opción que indique el encuestado. Mostrar la tarjeta B10)**

Tener otra alternativa para realizar pagos.	(1)
Transacciones (transferencias, compras, pagos) con precios bajos.	(2)
Devolución de IVA por compras.	(3)

### SECCIÓN C: VENTAJAS Y DESVENTAJAS

C1. Usted considera como ventajas el usar el sistema bancario tradicional, porque:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
a	Otorga líneas de crédito a corto o largo plazo.	1	2	3	4	5
b	Se obtiene un historial financiero por los ahorros realizados para poder solicitar referencias bancarias.	1	2	3	4	5
c	Puede recibir transferencias desde el exterior.	1	2	3	4	5
d	Puede realizar operaciones en la página web del banco protegidas con claves.	1	2	3	4	5
E	Existen aplicaciones para teléfonos inteligentes que permiten realizar operaciones y consulta de saldo.	1	2	3	4	5

C2. Usted considera como desventajas el usar el sistema bancario tradicional, porque:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
a	Cobra comisiones e intereses por servicios bancarios exigidos por las entidades de control.	1	2	3	4	5
b	Hay largas columnas para realizar un depósito, cobro de cheque o retiro de dinero en las agencias bancarias.	1	2	3	4	5
c	Falta de agencias y cajeros automáticos en algunas zonas de la ciudad.	1	2	3	4	5
d	Cajeros automáticos en ocasiones fuera de servicio.	1	2	3	4	5
e	Aplicación celular sólo funciona con datos móviles o con red inalámbrica de internet (wifi).	1	2	3	4	5

**Encuestador: Pasar a la pregunta D1.**

C3. Usted considera como ventajas el usar el sistema de dinero electrónico, porque:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
a	No se requiere monto inicial para apertura de cuenta.	1	2	3	4	5
b	No consume datos móvil ni saldo para realizar las operaciones.	1	2	3	4	5
c	Funciona con cualquier modelo y tipo de celular o teléfono móvil.	1	2	3	4	5
d	Los costos de servicios son bajos.	1	2	3	4	5
e	El uso del sistema de pago genera devolución de IVA por las compras realizadas.	1	2	3	4	5

C4. Usted considera como desventajas de usar el dinero electrónico, porque:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
a	Pocas tiendas o almacenes aceptan el pago por este medio.	1	2	3	4	5
b	Si no se tiene disponibilidad de saldo de dinero en el aplicativo no se realiza la transacción (compra, pago, transferencia).	1	2	3	4	5
c	Existen complicaciones en el momento de realizar la compra y/o transferencias.	1	2	3	4	5
d	Pocas personas lo usan como medio de pago.	1	2	3	4	5
e	La plataforma del sistema en ocasiones presenta fallas tecnológicas con la carga y descarga del dinero electrónico.	1	2	3	4	5

**Encuestador: Pasar a la pregunta D2.**



E3. Por favor indicar en cuál de las siguientes ciudadelas de Guayaquil Ud. reside o trabaja:

Alborada		(1)
Ceibos		(2)
Samanes		(3)
Kennedy		(4)
Urdesa		(5)

Bellavista		(6)
Garzota		(7)
Sauces		(8)
Miraflores		(9)

E4. ¿Cuál es su máximo nivel de instrucción alcanzado hasta el momento?

Universidad incompleta		(1)
Universidad completa		(2)
Postgrado incompleto		(3)
Postgrado completo		(4)

<b>DATOS INTERNOS</b>			
<b>Nombre Encuestador:</b>		<b>Código:</b>	
<b>Nombre Reclutador:</b>		<b>Código:</b>	
<b>Nombre Supervisor:</b>		<b>Código:</b>	

## TABLAS DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS

### Caracterización de las variables – Edad de encuestados

Edad	Frecuencia %
20-25	17,75%
26-30	23,25%
31-35	18,75%
36-40	13%
41-45	9%
46-50	10,75%
51-55	5,50%
56-60	2%
Total	100,00%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

### Caracterización de las variables – Genero de encuestados

Sexo	Frecuencia %
Masculino	44,50%
Femenino	55,50%
Total	100,00%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

### Caracterización de las variables – Tipo de empleo de encuestados

Tipo De Empleo	Frecuencia %
Empleado privado	51%
Empleado público	29,50%
Independiente	19,50%
Total	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

**Caracterización de las variables – Sector de residencia o trabajo de encuestados**

<b>Sector de Residencia o Trabajo</b>	<b>Frecuencia %</b>
Alborada	17,25%
Ceibos	10,50%
Samanes	20,75%
Kennedy	9,50%
Urdesa	14,25%
Bellavista	6,25%
Garzota	7,75%
Sauces	9,75%
Miraflores	4%
Total	100,00%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

**Caracterización de las variables – Nivel de instrucción máximo de encuestados**

<b>Nivel de instrucción</b>	<b>Frecuencia %</b>
Universidad incompleta	24,75%
Universidad completa	59%
Postgrado incompleto	5,75%
Postgrado completo	10,25%
Total	100,00%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios aplicados.  
Elaborado por las autoras.

## Objetivo 1.5: Tabla de correlación - Sistema bancario tradicional

Tabla cruzada A7 El servicio del sistema bancario tradicional es\*A6 Los diseños de las herramientas tecnologicas del servicio bancario son lo suficientemente atractivas y de facil comprension

		tecnologicas del servicio bancario		Total
		Si	No	
A7 El servicio del sistema bancario tradicional es	Muy bueno	Recuento 89 % dentro de A6 33.8%	11 10.6%	100 27.2%
	Bueno	Recuento 160 % dentro de A6 60.84%	69 66.3%	229 62.4%
	Malo	Recuento 12 % dentro de A6 4.6%	23 22.1%	35 9.5%
	Muy malo	Recuento 2 % dentro de A6 .8%	1 1.0%	3 .8%
Total		Recuento 263 % dentro de A6 100.0%	104 100.0%	367 100.0%

### Objetivo 1.5: Prueba Chi cuadrado – Sistema bancario tradicional

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,279 <sup>a</sup>	3	.000
Razón de verosimilitud	39.141	3	.000
Asociación lineal por lineal	33.700	1	.000
N de casos válidos	367		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,85.

### Objetivo 1.5: Prueba Chi cuadrado -Dinero electrónico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,157 <sup>a</sup>	3	.000
Razón de verosimilitudes	84.925	3	.000
Asociación lineal por lineal	73.858	1	.000
N de casos válidos	219		

a. 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,62.

## Objetivo 1.5: Tabla de correlación -Dinero electrónico

Tabla de contingencia A12 El servicio del sistema de dinero electrónico es: \* A11 El diseño de la plataforma de efectivo desme mi celular, dinero electrónico es lo suficientemente atractiva y de fácil comprensión

			efectivo desme mi celular, dinero		Total
			Si	No	
A12 El servicio del sistema de dinero electrónico es:	Muy bueno	Recuento	29	3	32
		% dentro de A11	35.4%	2.2%	14.6%
	Bueno	Recuento	42	42	84
		% dentro de A11	51.2%	30.7%	38.4%
	Malo	Recuento	11	85	96
		% dentro de A11	13.4%	62.0%	43.8%
	Muy malo	Recuento	0	7	7
		% dentro de A11	0.0%	5.1%	3.2%
	Total	Recuento	82	137	219
		% dentro de A11	100.0%	100.0%	100.0%

## Objetivo 2.1: Tabla cruzada - Sistema bancario tradicional

Tabla cruzada B1 Cuantas veces utiliza el sistema bancario como medio de pago\*B2 Cual es la razon mas importante para que usted utilice pocas veces los servicios bancarios como medio de pago

			utilice pocas veces los servicios bancarios como medio				Total
			Costos financieros	Falta de conocimiento de los productos/ servicios bancarios	No poseer tarjeta de crédito y/o débito	No contar con dinero disponible	
B1 Cuantas veces utiliza el sistema bancario como medio de pago	1 o 2 veces	Recuento % dentro de B2 Cual es la razon mas importante para que usted utilice pocas veces los servicios bancarios como medio de pago	104 61.5%	57 60.0%	22 56.4%	46 70.8%	229 62.2%
	3 o 4 veces	Recuento % dentro de B2 Cual es la razon mas importante para que usted utilice pocas veces los servicios bancarios como medio de pago	62 36.7%	37 38.9%	17 43.6%	17 26.2%	133 36.1%
	Más de 4 veces	Recuento % dentro de B2 Cual es la razon mas importante para que usted utilice pocas veces los servicios bancarios como medio de pago	3 1.8%	1 1.1%	0 0.0%	2 3.1%	6 1.6%
Total		Recuento % dentro de B2 Cual es la razon mas importante para que usted utilice pocas veces los servicios bancarios como medio de pago	169 100.0%	95 100.0%	39 100.0%	65 100.0%	368 100.0%

## Objetivo 2.1: Prueba Chi cuadrado – Dinero electrónico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,363 <sup>a</sup>	6	.498
Razón de verosimilitud	5,977	6	.426
Asociación lineal por lineal	.636	1	.425
N de casos válidos	368		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,64.

## Objetivo 2.1: Tabla cruzada - Dinero electrónico

Tabla cruzada B7 Cuentas veces utiliza el sistema efectivo esde mi celular\*B8 La razon mas importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electronico

			B8 La razon mas importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electronico				Total
			conocimiento del sistema	tiendas aceptan el	personas usan el	Otro	
B7 Cuentas veces utiliza el sistema efectivo esde mi celular	1 o 2 veces	Recuento	72	74	36	1	183
		% dentro de B8 La razon mas importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electronico	98.6%	73.3%	80.0%	100.0%	83.2%
	3 o 4 veces	Recuento	1	26	6	0	33
	% dentro de B8 La razon mas importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electronico	1.4%	25.7%	13.3%	0.0%	15.0%	
	Más de 4 veces	Recuento	0	1	3	0	4
	% dentro de B8 La razon mas importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electronico	0.0%	1.0%	6.7%	0.0%	1.8%	
Total		Recuento	73	101	45	1	220
	% dentro de B8 La razon mas importante para que utilice pocas veces los servicios del dinero electronico	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

**Objetivo 2.3: Prueba t de muestras Independientes – Sistema bancario tradicional**

Prueba de muestras independientes										
		igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
B5 Motiva a usar el sistema bancario	Se asumen varianzas iguales	3,220	,074	1,935	364	,054	,204	,106	-.003	,412
	No se asumen varianzas iguales			1,912	327,064	,057	,204	,107	-.006	,415

**Objetivo 2.4: Prueba t de muestras independientes – Dinero electrónico**

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la	
									Inferior	Superior
B10_Motivo de utilizar el _DE	Se han asumido varianzas iguales	.171	.680	-1.165	218	.245	-.127	.109	-.341	.088
	No se han asumido varianzas iguales			-1.163	201.103	.246	-.127	.109	-.342	.088

**Conclusiones: Tabla cruzada sistema que usa vs. edad**

		F1 Indicar su edad								Total
		20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	
A1 Que sistema utiliza para realizar las transacciones como deposito de cheques, retiro de dinero, transferencia	Sistema bancario tradicional	24	48	35	17	14	29	15	6	188
	Dinero electronico	15	10	4	3	0	1	0	0	33
	Ambos	32	35	36	32	22	13	7	2	179
Total		71	93	75	52	36	43	22	8	400

**Conclusiones: Tabla cruzada sistema que usa vs. Género del encuestado**

**Tabla cruzada A1 Que sistema utiliza para realizar las transacciones como depósito de cheques, retiro de dinero, transferencias, pagos, etc.\*E1 Sexo**

Recuento

		E1 Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
A1 Que sistema utiliza para realizar las transacciones como depósito de cheques, retiro de dinero, transferencias, pagos, etc.	Sistema bancario tradicional	86	102	188
	Dinero electrónico	14	19	33
	Ambos	78	101	179
Total		178	222	400

**Conclusiones: Tabla cruzada sistema que usa vs. Tipo de empleo**

**Tabla cruzada A1 Que sistema utiliza para realizar las transacciones como depósito de cheques, retiro de dinero, transferencias, pagos, etc.\*E2 Tipo de empleo**

Recuento

		E2 Tipo de empleo			Total
		Empleado privado	Empleado público	Independiente	
A1 Que sistema utiliza para realizar las transacciones como depósito de cheques, retiro de dinero, transferencia	Sistema bancario tradicional	108	45	35	188
	Dinero electrónico	20	7	6	33
	Ambos	76	66	37	179
Total		204	118	78	400

**TRANSACCIONES DE CARGA, DESCARGA Y COBROS EN  
TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TÍA S.A**

#	Sucursal	Nombre
1	101	Centro
2	103	Mercado
3	104	Milagro
4	105	Malvinas
5	108	Cuenca
6	109	Machala
7	110	Portoviejo
8	111	Quevedo
9	114	Loja
10	115	Manta
11	116	Olmedo
12	120	Garzota
13	121	Ventanas
14	122	Duran
15	123	Samanes
16	126	Esclusas
17	128	Pasaje
18	129	Chone
19	130	La Libertad
20	131	El Empalme
21	133	Babahoyo
22	134	Quevedo 2
23	136	El Triunfo
24	137	Santa Rosa
25	138	La Troncal
26	139	Jipijapa
27	140	Santa Elena
28	141	Vinces
29	142	Playas
30	144	Carchi
31	147	Assad Bucaran
32	149	Daule
33	151	Guayaquines
34	152	El Arenal
35	154	4 de Noviembre
36	157	Buena Fe
37	158	Calceta
38	159	Balzar
39	160	Cristo del Consuelo
40	161	San Camilo
41	166	Tia Movil 2
42	167	Alborada
43	168	Urdesingue
44	169	Esteros
45	170	Duran II
46	171	Martha de Roldós
47	172	Pascuales
48	173	Duran III
49	174	Naranjal
50	175	El Trebol
51	176	Bahía
52	178	Guaranda
53	180	Pedro Carbo

#	Sucursal	Nombre
54	181	Floresta
55	182	El Guabo.
56	183	Samborondon
57	184	Portete y 29
58	185	Perimetral
59	186	Acacias
60	187	Manta II
61	189	Guasmo II
62	191	23 y la Q
63	192	38 y Portete
64	193	El Recreo (Duran)
65	194	Naranjito
66	196	Salitre
67	197	Sauces V
68	198	Sauces VI
69	202	Quito
70	206	Alameda
71	207	Ambato
72	212	Atahualpa
73	213	10 de Agosto
74	217	Sto.Domingo
75	218	Parque Inglés
76	219	Esmeraldas
77	224	Riobamba
78	225	Recreo
79	227	Ibarra
80	232	EL Carmen
81	235	Ambato II
82	243	Michelena
83	245	Cayambe
84	246	Quininde
85	248	Latacunga
86	250	Solanda
87	253	Otavalo
88	255	Cotacallao
89	256	Esmeraldas II
90	262	Puyo
91	263	Concordia
92	264	Sangolqui
93	265	Machachi
94	277	Pedernales
95	279	Mitad del Mundo
96	288	Comité del Pueblo
97	290	Conocoto
98	295	Pomasqui
99	299	Toacazo
100	300	Vergeles
101	302	Tia Movil 1
102	304	25 y la Ch
103	305	Paraiso de la Flor
104	306	Ricaurte
105	307	Puerto Bolivar
106	308	Mucho Lote
107	309	Bastion Popular
108	310	Tulipanes
109	312	Cuenca III
110	313	Portoviejo II
111	315	Tosagua
112	318	Trinitaria II
113	320	Supertia Brisas
114	323	Guasmo-Maternidad
115	324	Duran Recreo II
116	327	Casuarina
117	328	Puerto López
118	330	Azoguez
119	333	Bellavista
120	335	Machala 6 Esquinas

#	Sucursal	Nombre
121	337	La Maná
122	338	Portete y la 8va.
123	339	Libertad II
124	342	Guiaqueo
125	345	Mucho Lote B
126	348	Pichincha
127	349	Manta III
128	354	El Forum
129	356	17 y Portete
130	357	Alamos
131	358	Manta Cuba
132	359	Machaia III
133	361	Yaguachi
134	362	Catamayo
135	363	Milagro II
136	364	Plaza del Valle (Loja III)
137	365	MonteCristi
138	366	Bucay
139	367	Posorja
140	368	25 y la LL
141	369	Aurora
142	370	Terminal Terrestre
143	371	Maestro
144	372	Tia Santa Rosa de Salinas
145	374	Nobol
146	377	La Joya
147	378	San Vicente
148	379	Yantzaza
149	381	Santa Lucia
150	382	Valencia
151	403	Guajala
152	411	Tena
153	414	Quito Sucre
154	416	Atacames
155	417	Calderón
156	419	Atuntaqui
157	421	Esmeraldas-Codesa
158	422	Macas
159	426	Pelíleo
160	429	Salcedo
161	431	Cotacachi
162	434	Cusubamba
163	436	Super Laboral
164	440	Guamani
165	441	La Ajavi
166	443	El Coca
167	446	Tumbaco
168	447	Pillaro
169	450	6 de Diciembre
170	451	La Ecuatoriana
171	452	Cumbayá
172	453	Esmeraldas Colón
173	455	Sto Domingo II
174	460	Martha Bucaram
175	473	La Luz
176	475	River Mall
177	476	Carapungo
178	480	Coca II
179	483	Archidona
180	484	Chillogallo
181	385	Palestina
182	486	ZAMORA

Promedio Mensual USD  
Promedio Mensual Trx

32,429.51  
4,559.67

Participacion Vts con DE

0.0614%

TRANSACCIONES 2016 CARGA

Suc	ene-16		feb-16		mar-16		abr-16		may-16		jun-16		jul-16		ago-16		sep-16		oct-16		nov-16		Total # Trx		Total Monto Mensual						
	# Trx	Monto Mensual	# Trx	Monto Mensual	# Trx	Monto Mensual	# Trx	Monto Mensual																							
101	2.00	(25.00)	4.00	(22.00)	1.00	(5.00)	3.00	(10.00)	7.00	(54.51)	34.00	(118.19)	37.00	(118.19)	54.00	(930.00)	46.00	(1,311.53)	25.00	(486.05)	29.00	(726.75)	220.00	(5,336.56)							
103																															
104																															
105																															
106																															
107																															
108																															
109	3.00	(20.00)	4.00	(19.00)			3.00	(26.00)	8.00	(5.00)	9.00	(73.50)	16.00	(165.00)	12.00	(398.00)	18.00	(571.05)	9.00	(342.00)	12.00	(425.00)	55.00	(1,148.50)							
110																															
111	2.00	(14.00)	5.00	(67.00)	1.00	(150.00)	2.00	(1.00)	8.00	(40.00)	1.00	(100.00)	3.00	(114.00)	6.00	(131.00)	2.00	(55.00)	7.00	(167.00)	15.00	(1,256.25)	35.00	(1,769.25)							
112																															
115																															
116																															
120																															
121	1.00	(20.00)			1.00	(3.00)	7.00	(98.00)	1.00	(98.00)	7.00	(95.00)	13.00	(443.00)	11.00	(349.00)	10.00	(292.00)	13.00	(360.50)	14.00	(496.50)	77.00	(2,157.00)							
122																															
123																															
124																															
125																															
126																															
127																															
128																															
129																															
130	2.00	(10.00)	2.00	(11.00)	1.00	(11.00)	2.00	(25.00)	4.00	(131.00)	10.00	(488.00)	16.00	(471.00)	33.00	(773.00)	47.00	(888.75)	27.00	(709.50)	31.00	(1,130.50)	175.00	(4,357.75)							
131																															
133	1.00	(40.00)	1.00	(76.03)			4.00	(5.00)	2.00	(80.00)	4.00	(21.00)	27.00	(91.00)	14.00	(324.50)	9.00	(302.75)	7.00	(231.00)	12.00	(629.00)	73.00	(2,489.25)							
134																															
135																															
136																															
137																															
138	1.00	(3.00)																													
140																															
141	2.00	(25.00)	1.00	(40.00)			1.00	(10.00)	10.00	(60.00)	10.00	(120.00)	13.00	(250.00)	13.00	(250.00)	16.00	(361.50)	25.00	(654.50)	10.00	(274.00)	91.00	(2,955.50)							
142	1.00	(10.00)																													
144																															
144																															
144																															
149																															
151	2.00	(7.00)																													
152																															
154																															
157																															
158																															
159	2.00	(21.00)																													
160																															
161	1.00	(10.00)																													
167																															
168																															
169																															
171																															
172																															
173																															
174																															
175	1.00	(10.00)																													
176																															
178																															
180	1.00	(6.56)																													
181																															
182																															
183	1.00	(2.00)																													
184	1.00	(10.00)																													
186	1.00	(5.00)																													
187	1.00	(3.00)																													
189																															
191																															
192	1.00	(30.00)																													
193																															
194																															
197	2.00	(16.00)																													
199																															
202																															
206	1.00	(50.00)																													
208	3.00	(39.00)																													
212																															
213	1.00	(50.00)																													







206	3.00	85.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	70.00	4.00	21.00	7.00	125.50	8.00	307.50	14.00	534.50	7.00	152.00	11.00	310.00	60.00	1,891.50
207	1.00	5.00	1.00	50.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	35.00	7.00	214.00	5.00	200.00	14.00	366.00	13.00	153.00	7.00	280.00	52.00	1,313.00
212	1.00	10.00	1.00	5.00	2.00	20.00	4.00	99.00	2.00	40.00	13.00	335.00	19.00	525.49	20.00	574.50	18.00	882.40	23.00	556.00	105.00	2,794.39
213	1.00	10.00	1.00	5.00	4.00	9.00	5.00	7.50	1.00	100.00	1.00	490.00	20.00	598.00	12.00	600.00	13.00	403.00	9.00	492.43	60.00	2,980.93
217	1.00	40.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	15.00	1.00	20.00	1.00	40.00	3.00	27.00	3.00	35.00	3.00	33.25	1.00	45.00	1.00	238.25
218	1.00	40.00	1.00	10.00	1.00	40.00	1.00	15.00	1.00	55.00	11.00	400.00	14.00	408.00	22.00	1,071.70	21.00	897.50	15.00	380.00	110.00	4,885.50
219	9.00	239.90	2.00	40.00	7.00	325.00	4.00	330.00	1.00	15.00	11.00	95.00	8.00	131.00	5.00	335.50	9.00	108.00	5.00	121.00	50.00	1,326.00
224	2.00	80.00	2.00	60.00	3.00	50.00	3.00	30.00	3.00	50.00	5.00	91.00	10.00	410.00	11.00	325.00	8.00	113.00	9.00	187.00	50.00	1,308.00
227	2.00	80.00	2.00	60.00	3.00	50.00	3.00	30.00	3.00	50.00	5.00	91.00	10.00	410.00	11.00	325.00	8.00	113.00	9.00	187.00	50.00	1,308.00
232	1.00	38.00	1.00	10.00	1.00	38.00	1.00	25.00	1.00	20.00	6.00	95.00	9.00	146.00	10.00	370.00	11.00	294.00	12.00	257.00	19.00	1,250.00
235	1.00	38.00	1.00	10.00	1.00	38.00	1.00	25.00	1.00	20.00	6.00	95.00	9.00	146.00	10.00	370.00	11.00	294.00	12.00	257.00	19.00	1,250.00
243	2.00	10.00	1.00	2.00	1.00	13.50	1.00	20.00	3.00	16.00	5.00	55.00	3.00	44.00	4.00	52.50	3.00	60.00	2.00	55.00	16.00	252.50
245	2.00	10.00	1.00	2.00	1.00	13.50	1.00	20.00	3.00	16.00	5.00	55.00	3.00	44.00	4.00	52.50	3.00	60.00	2.00	55.00	16.00	252.50
246	5.00	88.00	4.00	143.98	4.00	260.00	4.00	120.00	7.00	509.00	11.00	452.00	11.00	755.00	23.00	1,040.00	13.00	748.00	12.00	565.00	14.00	4,360.98
248	1.00	50.00	1.00	30.00	1.00	30.00	1.00	30.00	6.00	281.00	6.00	461.00	11.00	330.00	16.00	865.91	19.00	536.00	31.00	1,442.00	92.00	4,025.81
250	1.00	50.00	1.00	30.00	1.00	30.00	1.00	30.00	6.00	281.00	6.00	461.00	11.00	330.00	16.00	865.91	19.00	536.00	31.00	1,442.00	92.00	4,025.81
253	1.00	50.00	1.00	30.00	1.00	30.00	1.00	30.00	6.00	281.00	6.00	461.00	11.00	330.00	16.00	865.91	19.00	536.00	31.00	1,442.00	92.00	4,025.81
255	1.00	20.00	1.00	2.00	1.00	16.00	3.00	16.00	4.00	150.00	3.00	68.00	5.00	119.00	3.00	61.00	3.00	120.00	5.00	130.00	24.00	703.00
256	1.00	20.00	1.00	2.00	1.00	16.00	3.00	16.00	4.00	150.00	3.00	68.00	5.00	119.00	3.00	61.00	3.00	120.00	5.00	130.00	24.00	703.00
259	2.00	60.00	4.00	48.00	3.00	65.00	2.00	33.00	6.00	66.90	2.00	63.00	14.00	382.00	24.00	752.68	10.00	231.88	31.00	996.25	106.00	2,771.56
262	2.00	60.00	4.00	48.00	3.00	65.00	2.00	33.00	6.00	66.90	2.00	63.00	14.00	382.00	24.00	752.68	10.00	231.88	31.00	996.25	106.00	2,771.56
265	3.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	79.00	5.00	592.14	8.00	93.16	6.00	85.00	10.00	10.00	1.00	120.00	34.00	1,493.30
269	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	79.00	5.00	592.14	8.00	93.16	6.00	85.00	10.00	10.00	1.00	120.00	34.00	1,493.30
294	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	79.00	5.00	592.14	8.00	93.16	6.00	85.00	10.00	10.00	1.00	120.00	34.00	1,493.30
295	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	79.00	5.00	592.14	8.00	93.16	6.00	85.00	10.00	10.00	1.00	120.00	34.00	1,493.30
297	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	79.00	5.00	592.14	8.00	93.16	6.00	85.00	10.00	10.00	1.00	120.00	34.00	1,493.30
298	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	2.00	79.00	5.00	592.14	8.00	93.16	6.00	85.00	10.00	10.00	1.00	120.00	34.00	1,493.30
299	2.00	20.00	1.00	5.00	1.00	40.00	1.00	40.00	1.00	40.00	16.00	882.00	16.00	698.00	10.00	580.00	11.00	288.50	11.00	216.00	73.00	2,844.00
300	2.00	20.00	1.00	5.00	1.00	40.00	1.00	40.00	1.00	40.00	16.00	882.00	16.00	698.00	10.00	580.00	11.00	288.50	11.00	216.00	73.00	2,844.00
305	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	4.00	95.00	3.00	21.00	7.00	69.00	4.00	285.00	3.00	38.63	2.00	25.00	17.00	548.65
306	2.00	40.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	4.00	95.00	3.00	21.00	7.00	69.00	4.00	285.00	3.00	38.63	2.00	25.00	17.00	548.65
307	2.00	40.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	4.00	95.00	3.00	21.00	7.00	69.00	4.00	285.00	3.00	38.63	2.00	25.00	17.00	548.65
308	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	25.00	1.00	6.00	3.00	43.00	6.00	48.48	5.00	190.00	6.00	163.93	24.00	584.93
309	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	25.00	1.00	6.00	3.00	43.00	6.00	48.48	5.00	190.00	6.00	163.93	24.00	584.93
310	1.00	30.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	10.00	1.00	25.00	1.00	6.00	3.00	43.00	6.00	48.48	5.00	190.00	6.00	163.93	24.00	584.93
312	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	2.00	77.00	1.00	22.00	4.00	70.00	9.00	260.00	4.00	137.93	21.00	537.93
313	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	2.00	77.00	1.00	22.00	4.00	70.00	9.00	260.00	4.00	137.93	21.00	537.93
315	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	80.00	1.00	200.00	1.00	40.00	1.00	50.00	3.00	170.00	14.00	682.00	19.00	922.00
318	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	80.00	1.00	200.00	1.00	40.00	1.00	50.00	3.00	170.00	14.00	682.00	19.00	922.00
320	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	20.00	1.00	80.00	1.00	200.00	1.00	40.00	1.00	50.00	3.00	170.00	14.00	682.00	19.00	922.00
323	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	100.00	1.00	50.00	2.00	28.00	4.00	117.00	1.00	14.00	4.00	155.00	13.00	403.00
324	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	100.00	1.00	50.00	2.00	28.00	4.00	117.00	1.00	14.00	4.00	155.00	13.00	403.00
327	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	100.00	1.00	50.00	2.00	28.00	4.00	117.00	1.00	14.00	4.00	155.00	13.00	403.00
328	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	100.00	1.00	50.00	2.00	28.00	4.00	117.00	1.00	14.00	4.00	155.00	13.00	403.00
330	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	23.00	1.00	30.00	1.00	100.00	1.00	50.00	2.00	28.00	4.00	117.00	1.00	14.00	4.00	155.00	13.00	403.00
333	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
335	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
337	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
338	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
339	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
342	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
345	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
349	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00	218.00	16.00	743.46
354	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	15.00	1.00	40.00	1.00	20.00	1.00	50.00	1.00	50.00	3.00	100.00	5.00			



TRANSACCIONES 2016 COBROS

Suc	ene-16		feb-16		mar-16		abr-16		may-16		jun-16		jul-16		ago-16		sep-16		oct-16		nov-16		Total # Trx Mensual	Total Monto Mensual	
	# Trx	Monto Mensual																							
101	6.00	15.41	8.00	7.26	4.00	11.78	10.00	11.78	2.00	0.86	100.00	342.76	116.00	539.19	120.00	427.56	156.00	632.88	106.00	414.56	162.00	486.87	790.00	2,892.67	
103																									
104																									
105																									
108	2.00	19.96	2.00	4.84			2.00		4.00	44.89	24.00	127.36	44.00	239.33	44.00	229.78	96.00	674.13	46.00	275.22	42.00	277.87	396.00	1,892.67	
109																									
110	2.00	56.67																							
111																									
114																									
116																									
120																									
121																									
122																									
123																									
126																									
128																									
130																									
131																									
133																									
134																									
136																									
137																									
138																									
139																									
140																									
141																									
142	2.00	11.81	2.00	4.81																					
144																									
149																									
151																									
152																									
154	2.00	7.25																							
157																									
158	2.00	0.47																							
160																									
161																									
167																									
168																									
169																									
170	4.00	186.83																							
171																									
172																									
173																									
174																									
176																									
178																									
180																									
181																									
182																									
183	2.00	1.64																							
184																									
185																									
187	6.00	11.84																							
189																									
191																									
192																									
193																									
194																									
196																									
197																									
198																									
202	2.00	33.87																							



