



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

**TEMA: EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO POR LOS CLIENTES DE LA
EMPRESA “ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A” A TRAVES DE LA BANCA
PRIVADA.**

AUTORAS:

**HOLGUIN TORRES KIMBERLY YAEL
ZAMBRANO TOALA MARÍA JACQUELINE**

TUTORA DE TESIS:

ING. GRACE ELIZABETH TELLO CAICEDO

Guayaquil, Febrero, 2018



Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

**EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO POR LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
“ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A” A TRAVES DE LA BANCA PRIVADA.**

AUTORAS:

HOLGUÍN TORRES KIMBERLY YAEL

ZAMBRANO TOALA MARÍA JACQUELINE

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO

DE:

INGENIERIA COMERCIAL

TUTORA:

ING. GRACE ELIZABETH TELLO CAICEDO

Guayaquil, Ecuador

2018



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El uso del dinero electrónico por los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” a través de la banca privada.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Holguín Torres Kimberly Yael. Zambrano Toala María Jacqueline.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Martillo Pazmiño Italo, Mg.		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ciencias Administrativas		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Ingeniería Comercial		
GRADO OBTENIDO:	Ingeniería Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	91
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Dinero Electrónico, ley de régimen monetario, medio de pago alternativo, Banca privada.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Para la elaboración del presente proyecto de investigación, se analizó el marco teórico con conceptos específicos respecto a todo lo que tiene que ver con el dinero electrónico, enfatizando todas las ventajas que ofrece este sistema de pago como instrumento económico alternativo. Adicionalmente se revisó las nuevas modificaciones que se dieron por parte de la Asamblea General en la Ley de régimen monetario, se considera una información adicional para el marco legal del presente proyecto, que servirá como una alternativa más de pago para personas naturales y personas jurídicas. Dentro de la investigación se realizó un análisis, empleando método cualitativo y cuantitativo es decir con entrevistas y encuestas para poder conocer el punto de vista y el porcentaje de aceptación que tienen los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” y a su vez beneficiar a la organización para que puedan ofrecer servicios de calidad y rapidez. Posteriormente, se plantea el modo más asertivo de poder dar a conocer de manera detallada todas las ventajas y beneficios que tendría la empresa y los clientes para la aceptación y el uso de esta nueva alternativa de pago que es el dinero electrónico al formar parte en la actualidad con la banca privada. Dando así resultados efectivos detallando los pasos que se emplean para la utilización de la plataforma de efectivo desde mi celular, cuyo fin sea adoptar al sistema de dinero electrónico que pronto será manejado por la banca privada, como medio de pago alternativo eficiente de fácil utilización.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0968008000 0984130500	E-mail: kim_yht@hotmail.com Maria_zambrano95@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Elizabeth Coronel Castillo		
	Teléfono: 04-259-6830		
	E-mail: elizabeth.coronelc@ug.edu.ec		



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **Ing. TELLO CAICEDO GRACE ELIZABETH, MSC** tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **HOLGUIN TORRES KIMBERLY YAEL** con C.I. No **0951884089** y **ZAMBRANO TOALA MARIA JACQUELINE** con C.I. No. **0951656370**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería Comercial.

Se informa que el trabajo de titulación: **EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO POR LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A.” A TRAVÉS DE LA BANCA PRIVADA**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio (URKUND) quedando el **2%** de coincidencia

URKUND

Document: [EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO - ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A.](#) (D35297046)

Submitted: 2018-02-04 11:15 (-05:00)

Submitted by: gracetelloc@hotmail.com

Receiver: jahaira.bunayca.ug@analysis.orkund.com

Message: TELLO-HOLGUIN-ZAMBRANO DINERO ELECTRONICO [Show full message](#)

2% of this approx. 60 pages long document consists of text present in 6 sources.

Sources

- [PROYECTO DE INVESTIGACION ultima revision KIARA Y ABIGAIL.docx](#)
- [Proyecto final dinero electronico John C y Blanca.pdf](#)
- <https://www.efectivo.ec/donde-usar>
- [JORGE LUIS CRUZ REVES - VCET - FCE.docx](#)
- [TESIS BOLIVAR CABRERA.pdf](#)
- <https://prezi.com/gaedbgvzppon/el-dinero-electronico/>

2.1 Bases teóricas La historia del Dinero Electrónico comienza en Japón para el 2001, se dio porque los pagos del pasaje en los medios de transporte por mayor número de población era demasiado dinero en físico, se tuvo que crear un sistema conocido como tarjetas electrónicas que puedan recargar dinero y así agilizar los procesos de embarque en las estaciones de tren. Gracias a la gran acogida de este sistema de Dinero Electrónico se o implemento en varios comerciales alrededor del país como un medio de pago CITATION Vel \l 3082 (Hernández, 2015). Los países que consiguieron y se vincularon a esta estrategia e introducir este sistema fue Kenia- África que como objetivo principal fue incluir a personas que no formaban parte de un sistema bancario. En Kiposhi un país conocido con este nombre, buscaba promover las transacciones internacionales entre la región sub sahaniana situado en África, según el autor CITATION Vel \l 3082 (Hernández, 2015) menciona que "Miembros del gobierno utilizan este sistema para intercambiar fondos entre instituciones gubernamentales; todo eso

puede ser realizado por un teléfono celular donde el número telefónico se convierte en el número de la cuenta virtual del cliente" el

único recurso que se necesita para los intercambios de fondos es el teléfono móvil, dispositivo útil para el cliente y mejora de servicios.

El Dinero Electrónico nació principalmente con el cambio de papel moneda por el plástico con servicios bancarios como el depósito y con transferencias entre

personas naturales y jurídicas o entre ambos. El Dinero Electrónico es considerado como un medio de posible desaparición del dinero físico y si este no se diera de esta manera por lo menos sería otro sistema conjunto con el dinero físico que está disponible actualmente. "En Alemania se prefirió crear un modelo virtual para que agilite los procesos de las personas privadas, este medio será de beneficio y servirá como una moneda alternativa" CITATION Vel \l 3082 (Hernández, 2015). CITATION Pue14 \l 3082 (Villalva, 2014) Menciona que:

ING. TELLO CAICEDO GRACE ELIZABETH, MSC
C.I. No. 0915918981



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Guayaquil, 07 Febrero del 2018

**ING. SOFIA LOVATO TORRES, PHD
DIRECTORA DE CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-**

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“El uso del dinero electrónico por los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” a través de la banca privada.** del (los) estudiante (s) **Holguín Torres Kimberly Yael C.C.: 0951884089** y **Zambrano Toala María Jacqueline C.C.: 0951656370**, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

**ING. TELLO CAICEDO GRACE ELIZABETH, MSC
C.I. No. 0915918981**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO
COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS.**

HOLGUIN TORRES KIMBERLY YAEL con C.I. No **0951884089** y **ZAMBRANO TOALA MARIA JACQUELINE** con C.I. No. **0951656370** certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO POR LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A.” A TRAVÉS DE LA BANCA PRIVADA** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

HOLGUIN TORRES KIMBERLY YAEL

C.I. No. 0951884089

ZAMBRANO TOALA MARIA JACQUELINE

C.I. No. 0951656370

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado **ING, TELLO CAICEDO GRACE, MSC**, tutora del trabajo de titulación **EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO POR LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A.” A TRAVÉS DE LA BANCA PRIVADA**. Certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por **HOLGUIN TORRES KIMBERLY YAEL**, con C.I. No. **0951884089** y **ZAMBRANO TOALA MARIA JACQUELINE**, con C.I. No. **0951656370**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERÍA COMERCIAL**, en la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

ING. TELLO CAICEDO GRACE ELIZABETH, MSC

C.I. No. 0915918981



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente CERTIFICAMOS que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Holguín Torres Kimberly Yael con C.I. 0951884089 y Zambrano Toala María Jacqueline con C.I. 0951656370

Tema: **“El uso del dinero electrónico por los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” a través de la banca privada.**

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad de Guayaquil, para que se haga uso como a bien tenga.

Holguín Torres Kimberly Yael
C.I 0951884089

Zambrano Toala María Jacqueline
C.I 0951656370

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi creador que por el soy lo que soy, mi pilar fundamental que son mis padres que con amor y paciencia han visto mi esfuerzo y por ellos sigo adelante porque apoyan mis proyectos y sueños, mi única hermana que me muestra mi ejemplo y afecto por ella.

A una persona muy especial, que es mi mejor amigo y mi apoyo incondicional, mi novio Christian, también lo dedico a mi tutora por darnos el ánimo de avanzar en este gran desafío, sin olvidar mi compañera de tesis que es mi mejor amiga.

Kimberly Holguín Torres

Este trabajo se lo merece mi madre, mi apoyo, mi amiga la que se esfuerza para poder culminar mis estudios, a mi hermano y hermanas quien soy su orgullo y su ejemplo a seguir, y también a mi novio por confiar en mí y darme su apoyo.

María Zambrano Toala

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo a Dios por prestarme vida y mis pastores de la iglesia, ya que ellos forman parte de mi vida diaria y son la fuente principal de mis valores y fuerzas, le agradezco a mis padres por darme todo su apoyo y confiar en mi sin condición alguna, y también le agradezco al amor de mi vida que me apoyo hasta el último momento en este trabajo.

Kimberly Holguín Torres

En primer lugar le agradezco a Dios por haberme dado la vida y brindarme las fuerzas necesarias para poder salir adelante, agradeciendo también a mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, estudios y hogar, por brindarme su apoyo incondicional y ahora gracias a ella puedo ser alguien en la vida, y también darle gracias a un ser muy querido y mi fiel compañero que es mi novio Joy por brindarme su amor y apoyo en todas mis metas.

María Zambrano Toala



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO POR LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
“ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A” A TRAVES DE LA BANCA PRIVADA.**

Autoras: Holguín Torres Kimberly y Zambrano Toala María

Tutora de Tesis: Ing. Tello Caicedo Grace

RESUMEN EJECUTIVO

Para la elaboración del presente proyecto de investigación, se analizó el marco teórico con conceptos específicos respecto a todo lo que tiene que ver con el dinero electrónico, enfatizando todas las ventajas que ofrece este sistema de pago como instrumento económico alternativo. Adicionalmente se revisó las nuevas modificaciones que se dieron por parte de la Asamblea General en la Ley de régimen monetario, se considera una información adicional para el marco legal del presente proyecto, que servirá como una alternativa más de pago para personas naturales y personas jurídicas. Dentro de la investigación se realizó un análisis, empleando método cualitativo y cuantitativo es decir con entrevistas y encuestas para poder conocer el punto de vista y el porcentaje de aceptación que tienen los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” y a su vez beneficiar a la organización para que puedan ofrecer servicios de calidad y rapidez. Posteriormente, se plantea el modo más asertivo de poder dar a conocer de manera detallada todas las ventajas y beneficios que tendría la empresa y los clientes para la aceptación y el uso de esta nueva alternativa de pago que es el dinero electrónico al formar parte en la actualidad con la banca privada. Dando así resultados efectivos detallando los pasos que se emplean para la utilización de la plataforma de efectivo desde mi celular, cuyo fin sea adoptar al sistema de dinero electrónico que pronto será manejado por la banca privada, como medio de pago alternativo eficiente de fácil utilización.

Palabras Claves:

Dinero Electrónico, ley de régimen monetario, medio de pago alternativo, Banca privada.



UNIVERSITY OF GUAYAQUIL
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
SCHOOL OF COMMERCIAL ENGINEERING

THE USE OF ELECTRONIC MONEY BY CUSTOMERS OF THE COMPANY
“ESTIBA Y SERVICIOS ESTISERCA C.A” THROUGH PRIVATE BANKING.

Authors: Holguín Torres Kimberly y Zambrano Toala María

Tutor: Ing. Tello Caicedo Grace

ABSTRACT

For the elaboration of this research project, we analyzed the theoretical framework with specific concepts regarding all that has to do with electronic money, emphasizing all the advantages that this payment system offers as an economic instrument Alternative. In addition, the new amendments that were given by the General assembly in the Monetary regime Act, are considered additional information for the legal framework of this project, which will serve as an alternative payment for people Natural and legal persons. Within the research was conducted an analysis, using qualitative and quantitative method is to say with interviews and surveys to be able to know the point of view and the percentage of acceptance of the customers of the company "stevedoring and Services Estiserca C. A" and In turn benefit the organization so that they can offer services of quality and speed. Subsequently, it raises the most assertive way of being able to give a detailed knowledge of all the advantages and benefits that the company and the clients would have for the acceptance and the use of this new alternative of payment that is the electronic money when being part in the Act With private banking. Thus giving effective results detailing the steps that are used for the use of the cash platform from my cell, whose purpose is to adopt the electronic money system that will soon be handled by private banking, as a means of alternative payment Efficient and easy to use.

Keywords:

Electronic money, monetary regime law, alternative means of payment, private banking.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
TABLA DE CONTENIDO	XIII
INTRODUCCIÓN	XIX
CAPÍTULO I	1
1 Problema	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivo General.....	3
1.4 Objetivo Especifico	3
1.5 Universo y Muestra.....	3
1.6 Premisas e Hipótesis.....	4
CAPITULO II	6
2. Marco referencial	6
2.1 Bases teóricas	6
2.2 Marco Conceptual	11
2.3 Marco contextual	15
2.4 Marco legal.....	16
CAPITULO III	21
3. Metodología aplicada.....	21

3.1 Metodología.....	21
3.2 Resultados	22
3.2.1 Encuestas.....	22
3.2.2 Entrevista	33
CAPITULO IV.....	37
4. Propuesta	37
4.1 Objetivo General.....	37
4.2 Objetivo Especifico	37
4.3. Alcance.....	37
4.4 Generalidades	38
4.5 Desarrollo de la propuesta	38
4.6 Conclusión	83
4.7 Recomendación.....	84
Referencias.....	86
APENDICES	1
Apéndice A: Formato de la Encuesta	1
Apéndice B: Formato de la Entrevista	3
Apéndice C: Fotos de la entrevista con el Gerente Propietario de la empresa "Estiba y Servicios Estiserca C.A"	4
Apéndice D: Tríptico de dinero electrónico.....	4

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiempo que realiza sus pagos	22
Tabla 2 Método de pago tradicional	24
Tabla 3 Banco o cooperativa de preferencia.....	25
Tabla 4 Preferencia de bancos o cooperativas por los clientes encuestados	26
Tabla 5 Transacción desde un teléfono móvil	28
Tabla 6 Dinero electrónico como alternativa de pago	29
Tabla 7 Uso del dinero electrónico.....	30
Tabla 8 Beneficios del dinero electrónico con la banca privada.....	31
Tabla 9 Dinero electrónico medio fácil por pagos de servicios que otorga la empresa	32
Tabla 10 Uso del dinero electrónico en América Latina	41
Tabla 11 Promedio General de Activación de cuentas del Dinero electrónico.....	45
Tabla 12 Establecimientos de acreditación para el dinero electrónico.....	52
Tabla 13 Pago de otros servicios	54
Tabla 14 Agencias para remesas al exterior.....	68
Tabla 15 Tarifas del exterior por envío de remesas	69
Tabla 16 Tarifas básicas para utilizar el dinero electrónico.....	73
Tabla 17 Tarifa de envío de dinero electrónico a personas naturales.....	74
Tabla 18 Tarifa de descarga por ventanilla para personas naturales	75
Tabla 19 Tarifas de descarga de dinero electrónico en ventanilla para personas jurídica.....	75
Tabla 20 Tarifas de envío de dinero electrónico de una persona natural a una persona jurídica.....	76

Tabla 21 Cuadro comparativo de tarifas por parte de la banca privada y la plataforma de Efectivo desde mi celular.....	77
--	----

Tabla 22 Tiempo en realizar pagos presencial y con dinero electrónico por los clientes de la empresa.	78
--	----

INDICE DE FIGURAS

Figura. 1 Tiempo que toma sus pagos.....	22
Figura. 2 Método de pago tradicional.....	24
Figura. 3 Banco o cooperativa de preferencia	25
Figura. 4 Preferencia de Bancos o cooperativas por los clientes encuestados ..	27
Figura. 5 Transacción desde un teléfono móvil.....	28
Figura. 6 Dinero electrónico como alternativa de pago	29
Figura. 7 Uso del dinero electrónico.....	30
Figura. 8 Beneficios del dinero electrónico con la banca privada	31
Figura. 9 Dinero electrónico medio fácil por pagos de servicios que otorga la empresa	32
Figura. 10 Ubicación Geográfica de los Países Latinoamericanos	40
Figura. 11 Transacciones con el dinero móvil en América Latina	43
Figura. 12 Cuentas activadas anualmente.....	45
Figura. 13 Centros de transacción y macroagentes.....	46
Figura. 14 Activación de cuentas por edades	47
Figura. 15 Proceso de utilización del dinero electrónico	51
Figura. 16 Dispositivos móviles.....	56
Figura. 17 Activación de la cuenta del dinero electrónico	58
Figura. 18 Visualización en el teléfono móvil	59
Figura. 19 Pasos para registrar a la empresa automáticamente.....	60
Figura. 20 Confirmación Correo electrónico.....	61
Figura. 21 Solicitud de confirmación	61
Figura. 22 Pasos para iniciar el registro presencial	62
Figura. 23 Pasos para recargar efectivo al monedero electrónico	63

Figura. 24 Pasos para descargar efectivo a través de la cuenta del dinero electrónico.....	64
Figura. 25 Pago de usuario a usuario	65
Figura. 26 Pasos para pagar los servicios básicos.	66
Figura. 27 Pago de tarjetas de Crédito	68
Figura. 28 Transferencia interbancaria	71
Figura. 29 Fila en ventanilla	79
Figura. 30 Devolución del IVA.....	79
Figura. 31 Pago del Impuesto a la Renta con dinero electrónico.....	80
Figura. 32 Devolución del IVA con dinero electrónico.....	80

INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos cada día van evolucionando, tal es así que ahora en este siglo XXI el dinero electrónico será una alternativa para el ser humano y en el mundo se están efectuando cambios en los pagos, un dinero virtual que servirá como herramienta diaria para el público en general.

A nivel mundial, el uso del dinero electrónico es utilizado por noventa y tres países, sin olvidar que en Japón en el 2011 fue creado este sistema como medio de pago y estos confirman la aceptación que se está logrando, principalmente en Corea del Sur, incluso hasta los transportes públicos están utilizando esta metodología. El dinero electrónico es un mecanismo de coordinación social para todo el mundo, se da más en países desarrollados de alto rendimiento económico ya que existe un 70% de países de rentas bajas que muestra un total en el que percibe quienes serían los tipos de personas o usuarios que utilicen este medio de pago.

En el Ecuador se ha dado un lento despegue en su uso, el sistema empezó a planearse en el 2010 y sigue en una etapa muy inicial limitados a los micro pagos y transacciones en monto mínimo, el gobierno busca que más usuarios se sumen al sistema del dinero electrónico para que puedan realizar todo tipo de pagos desde los servicios básicos, hasta el cobro de salarios, pero muchos desconfían de que en Ecuador el sistema se vea como algo desbancarizado como ha ocurrido en los otros países que han usado el dinero electrónico.

En el presente proyecto se darán a conocer los beneficios, ventajas, y modo de uso para poder acceder al sistema de pago en la banca privada con los clientes que se puede considerar uno de los más seguro, utilizando solo su teléfono móvil y que sus movimientos en dinero con las distintas entidades financieras sean

de éxito, ya que crear una cuenta del dinero electrónico no tiene ningún costo y tampoco por el mantenimiento o las diferentes actividades que se vayan a realizar.

El presente trabajo investigativo se divide en cuatro capítulos, recopilando toda la información necesaria para brindar una solución al problema.

El primer capítulo da a conocer todas las bases teóricas refiriéndose al tema principal de la investigación, redactado e interpretado por los autores del presente proyecto.

El segundo y tercer capítulo detalla la problemática en la que se encuentra el trabajo a investigar para plantear una solución, se muestran los resultados a través de la respectiva investigación de campo.

El cuarto capítulo se muestra detalladamente la propuesta planteada para brindar solución con una nueva alternativa de pago para los clientes de la empresa, y dando a conocer la forma en que se va a realizar y de qué manera se va a dar la aplicación del proyecto.

CAPÍTULO I

1 Problema

1.1 Planteamiento del Problema

La empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” creada por el Ingeniero Fred Christian Kirst quien actualmente es el Gerente General de la Empresa, desde el 17 de Abril del 2009 y durante 7 años han brindado sus servicios de asesoría financiera, declaraciones al SRI, administración de bienes inmuebles, afiliaciones al IESS, avisos de entrada y salida al IESS, entre otras actividades financieras.

En la actualidad mantienen el sistema de pago tradicional, los cobros y pagos a los clientes son diarios por los diferentes servicios que otorga la empresa como asesoría financiera, administración de bienes inmuebles, pagos IESS, etc. Esta empresa cuenta con solo un medio de pago, que es el físico, generando mayor tiempo a la hora de realizar sus transacciones con la empresa, por el gran número de clientes, en donde pueden invertirlo en otras ocupaciones, esto genera un gran problema, por lo que la empresa necesita ser mucho más eficiente y rápida en cuanto al movimiento del dinero, y a los pagos por parte de los clientes conociendo que el sistema financiero privado manejara a partir del 2018 esta nueva alternativa de pago que es el dinero electrónico.

¿Los clientes de la empresa ‘Estiba y Servicios Estiserca C.A.’ se podrán beneficiar con un nuevo sistema de pago alternativo que es el dinero electrónico?

1.2 Justificación

Con este nuevo método de pago que es el dinero electrónico se espera facilitarle al usuario a no exponerse con grandes cantidades de dinero ante la sociedad, evitando robos, asesinatos o mal manejo del dinero y así poder realizar los pagos de manera eficiente a la determinada empresa por los varios servicios que ofrece.

La presente investigación sobre la aceptación de este sistema de pago, busca que la demanda del dinero efectivo no sea alta porque es un costo para el banco central que salen de la reserva internacional, buscando reducir \$800 millones anuales en billetes circulantes una meta propuesta para el país demostrando menos liquidez, otros factores que justifica el trabajo es ahorrar tiempo, evitar largas filas en bancos o cooperativas financieras, convenciendo a los clientes a usar este nuevo método de pago, dando a conocer los beneficios que pueden obtener con el uso del dinero electrónico.

El presente trabajo permitirá presentar a los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” las ventajas de la implementación del dinero electrónico, demostrando el panorama de las mejoras que obtendría el utilizarlo evitando desconfianza y dudas de este nuevo proyecto que este nuevo gobierno impulsa, sabiendo que en el año 2018 el acceso al dinero electrónico pasara a manos de la banca privada y cooperativas financiera, esto generará confianza y seguridad a los clientes de esta empresa porque podrán conocer todos los movimientos que tienen sus cuentas en los bancos de preferencia o cooperativas con el fin de que todos los clientes se sientan a gusto con las actualizaciones que tiene la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”

1.3 Objetivo General

Analizar el dinero electrónico como una alternativa pago y su inclusión en la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”.

1.4 Objetivo Especifico

- Demostrar todas las bases teóricas que fundamentan la implementación y buen manejo del dinero electrónico.
- Determinar la aceptación del dinero electrónico como un sistema de pago fácil, rápido y seguro para el usuario.
- Presentar las ventajas del dinero electrónico y su nivel de aceptación como medio de pago por los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” a través de la banca privada.

1.5 Universo y Muestra

Universo

En el proyecto se ha tomado como universo a los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”, contando con 300 clientes que tiene la empresa por los diferentes servicios que ofrece, ya que la información fue receptada por el gerente general que es la máxima autoridad dentro de la organización.

Muestra

Para determinar la muestra se utilizara el cálculo del universo finito porque se cuenta con el total de clientes a las que se realizara el estudio. Siendo la formula la siguiente:

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

n= Tamaño de la muestra poblacional a obtener

N= Tamaño de la población total

σ = Desviación Estándar (5% = 0,05)

Z= Nivel de confianza 2.58 (seguridad del 99%)

e= Limite aceptable de error muestral (1%= 0,01)

Aplicando la fórmula:

N= 300

$\sigma^2 = 0,05$

$Z^2 = 2,58^2$

$e^2 = 0,01$

$$n = \frac{2,58^2 * 0,05^2 * 300}{0,01^2(300 - 1) + 2,58^2 * 0,05^2}$$

n= 107,26

n= 107 personas

1.6 Premisas e Hipótesis

Hipótesis

El dinero electrónico es una mejor alternativa de pago para los clientes de la empresa "Estiba y Servicios Estiserca C.A"

Variables

Variable independiente: Dinero electrónico como alternativo de pago

Variable dependiente: Beneficios de los clientes de la empresa

1.7 Premisas

Actualmente la empresa "Empresa Estiba y Servicios Estiserca C.A" utiliza el medio de pago solo en efectivo, teniendo en cuenta que existe una gran acogida de clientes por el buen servicio que ofrecen a la atención brindada, sin embargo se está considerando ver otro medio de pago alternativo como por ejemplo el dinero electrónico, que actualmente se va a vincular con la banca privada o cooperativas, esto va a poder beneficiar tanto a los clientes como a la empresa, en términos de minimizar el riesgo de portar dinero en cantidades y que el mensajero de la empresa

sea víctima de robo, también que los clientes mantengan seguridad, confianza y ahorro de tiempo por las diferentes ocupaciones que cada uno realiza.

CAPITULO II

2. Marco referencial

2.1 Bases teóricas

La historia del Dinero Electrónico comienza en Japón para el 2001, se dio porque los pagos del pasaje en los medios de transporte por mayor número de población era demasiado dinero en físico, se tuvo que crear un sistema conocido como tarjetas electrónicas que puedan recargar dinero y así agilizar los procesos de embarque en las estaciones de tren. Gracias a la gran acogida de este sistema de Dinero Electrónico se o implemento en varios comerciales alrededor del país como un medio de pago Hernández (2015). Los países que consiguieron y se vincularon a esta estrategia e introducir este sistema fue Kenia- África que como objetivo principal fue incluir a personas que no formaban parte de un sistema bancario.

En Kiposhi un país conocido con este nombre, buscaba promover las transacciones internacionales entre la región sub sahariana situado en África, según el autor Hernández (2015) menciona que “Miembros del gobierno utilizan este sistema para intercambiar fondos entre instituciones gubernamentales; todo eso puede ser realizado por un teléfono celular donde el número telefónico se convierte en el número de la cuenta virtual del cliente” el único recurso que se necesita para los intercambios de fondos es el teléfono móvil, dispositivo útil para el cliente y mejora de servicios.

El Dinero Electrónico nació principalmente con el cambio de papel moneda por el plástico con servicios bancarios como el depósito y con transferencias entre personas naturales y jurídicas o entre ambos. El Dinero Electrónico es considerado como un medio de posible desaparición del dinero físico y si este no se diera de

esta manera por lo menos sería otro sistema conjunto con el dinero físico que está disponible actualmente.

“En Alemania se prefirió crear un modelo virtual para que agilite los procesos de las personas privadas, este medio será de beneficio y serviría como una moneda alternativa” Hernández (2015).

Villalva (2014) Mencionó que: “Llego a otros países de Latinoamérica como es Paraguay, dio beneficios para poder cubrir pagos en zonas rurales incluso podían enviar remesas. Esto se dio debido a los diversos cambios económicos drásticos que ha sufrido este país, sea inflación y la devaluación de su moneda, otro país que se puede resaltar es Colombia quien lo tomo como un sistema llamado bitinio, un favor negativo que no se aprueba inmediatamente por el temor a la apertura de las diferentes actividades ilícitas, recordando que esta moneda no es respaldado ni emitida por ningún banco. Se demuestra que locales capitalinos ya lo están empezando a aceptar conociendo todas las advertencias dichas por la súper financiera colombiana y el banco de la república, muchos muestran preocupación porque se cree que es una burbuja financiera virtual que se formara mundial en cualquier momento y tomara posición alta como parte financiera”.

Un país de renta media como es Ecuador, se ha demostrado que la mitad de su población con no cuenta con servicios financieros, por los niveles de inseguridad entre más bajos de la región, según el autor Martínez (2014) afirmó que “Como gerente del Banco Central, la mayoría de ciudadanos tiene un celular aunque no tenga una cuenta en una institución financiera”, se puede notar que al fomentar esta nueva forma de pago será de beneficio para la ciudadanía porque servirá como un mecanismo de inclusión social y financiera.

El dinero electrónico aporta disponibilidad para todos, bajos costos, total interconexión, seguridad, evita falsificaciones y promueve la agilidad de las transacciones”.

El sistema se empezó a planear el 8 de agosto del 2010, pero por motivo de que una etapa inicial no fue aceptada, y es por eso que su implementación fue aplazada, el 19 de septiembre del año 2014, el Banco Central del Ecuador empezó a publicar muchas series de publicidad sobre el dinero electrónico tratando de impulsar a las personas a usar este nuevo sistema de pago.

Una de las primeras personas en utilizar el dinero electrónico fue el gerente general Martin Villalba, realizo la primera compra, un surtidor de botellas de agua, pagando desde su teléfono móvil activando la cuenta del dinero electrónico.

El viernes 27 de febrero del 2015 Ecuador implemento un sistema inédito de transacciones a través de dinero electrónico, que el Banco Central del Ecuador dio como una alternativa al uso de la moneda física.

El antiguo gobierno de Rafael Correa quería que al finalizar el año 2016 haya entre 250.000 y 300.000 usuarios que estén utilizando el dinero electrónico como nueva alternativa de pago y que cada vez más comercios e instituciones financieras den la oportunidad de utilizar esta moneda virtual y que se pueda hacer todo tipo de operaciones por parte de la ciudadanía desde el pago de servicios hasta el cobro de salarios, sin embargo no se ha cumplido la meta hasta el momento porque la acogida tecnológica no ha sido en alto porcentaje.

Los incentivos tributarios son parte estratégica para que puedan utilizarlo, como la reducción del IVA de 12% a 10% a quienes decidan usarlo.

Las estadísticas varían para que la acogida del dinero electrónico sea un nivel en crecimiento elevado, es así como Villalba (2014) mencionó que “El

promedio para llegar a tener una cantidad considerable de usuarios oscila entre cinco y siete años. Hay un proceso lento de adopción tecnológica, como cuando apareció el celular se lo compara ya que al principio la tecnología celular fue un despegue muy bajo, pero al conocer todas las herramientas que ofrecía, hoy en día es esencial para la vida del ser humano.

Al pasar los años se puede decir que cambios en el papel del dinero se ha mantenido y mayores cambios no se han realizado, sin embargo, la liquidez en cuanto al dinero físico ha sido muy alta, es por eso que se espera disminuir la utilización del dinero físico y potenciar lo que es el dinero electrónico.

El dinero electrónico funciona las 24 horas del día durante todo el año, no hay impedimento para no poder retirar o realizar pagos porque lo podrán realizar en cualquier momento ya sea por transacciones y cajeros automáticos autorizados, tanto personas naturales como jurídicas podrá acceder sin ningún inconveniente al dinero electrónico solo con su cedula o (RUC) Registro Único de Contribuyente para obtener su registro en línea y su clave de acceso.

Según Martínez (2014) mencionó que: “El saldo del dinero electrónico en el Banco Central del Ecuador (BCE) se encuentra a febrero del 2017 en \$ 6,1 millones. Hace un año la cifra no llegaba a los \$ 800.000. A partir de la Ley Solidaria, que promueve la devolución de entre 1 y 4 puntos del IVA en e-dinero, tanto para consumos con tarjetas de crédito, débito y con dinero electrónico, respectivamente, el aumento ha sido importante. Así, hasta enero de 2017 las transacciones realizadas llegaron a \$ 15 millones”.

En marzo del 2016 se conocieron al menos dos iniciativas. El Banco Central promovió el pago del valor de la cédula de identidad que requerían los ciudadanos para las votaciones, con dinero electrónico, el incentivo era un turno preferencial.

“En julio del año pasado (2016), tras la aprobación de la Ley Solidaria, la ARCH hizo la invitación a propietarios, administradores o contadores de las estaciones de servicio para tener una capacitación sobre las facilidades y beneficios que brinda el dinero electrónico”. Mencionó la revista EU (2017).

En septiembre del año (2016), Petroecuador informaba que estaba habilitado un sistema de pago de facturas únicas con dinero electrónico para las comercializadoras de combustibles.

Sin embargo, cree que la manera de impulsarlo sería que la gente reciba ingresos en ese medio de pago y por lo tanto busque pagar también en ese mismo formato.

El diario El Universo EU (2017) mencionó que: “Para el Analista Económico Walter Spurrier, dado que en el plan de Gobierno del presidente electo Lenin Moreno también incluye la potenciación del dinero electrónico, un posible siguiente paso sería la entrega de una parte del Bono de Desarrollo Humano en este medio de pago” .

Con el nuevo gobierno, el nuevo presidente de la república del Ecuador Lenin Moreno estudia el dinero electrónico y convoca a una reunión en el Palacio de Carondelet a todos los representantes de la banca privada un martes 29 de agosto del 2017, enfatizando que el sector privado es un pilar fundamental dentro de la economía nacional, según el diario del Comercio (2017). Luego de haber terminado la reunión se estipuló que el dinero electrónico será operado por el sistema financiero privado sea bancos y cooperativas y ya no por el banco central del Ecuador, se definió que para el año 2018 la plataforma del dinero electrónico pasa a manos de la banca privada y cooperativas, se fomentará más el dinero electrónico se modificará la ley monetaria por parte de la Asamblea Nacional pero no mucho

tiempo, predispuesto por los mismos representantes de los diferentes bancos y cooperativas y se evitara en un gran porcentaje el uso del dinero físico, ya que traerlo de Estados Unidos es un gasto muy elevado Telegrafo (2017).

En una entrevista realizada por el Ministro de Finanzas Carlos de la Torres da una breve explicación por qué se va a fomentar para el año 2018 el dinero electrónico.

Torre (2017) mencionó que: “Ecuador tiene una economía dolarizada, el uso del dinero físico es de cerca del 30% de la liquidez total, cuando en otros países es de apenas el 5%. Bajar el uso de dinero físico permite bajar también costos en los que incurre el Estado por importación de billetes”.

Los países como Bolivia, Perú y Brasil son los que lideran el grupo de los que da oportunidad a las entidades no bancarias que puedan acceder al dinero electrónico, mientras que Colombia, Paraguay y el Salvador están en el impulso del manejo del dinero electrónico que hasta la actualidad están en consulta ya proyectos preparando su actividad. Fax (2013).

El temor entre la ciudadanía es que el dinero electrónico reemplace el dinero físico, pero son simplemente rumores según Martínez (2016) explicó que: “No es una moneda adicional, sino un medio de pago, como las tarjetas de crédito. Está completamente respaldado por los depósitos que hicieron los ciudadanos o la entrega de dólares físicos con los que precargaste en tu celular es necesario conocer información clara para evitar confusiones y malos entendidos.

2.2 Marco Conceptual

Este proyecto establece las siguientes definiciones que se detallan a continuación y forman parte para realizar el siguiente estudio:

Dinero.- Es un medio monetario por lo general en forma de billetes y monedas, que es utilizado por parte de la sociedad para realizar intercambios de diversas necesidades como pueden ser el pago de bienes, servicios y un sin número de obligaciones por parte de las personas.

Transacción.- Se considera transacción cuando un vendedor o propietario de algún bien o servicio realiza un intercambio monetario con un comprador a cambio de un producto o servicio o en otras palabras son movimientos de compra y venta.

Transferencia Bancaria.- Es un sistema de transferencia electrónica que requiere de fondos por parte de una persona o una entidad a otra, donde su modo de operar puede realizarse a partir de una cuenta bancaria a otras cuentas bancarias o procediendo directamente el dinero en efectivo a una oficina de caja.

Banca privada.- Se considera banca privada a toda institución financiera que se dedique a la intermediación de créditos y depósitos para clientes de alto patrimonio además, ofrecen asesoramiento del buen manejo de sus cuentas y mantener la seguridad de su dinero.

Clientes.- Es considerado cliente aquella persona natural o jurídica que realiza una transacción llamada compra en un lugar comercial o un adquiere un bien o servicio de una determinada empresa.

Dinero Electrónico.- Es un monto monetario expresado de forma electrónica manejado por conveniencia del propietario, su forma de uso es únicamente a través de dispositivos electrónicos móviles, tarjetas inteligentes, computadoras que sean de avance tecnológicos.

Sistema De Dinero Electrónico (SDE).- Son los conjuntos de mecanismos que ayudan a facilitar todos los flujos de dinero y transferencias realizadas en

tiempo real en los diversos agentes económicos, y se realiza de una manera muy fácil que es a través de un dispositivo móvil.

Plataforma De Dinero Electrónico (PDE).- Son los hardware y software con los que trabajar el sistema de dinero electrónico y que permitirá operar controla todos los movimientos y transacciones que el cliente desee realizar.

Manual De Procedimiento Y Operación Del Sistema De Dinero Electrónico (MPO).- Este manual servirá de guía para las operaciones que permitirá establecer los descuentos de las tarifas para los usuarios que utilicen el dinero electrónico.

Reglamento De Participantes Del SDE (RPDE).- Son un conjunto de reglas que permiten guiar a los clientes a tener un conocimiento claro de sus obligaciones y responsabilidades en el funcionamiento del sistema de dinero electrónico.

Cuenta De Dinero Electrónico (CDE).- Es el registro virtual donde constarán las cuentas creadas y se registrarán todas las transacciones que el propietario de la cuenta vaya a realizar con su respectivo monedero electrónico.

Monedero Electrónico (MOE).- El monedero electrónico se asocia a la cuenta del dinero electrónico con el único fin de tener un registro virtual de todas las transacciones que el usuario vaya a realizar mediante su dispositivo móvil u otro mecanismo donde se pueda dar uso a este sistema de pago.

Acuerdo De Conexión (ACO).- Es un documento donde se da a conocer las condiciones técnicas, operativas, jurídicas y económicas para poder realizar la conexión directa con la plataforma que es utilizada por el sistema de dinero electrónico.

Participantes.- Se denominan participantes al conjunto de agentes económicos que usan y realizan operaciones de dinero electrónico en la economía

de un país, basándose en las condiciones para el ingreso de las obligaciones y responsabilidades que tiene cada participante que esté dando uso a este nuevo sistema.

Administrador.- A partir de inicios del año 2018 el Banco Central del Ecuador dejara de ser responsable de todo cargo que lo implica al uso del dinero electrónico ya que para esas fechas quien tomara el mando de dicha administración será la Banca privada y de establecer las normas de funcionamiento del Sistema de Dinero Electrónico.

Devolución del IVA.- El Servicios de Rentas Internas (SRI) procede a la devolución el impuesto del valor agregado a los beneficiarios ya que dicha obligación está establecida por la ley.

Entidades Regulatoras Y De Control.- El Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL), Junta Bancaria del Ecuador, Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, en el ámbito de sus competencias.

Usuarios.- Se considera usuarios a todas las personas naturales, privadas y jurídicas que den apertura a una cuenta de dinero electrónico para hacer las diversas transacciones que el usuario quiera realizar, a través de los monederos electrónicos habilitados por los dispositivos móviles que estén bajo la disposición de la persona propietaria de la cuenta.

2.3 Marco contextual

El presente proyecto está dirigido para los clientes y la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” situada en la ciudad de Guayaquil, en la parroquia Tarqui, Mapasingue Oeste, calle tercera intersección calle quinta y calle sexta diagonal a la camaronera Calvi número 506.

Según los resultados de varios estudios que se ha realizado la empresa encargada de investigaciones de mercado KnowResearch sobre el tema del uso del dinero electrónico en el Ecuador como una alternativa de pago para la ciudadanía y establecimientos comerciales, se puede evidenciar que existe aún, cierta desconfianza sobre el manejo de este sistema electrónico y es por esta razón que las personas no han accedido a esta nueva modalidad de pago y así perdiendo la oportunidad de aprovechar todas las ventajas y los beneficios que pueden obtener con el dinero electrónico.

Actualmente con el nuevo gobierno se está llevando a cabo la reactivación económica en el Ecuador y dentro de ella se considera con mucha relevancia el tema del dinero electrónico, que poco a poco está incrementando en el país y generando nuevos cambios para la inclusión económica.

La empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” se encarga de brindar servicios de asesoramiento financieros, declaraciones del SRI, manejo de la página del IESS entre otras actividades, y debido a los servicios que ofrece tiene un mayor número estable de clientes, pero dentro de la empresa solo existe un método de pago que es el efectivo considerando como sistema tradicional y no ha intentado innovar otras alternativas de pago.

De acuerdo a la problemática dictada anteriormente, lo que se quiere llevar al cabo con el proyecto, es que los clientes y la empresa utilicen el dinero electrónico

como una alternativa de pago, lo que se quiere lograr es generar un sin número de ventajas y beneficios que este sistema ofrece a través de la plataforma Efectivo desde mi celular, porque crear una cuenta de dinero electrónico es muy fácil y su uso es más eficiente y rápido, se utiliza mediante un dispositivo móvil que es de importancia para los usuarios que deseen realizar sus pagos o cobros con dinero electrónico.

La utilización en la cuenta del dinero electrónico es de manera segura para los usuarios, ya que consta con una clave personal que solo el propietario de la cuenta tiene la libertad de saberla, también el dinero electrónico ayuda a que la persona no disponga a diario un excesivo de efectivo en los bolsillo, ya que todo su monto estará en el monedero electrónico que disponga en su dispositivo móvil y dicho monto puede ser incrementado y disminuido a conveniencia del propietario de la cuenta y usado en ocasiones como compras, ventas, recarga y descarga de fondos que se desee efectuar.

El dinero electrónico no requiere ser manejada directamente de una cuenta de un banco en particular, ya que explicado anteriormente, la apertura de una cuenta es de manera gratuita y no requiere de costo alguno para realizar la activación de la misma, si el usuario desea realizar una transacción solo debe acercarse algún establecimiento comercial que tenga disponible la plataforma de Efectivo desde mi celular y automáticamente su pago estará realizado, y así de esta manera brindará ahorro de tiempo para el usuario.

2.4 Marco legal

El marco legal se sustenta en la Constitución Política del Ecuador, Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, Regulaciones y Resoluciones, en los artículos que se detallan a continuación:

- La Constitución de la República del Ecuador (2008) emitida por la Asamblea Nacional en el art. 283 establece que “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e 57 inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.”

- La Constitución de la República del Ecuador (2008) dentro del art. 309 define que “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

- Constitución de la República del Ecuador (2008) en el la Sección sexta del Capítulo cuarto sobre soberanía económica en el art. 302 dispone que las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos, entre otros, suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.

- Constitución de la República del Ecuador (2008) Primer Inciso del artículo 303 sección sexta sobre política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

determina que "La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiarla y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central". La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

- Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado Codificación (2010) dentro del art. 13 de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado que define como medios de pago convencionales los cheques de viajeros, las tarjetas de crédito y otros de similar naturaleza que determine el Directorio del Banco Central del Ecuador
- Dentro de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador en el Libro I Política Monetaria Crediticia (2011) que incorporó como Título Décimo Quinto "Del Dinero Electrónico", capítulo sustituido por Reg. 055-2014 de 28 de febrero de 2014, en el art. 1 da a conocer la definición del dinero electrónico como valor monetario y las características que este posee.
- Regulación N0. 024 2012 (2012) Sección III que se enfoca en el Pago Móvil indica en el art 2 que "a través del Sistema de Pagos móviles, los clientes puede acceder a diversos servicios entre ellos está la transferencia de dinero, depósitos o retiros, pagos, y cobros, entre otros".
- Banco Central del Ecuador (2014) Regulación del Directorio del Banco Central del Ecuador No. 055-2014 del 20 de marzo de 2014 que sustituye el Capítulo I "Dinero Electrónico" del Título Décimo Quinto "Del Dinero Electrónico", del Libro I "Política Monetaria-Crediticia", de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador.
- Reformas a las Normas para la Gestión de Dinero Electrónico (2015) Artículo 1.- En el numeral 1.9 del artículo 1, Definiciones, Capítulo I DINERO

ELECTRÓNICO, incorpórese un tercer inciso, del siguiente tenor: "El Convenio al que se hace referencia en el presente numeral es de aplicación para las empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas que no formen parte de los sectores financieros público, privado, popular y solidario."

- Reformas a las Normas para la Gestión de Dinero Electrónico (2015)

Artículo 2.- En el artículo 1, Definiciones, capítulo I Dinero Electrónico, agréguese el siguiente numeral:

"1.20 acuerdo para operar como macro agente entidad del sector financiero público, sector financiero privado y Sector financiero popular y solidario del sistema de dinero electrónico del banco central del Ecuador", documento mediante el cual las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario participan como Macro Agentes y sus Centros de Transacción asociados al Sistema de Dinero Electrónico del Banco Central del Ecuador.

- Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) Artículo 36 del numeral 2 sección 2 del Banco Central del Ecuador se incluyó antes del punto final: "y realizar el control de las transacciones en medios de pago electrónicos que se realicen a través de las plataformas del sistema financiero nacional con fines de supervisión monetaria, para lo cual las entidades financieras brindaran acceso permanente y sin restricciones a dichas plataformas"

- Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) Artículo 101 de Medios de pagos electrónicos en el capítulo 2 sustituido por el núm. 15 del art. 7 de la Ley R.O. 150-2s, 29- XII-2017 se define de esta manera "Los medios de pago electrónicos serán implementados y operados por las entidades del sistema financiero nacional de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control. Todas las transacciones realizadas con medios de pagos

electrónicos se liquidaran y de ser el caso compensaran en el Banco central del Ecuador de conformidad con los procedimientos que establezca la junta de política y regulación monetaria y financiera. Para efectos de supervisión y control en el ámbito de sus competencias, los organismos de control respectivos y el banco central del ecuador, mantendrán interconexión permanente a las plataformas de las entidades del sistema financiero a través de las cuales se gestionen medios de pago”.

- Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en el Artículo 194 del numeral 12 reformado por el lit.a del núm. 16 del Art. 7 de la Ley sobre operaciones del sector financiero público y privado lo define “Todas las operaciones activas se acreditarán a través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pagos electrónicos”

CAPITULO III

3. Metodología aplicada

3.1 Metodología

La metodología que se va a realizar en el presente trabajo será una investigación cualitativa-cuantitativa o investigación mixta que se define como un conjunto de procesos empíricos, sistemáticos y críticos de la investigación, que recolecta todos los datos cualitativos y cuantitativos, con el fin de que la información obtenida sirva para el objeto de estudio, esta metodología reúne las condiciones suficientes para conocer el desarrollo de la aceptación del uso del dinero electrónico por parte de los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” a través de la banca privada.

3.1.1 Método Mixto

En este trabajo de emplearan dos métodos que son:

Método de Medición

Este método tiene como objetivo obtener información numérica sobre la naturaleza del objeto de estudio, que dará apertura al desarrollo de una encuesta, método de investigación que permite recopilar datos reales, a través de un formulario de preguntas dirigidas a los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” para conocer la opinión acerca de la aceptación del uso del dinero electrónico a través de la banca privada.

Método de Observación Científica

En este trabajo de investigación se tomará en cuenta una entrevista, en este caso analítica, al utilizar este método, permitirá una comunicación interpersonal que se da entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener respuestas

verbales sobre el tema del dinero electrónico y la aceptación dada por los clientes en la banca privada, y con las preguntas formuladas se recolectará información por parte del entrevistado, que será muy útil para el entrevistador con respecto a este nuevo sistema monetario.

3.2 Resultados

3.2.1 Encuestas

3.2.1.1 Tabulación y análisis de las encuestas

1. ¿Qué tiempo le toma realizar sus pagos por los servicios que ofrece la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”?

Tabla 1

Tiempo que realiza sus pagos

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
30 Minutos	40	37%
1 Hora	50	47%
2 Horas	17	16%
TOTAL	107	100%



Figura 1. Tiempo que toma sus pagos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 47% de los clientes les toma 1 hora realizar sus pagos por los diferentes servicios que ofrece la empresa seguido de un 37% y un 16% de los clientes que tardan entre los 30 minutos a 2 horas por motivos de que la empresa tenga demasiadas personas por cobrar y esto hace que el sistema de cobranza no sea tan eficiente como los clientes desean, otro motivo podría ser que el sistema que ellos utilizan para legalizar sus pagos se colapse y así crea molestias por parte de los clientes, ya que no les permitirá realizar otras actividades en el día.

2. ¿Está de acuerdo que solo exista un solo método de pago, que es el físico?

Tabla 2

Método de pago tradicional

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	8%
No	98	92%
TOTAL	107	100%

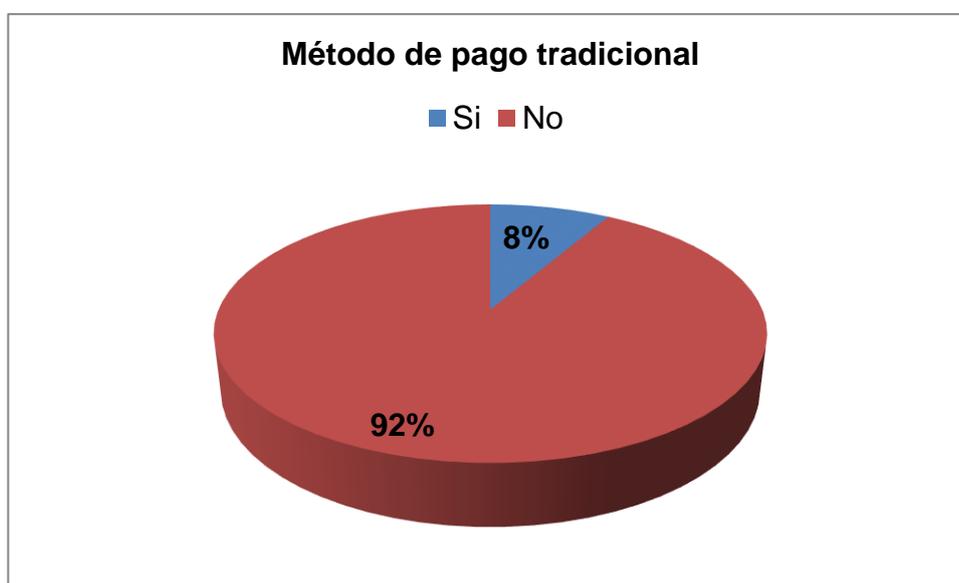


Figura 2. Método de pago tradicional

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos el 92% de los clientes no están de acuerdo que en la empresa "Estiba y Servicios Estiserca C.A." solo exista un solo método de pago que es el tradicional, los clientes consideran que se tome en cuenta otra alternativa de pago adicional que sea eficiente y segura.

3. ¿Tiene algún banco o cooperativa de preferencia?

Tabla 3

Banco o cooperativa de preferencia

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	105	98%
No	2	2%
TOTAL	107	100%



Figura 3. Banco o cooperativa de preferencia

Interpretación:

El 98% de los clientes dio a conocer que si tienen bancos o cooperativas de preferencias, ya que ellos sienten seguridad y depositan confianza al tener almacenado su patrimonio en dichas entidades privadas.

De la pregunta número tres los clientes encuestados tenían la opción de escribir el banco que utilizan con mayor frecuencia, de los cuales se considera con mayor aceptación los que se presentan en la tabla:

Tabla 4

Preferencia de bancos o cooperativas por los clientes encuestados

Bancos Preferentes	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Banco Pichincha	38	35%
Banco Guayaquil	22	21%
Banco Pacifico	13	12%
Banco Bolivariano	12	11%
Banco Solidario	10	9%
Banco Internacional	7	7%
Banco Austro	3	3%
Cooperativa D-Miro	1	1%
Cooperativa Unidad Nacional	1	1%
TOTAL	107	100%

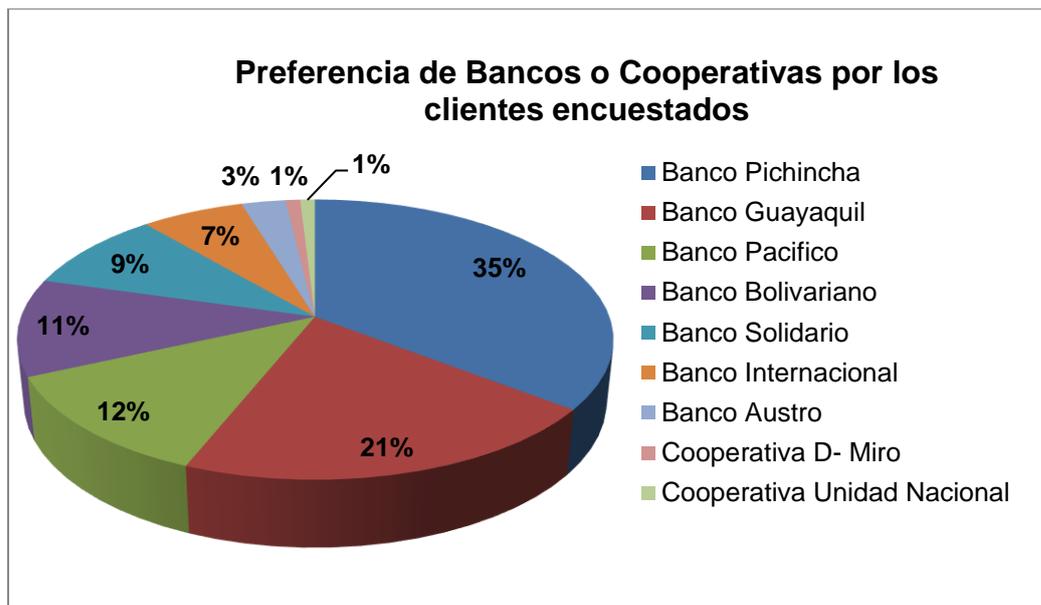


Figura 4. Preferencia de Bancos o cooperativas por los clientes encuestados

Interpretación:

Se ha considerado la opinión de los clientes respecto a la pregunta si tienen algún banco de preferencia y se puede visualizar que el 35% de los clientes prefieren a la entidad financiera "Banco de Pichincha" seguida de un 21% prefieren al "Banco de Guayaquil" y con un 12% tienen como preferencia al "Banco Pacífico".

4. ¿Sentiría confianza al realizar algún tipo de transacción desde su teléfono móvil?

Tabla 5

Transacción desde un teléfono móvil

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	81	8%
No	9	16%
Talvez	17	76%
TOTAL	107	100%

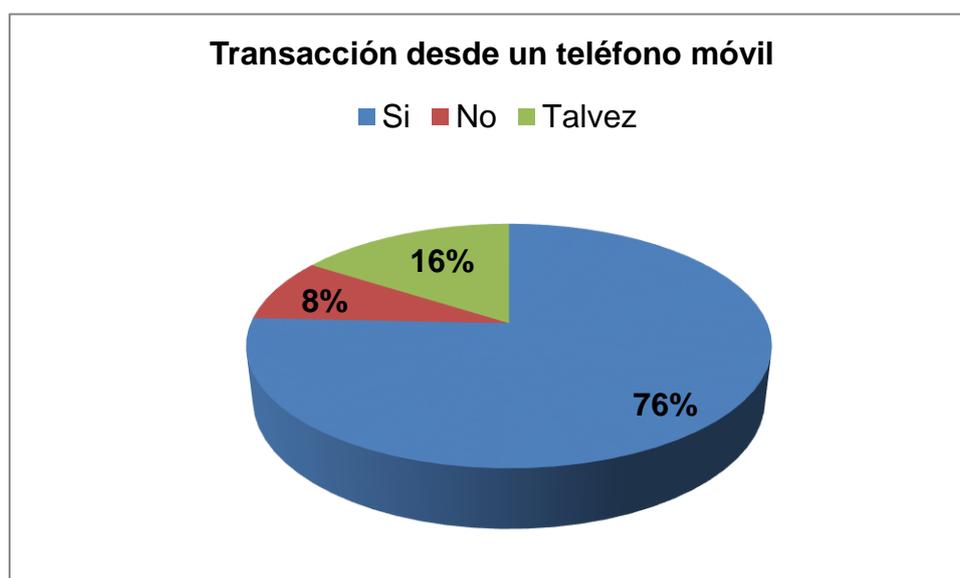


Figura 5. Transacción desde un teléfono móvil

Interpretación:

Un 76% de los clientes dio a conocer que si sentirían confianza realizando cualquier tipo de transacciones a través de su teléfono móvil, ya que estarían al tanto del movimiento de su dinero, por otra parte el 16% y el 8% existe aún cierta desconfianza por diversos motivos mal intencionados que se dan día a día.

5. ¿Consideraría usted al dinero electrónico, como una nueva alternativa de pago en la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”?

Tabla 6

Dinero electrónico como alternativa de pago

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	88	80%
No	6	6%
Talvez	15	14%
TOTAL	107	100%

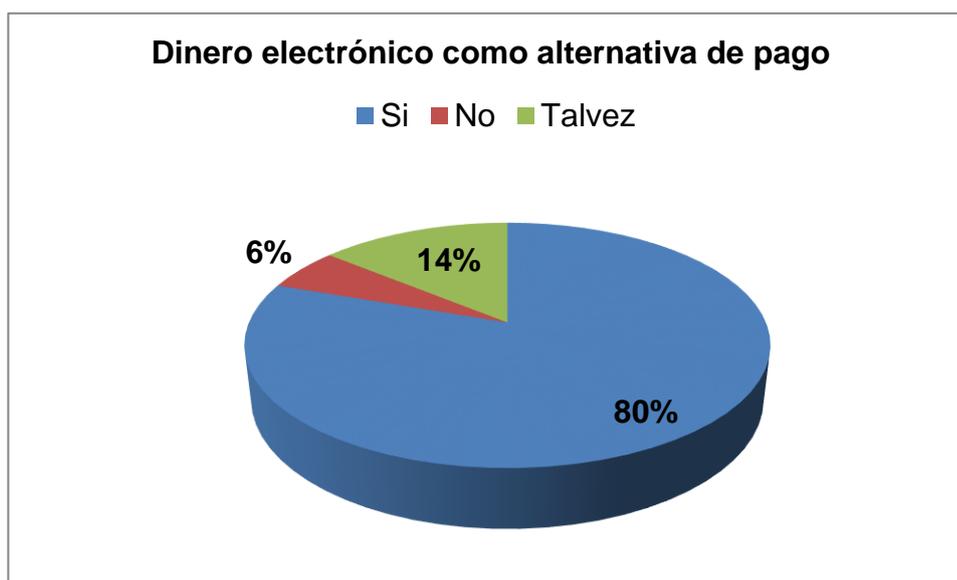


Figura 6. Dinero electrónico como alternativa de pago

Interpretación:

Según los datos obtenidos se muestra que el 80% de los clientes considerarían al dinero electrónico como una alternativa de pago adicional para la empresa "Estiba y Servicios Estiserca C.A.", un 6% dijo no estar de acuerdo a dicha modalidad de pago, sin embargo el 14% podrían estar tomando en cuenta a este nuevo sistema de pago.

6. ¿Conoce sobre el uso del dinero electrónico?

Tabla 7

Uso del dinero electrónico

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mucho	3	3%
Muy poco	19	18%
Casi nada	85	79%
TOTAL	107	100%

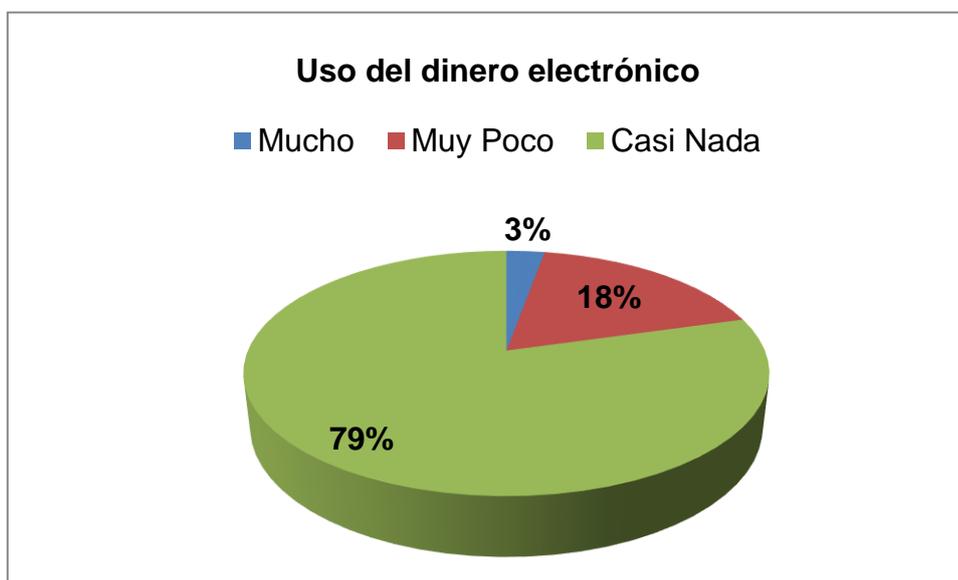


Figura 7. Uso del dinero electrónico

Interpretación:

El 79% y el 18% de los clientes dieron a notar que no tienen mucho conocimiento acerca del dinero electrónico y por tal razón no le toman importancia a todos los beneficios que podrían adquirir con el uso de este método de pago.

7. ¿Le gustaría conocer las ventajas y los beneficios que ofrece el dinero electrónico al pasar a manos de la banca privada?

Tabla 8

Beneficios del dinero electrónico con la banca privada

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	93	87%
No	0	0%
Talvez	14	13%
TOTAL	107	100%

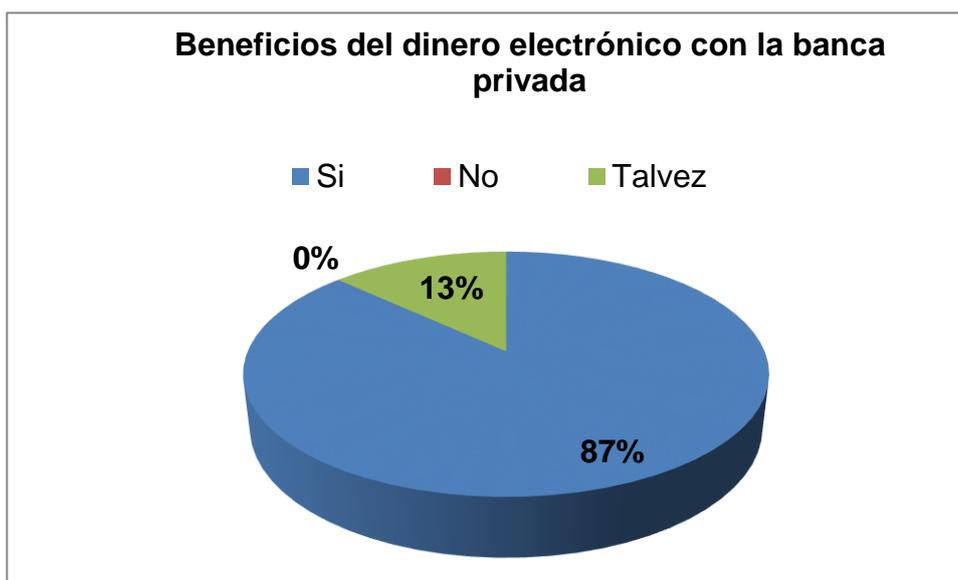


Figura 8. Beneficios del dinero electrónico con la banca privada

Interpretación:

El 87% de los clientes si les gustaría conocer todas las ventajas y los beneficios que ofrece el dinero electrónico a todos los usuarios que utilizan esta nueva modalidad de pago, ya que este genera varias oportunidades de descuentos por las diversas transacciones que vaya a realizar.

8. ¿Cree usted que al utilizar el dinero electrónico sería un medio de facilidad y ahorro de tiempo para pagar los servicios que le ofrece la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”?

Tabla 9

Dinero electrónico medio fácil por pagos de servicios que otorga la empresa

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	91	85%
No	1	1%
Talvez	15	14%
TOTAL	107	100%

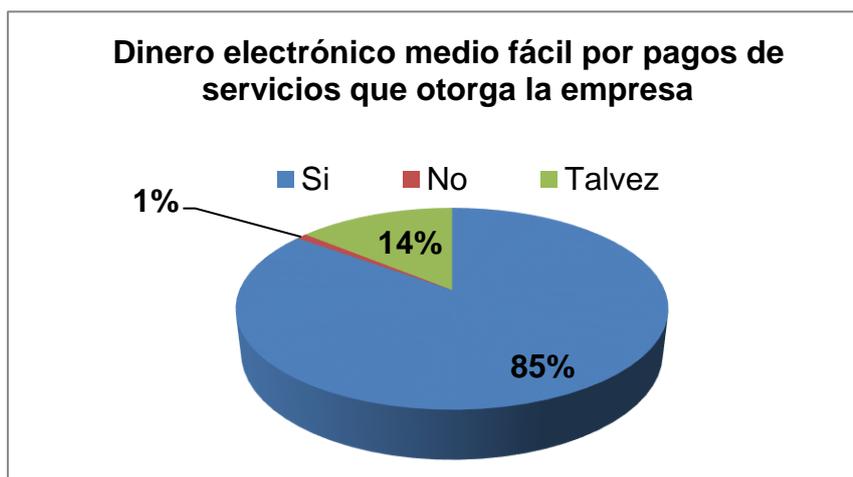


Figura 9. Dinero electrónico medio fácil por pagos de servicios que otorga la empresa

Interpretación:

Dado que 85% de los clientes dieron a conocer que sí utilizarían el dinero electrónico como una alternativa de pago adicional, les podría generar ahorro de tiempo y les sería más fácil al momento de pagarle a la empresa por los diversos servicios que la empresa "Estiba y Servicios Estiserca C.A." les ofrece.

3.2.1.2 Análisis general de las encuestas

Se puede notar en los resultados obtenidos de la encuesta que la falta de información sobre el uso del dinero electrónico es notable en los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” y como consecuencia no pueden gozar de los beneficios y ventajas que tiene esta nueva alternativa de pago conocido como dinero electrónico, al asociarse con la banca privada, también se refleja el interés tanto de la empresa como de los clientes poder utilizar este método de pago alternativo con solo su teléfono móvil para ahorrar tiempo al pagar los servicios que ofrece la empresa cuyo objetivo es impulsar su crecimiento económico y no depender totalmente de un medio de pago que es el método tradicional o físico, sino buscar más alternativas de pagos por los servicios que adquieren de la organización “Estiba y Servicios Estiserca C.A”

3.2.2 Entrevista

Este proyecto está dirigido a la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” con el fin de brindar alternativas de pagos, ya que la empresa tiene un número accesible de clientes a quien les puede ofrecer este nuevo servicio que hoy en día está dando de qué hablar, por lo cual se dio la entrevista con el gerente propietario de la empresa, quien facilitó toda la información pertinente con respecto a las condiciones de pago que actualmente tiene la empresa.

3.2.2.1 Diagnóstico o estudio de campo

Entrevista a Gerente General Fred Kirst Zavala de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”.

1) ¿Qué método de pago es el más utilizado en su compañía: tarjeta bancaria, tarjeta de crédito, efectivo o transferencias bancarias? ¿Por qué?

Con respecto a nuestro modelo de pago utilizamos en preferencia solo efectivo por el número de clientes que tenemos, o se manda al mensajero de nuestra empresa a ver los pagos por nuestros servicios, por el momento son estos medios que utilizamos porque dan facilidad al realizar las distintas actividades que se gestionan en la empresa.

2) ¿Conoce usted un aproximado en dinero diario que realiza la empresa, en pagos por los diferentes servicios que ofrece? Denos una breve opinión.

Un todo en diario aproximado manejamos de un monto de \$500 a \$1500 con respecto a las transacciones que realizamos, ya que es una empresa pequeña, pero en estos momentos está en proceso de crecimiento, con el fin de que pueda darse a conocer mucho más que ahora con las diferentes estrategias y planificaciones.

3) ¿Conoce información sobre el uso del dinero electrónico?

Sobre el dinero electrónico conozco que a través de los pagos con tarjeta de crédito devuelven un porcentaje que hasta cuando era del 14% devolvían el 2%, desconozco como se esté manejando aquí en la ciudad, pero me parece muy interesante la evolución que se está dando con el dinero, no estamos al tanto del uso ya que no todas la entidades lo implementan pero me parece una buena alternativa, claro que si se dan la posibilidad de conocer más de esta herramienta se podría implementar o intentar usar el dinero electrónico en la compañía.

4) ¿Consideraría usted que al utilizar el dinero electrónico va a facilitar el pago de sus clientes mediante este nuevo sistema?

Si podríamos considerarlo en la Empresa porque va a beneficiar no solo al cliente, sino a nosotros como organización siendo innovadores al utilizar este medio porque así se darían algunas ventajas para ser eficientes en los servicios que se ofrecen.

5) ¿Consideraría usted que el dinero electrónico sea una herramienta muy útil en su empresa?

A pesar de que no esté muy informado y no esté al tanto de todos los beneficios que da este nuevo sistema que es el dinero electrónico, pero todo aquello que pueda gestionar los pagos y las transacciones de una manera más ágil, por supuesto que lo consideraría útil para la empresa, en este caso si lo único que va a facilitar es que las transacciones sean seguras, y de una manera automatizada sería muy bueno aplicarlo a la empresa.

6) ¿Cree usted que usando el dinero electrónico a través de la banca privada, obtendría beneficios ya que su empresa ofrece varios servicios y sus pagos son diarios?

Bueno, la verdad no tengo mucho conocimiento acerca de que el dinero electrónico será implementado por la banca privada, pero creo, que si podría ser beneficioso para la empresa ya que los clientes de la empresa me imagino que tienen alguna cuenta en cualquier banco de preferencia y si el banco ya maneja el dinero electrónico, quizás para ellos les resultaría más fácil realizarle los pagos a la empresa.

7) ¿Estaría dispuesto a usar esta nueva modalidad de pago, ya conociendo los beneficios que ofrece el dinero electrónico?

¡Claro! cómo le dije anteriormente, si se darían a conocer todos los beneficios y se pudiera trazar un plan de proyecto a la nueva modalidad de pago e implementarla en el sistema que maneja la empresa, sería muy interesante poder contar con una nueva forma de dar servicios a nuestros clientes, esperando conocer que el dinero electrónico no sea tan alejado de la realidad de ahora, porque el mundo se está acoplado a los cambios tecnológicos sino que sea una herramienta que se pueda ser de beneficio para la empresa.

3.2.2.2 Análisis general de la entrevista

Las respuestas brindadas por el gerente general de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”, dio a conocer que siempre le gusta estar informado de todo lo que sucede en la empresa, toma las decisiones que tenga que tomar y sobre todo cuando se trata del manejo del dinero, es el primero en conocer los movimientos que se dan ya sean valores altos. El entrevistado no contaba con la debida información sobre el dinero electrónico para que pueda ser usada dentro de la organización, sin embargo tiene mucho interés en poder utilizarlo, y lo ve como una gran ventaja para que su empresa pueda ser conocida y competitiva antes otras que ofrecen los mismos servicios. Lo que aspira el entrevistado, es brindar beneficios a la empresa, poder estar al tanto de los cambios tecnológicos que se están dando en estos últimos años con el fin de acelerar el crecimiento económico de su empresa con la propuesta que el proyecto le está otorgando al ser parte de la banca privada.

CAPITULO IV

4. Propuesta

4.1 Objetivo General

Presentar las ventajas del dinero electrónico y su nivel de aceptación como medio de pago por los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” a través de la banca privada.

4.2 Objetivo Especifico

- Facilitar información a los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” sobre el dinero electrónico para su consideración de uso.
- Describir el proceso de implementación del dinero electrónico como un medio alternativo de pago por los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” a través de la banca privada.
- Presentar las ventajas que brinda el nuevo sistema de pago a ser administrado por la banca privada para los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”.

4.3. Alcance

Para llevar a cabo el proyecto de investigación se tomó en cuenta de acuerdo a la muestra de 107 personas de los 300 que se encuentra en la cartera de clientes que tiene la empresa “Estibas y Servicios Estiserca C.A” considerando la debida supervisión directamente de la gerencia general de la empresa, situada en la parroquia Tarqui, Mapasingue Oeste, calle tercera intersección calle quinta y calle sexta diagonal a la camaronera Calvi número 506.

4.4 Generalidades

El sistema de dinero electrónico para que pueda ser aceptado como una alternativa de pago por parte de los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”, se necesitará capacitaciones a los clientes de la empresa, quien las dará a cabo, serán las pioneras del presente proyecto con el apoyo de personal preparado por parte de la asesoría del banco central del Ecuador, que maneje el tema con mucha más experiencia, se acudirá a la entrega de trípticos que obtengan información básica y útil a todos los clientes de la empresa, por medio de esto será importante poder conocer el uso y los pasos a seguir para que el cliente y la organización experimenten las ventajas que tiene el dinero electrónico.

Un recurso útil para el manejo del dinero electrónico es obtener un dispositivo electrónico o conocido como teléfono móvil, ya que este permite realizar todo tipo de transacción mediante un valor asignado de dinero por parte del propietario de la cuenta, sabiendo que el uso del dinero electrónico se puede realizar sin necesidad de internet, ni mucho menos contar con recargas móviles en el celular, cuyo fin es dar beneficios a la ciudadanía, y en este caso a los clientes y a la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”

4.5 Desarrollo de la propuesta

4.5.1 Información sobre el dinero electrónico

El dinero electrónico fue creado con la necesidad de reemplazar el papel moneda por la moneda virtual, convirtiéndose en una alternativa para el dinero físico, también es considerado como un instrumento de pago, que se representa en un valor monetario que está almacenado en un medio técnico en posesión de una persona, y dicho medio puede ser incrementado o disminuido a conveniencia del propietario, para realizar compras, ventas o recargas de fondos que él pueda

efectuar, también puede ser utilizado para los diversos servicios bancarios como los depósitos y transferencias entre personas naturales y jurídicas o entre ambas partes.

El uso del dinero electrónico fue creado en Japón, exactamente en el año 2001, nació con la necesidad de controlar los problemas con los medios de transporte, porque estos manejaban grandes cantidades de dinero físico, para agilizar el pago de los pasajes, debido a la problemática surge esta idea de crear un sistema de tarjetas electrónicas que sean recargables, que toma nombre en la actualidad como dinero electrónico, este método tuvo gran acogida y adoptaron este nuevo sistema de pago para las diferentes actividades según las necesidades diarias.

Según la información obtenida por las Naciones Unidas muestra un total de 193 países reconocidos a nivel mundial, y entre ellos 93 países han impulsado el uso del dinero electrónico de diferentes maneras, de los primeros países en experimentar el manejo del dinero electrónico fueron Kenia- África y Alemania, mientras que en Latinoamérica el primer país en conocer esta nueva alternativa de pago fue Paraguay para pagar remesas hacia zonas más rurales siguiéndole Colombia, que hasta el momento su aceptación ha sido lenta, por el temor a actividades ilícitas.

Latinoamérica o América Latina está compuesto de 20 países oficiales, pero solo en 15 países se ha implementado el dinero electrónico tales como: Bolivia, Perú, Brasil, Ecuador, El Salvador, México, Argentina, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana, Guayana, Haití, Colombia y Paraguay. Se puede observar que solo 5 países aún no han adoptado esta nueva modalidad de pago los

cuales son: Chile, Venezuela, Costa Rica, Cuba y Uruguay que por diferentes factores aun no son utilizados.



Figura 10. Ubicación Geográfica de los Países Latinoamericanos

Nota: (Resdal, 2016)

En América Latina se conoce al sistema del dinero electrónico de distintas formas, asociados con diferentes instituciones y características que ofrecen para que el usuario se sienta a gusto con el dinero móvil, es por eso que se presenta la tabla con los países en Latinoamérica y los servicios y productos del dinero móvil más utilizados:

Tabla 10

Uso del dinero electrónico en América Latina

Países Latinoamericanos	Servicios y productos del dinero móvil
Bolivia	Tigo Money
	Billetera Móvil
	BIM Building Information Modeling (Modelado con Información para la Construcción).
Perú	Tu Dinero Móvil
	Efectivo Móvil
	aPanda
	Monet
Brasil	Zuum
	TIM Multibank
Ecuador	Oi Carteira
	Efectivo desde tu Celular
El Salvador	Tigo Money
	Mobile Money (Momo)
	BAC Móvil

	Transfer (Banamex)
	Bancomer SMS
Mexico	Dinero Móvil
	Transfer (Inbursa)
	SFM Inmaculada
Argentina	Mi Billetera Móvil
Guatemala	Tigo Money
Honduras	Tigo Money
Nicaragua	BAC Móvil
	Billetera Móvil
	Orange m-Peso
República Dominicana	TPago
	e-Efectivo Móvil
Guayana	Mobile Money
	Guyana
Haití	Mon Cash
	Lajan Cash
	Dinero Móvil
	Daviplata
Colombia	Transfer Aval
	Ahorro a la Mano
Paraguay	Tigo Money
	Envíos personal

El uso del dinero electrónico y el despliegue que ha dado a nivel mundial es muy alto, incluso en América Latina y el Caribe o también conocido como Latinoamérica este medio de pago alternativo que se utiliza para diversas transacciones, dando facilidad y seguridad al usuario y empresas, a continuación se presenta el uso del dinero electrónico en América Latina y el Caribe en porcentajes.

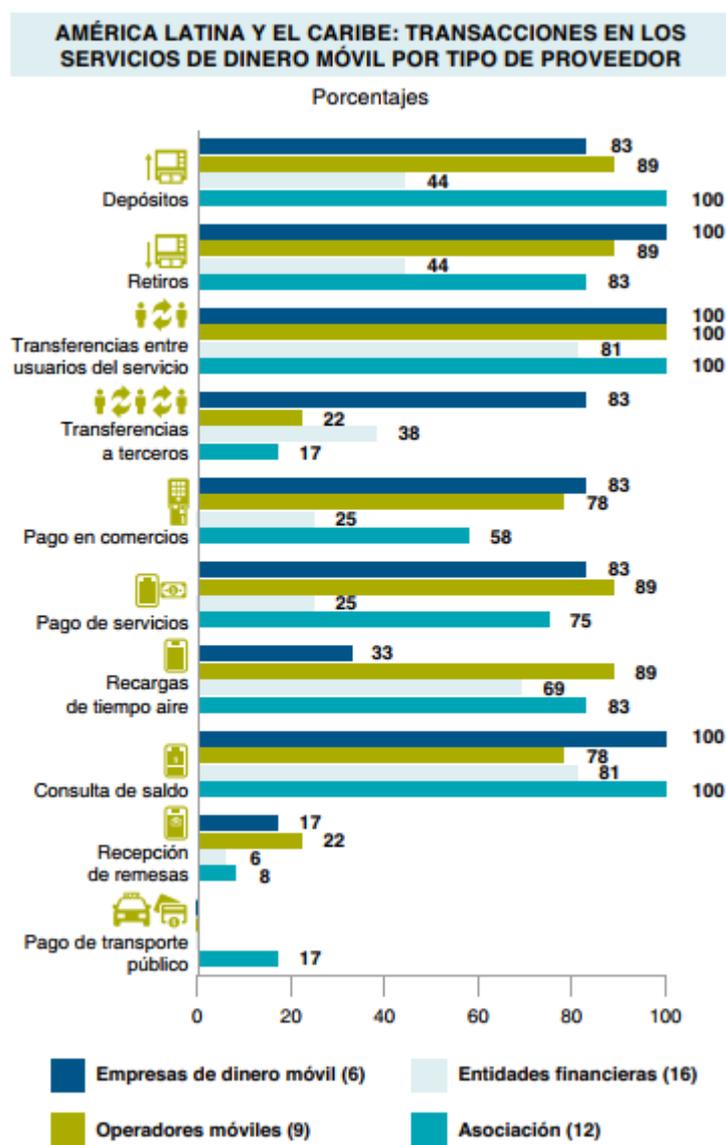


Figura 11. Transacciones con el dinero móvil en América Latina
 Nota: (Roa María. García Nidia, 2017)

4.5.1.1 El dinero electrónico y su incidencia en el Ecuador

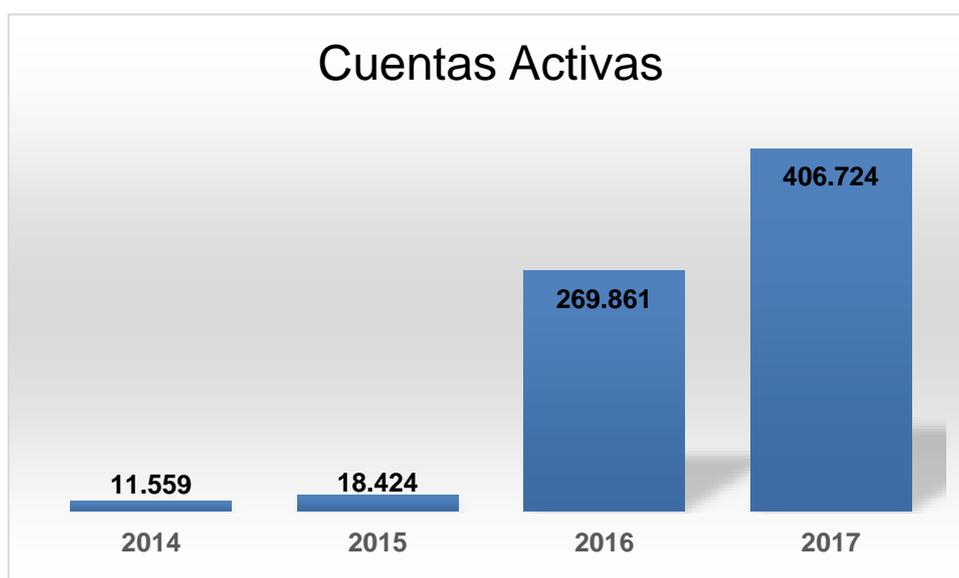
En Ecuador el dinero electrónico se utilizó el 27 de febrero del 2015 operado por el Banco Central del Ecuador, una plataforma abierta para la ciudadanía que comenzó con 11.559 cuentas habilitadas el 24 de Diciembre del 2014, y que ahora se encuentra activas en el sistema de dinero electrónico, o conocido como Efectivo desde mi Celular, a pesar de que es un país de renta media y que no cuente con grandes movimientos de dinero, quiere innovarse con este nuevo método de pago, equilibrándose ante los nuevos cambios tecnológicos que se están impulsando en diferentes países.

Actualmente en Ecuador existe un registro de 500 a 700 usuarios diarios que cuentan con la activación del dinero electrónico desde su celular, para el 2015 se aumentaron 6.865 nuevas cuentas registradas es decir que el total fue de 18.424 cuentas activa, mientras que en promedio general de cuentas activas con corte del 27 de noviembre del 2016 por el Banco Central del Ecuador existieron 269.861 cuentas de usuarios registradas de dinero electrónico, el 9 de Enero del 2017 se registraron 288.316 cuentas activas las cuales se han generado un total de \$15'616.195.38 por las transacciones realizadas, se muestra hasta la fecha del 17 de diciembre del 2017 se ha incrementado a 406.724 cuentas abierta utilizando la plataforma efectivo desde mi celular.

Tabla 11

Promedio General de Activación de cuentas del Dinero electrónico

Año	Cuentas Activas
2014	11.559
2015	18.424
2016	269.861
2017	406.724

*Figura 12. Cuentas activadas anualmente*

El uso del dinero electrónico en Ecuador se está llevando a cabo con más frecuencia en 3 grandes provincias que son la provincia de Pichincha, Guayas y Manabí; en la actualidad en la provincia de Pichincha existe un registro de 46.557 cuentas activas, dando paso a la provincia del Guayas con un total de 35.753 cuentas habilitadas y seguido por la provincia de Manabí contando con 10.622 cuentas registradas en el año 2017 a principios del año.

En el 2017 cuenta con nuevos centros de transacciones, tanto bancos que ofrecen nuevos servicios para dar mayor acogida a el dinero electrónico.



Figura 13. Centros de transacción y macroagentes

Nota: (El telégrafo, 2017)

El motivo más importante de que en Ecuador se quiere impulsar esta metodología de pago que es el dinero electrónico, es que, con este sistema se disminuiría el costo que realiza el Ecuador por la compra del dólar, que es adquirida desde los Estados Unidos por la simple razón de que nuestro país, actualmente no tiene moneda propia y hace uso del dólar.

Ecuador anualmente por la compra del dólar de Estados Unidos gasta alrededor de \$2000.000.000 millones de dólares cifra expuesta por el Ministro de Finanzas, para restitución de billetes y monedas que son utilizadas en el país. El tiempo de vida útil de un billete de \$10 en Ecuador es de 1.5 años mientras que en Estados Unidos dura alrededor de 4.2 años, lo mismo pasa con los billetes de \$20 la vida útil de este es de 7.7 años en el país norte Americano mientras que en Ecuador su circulación es menor a 2 años.

El banco central de Ecuador hace un llamado de atención a la ciudadanía con el tema de evitar un deterioro rápido de los billetes, por el motivo de que esto solo perjudica al país, y debido a esto el Ecuador tendrá que invertir más al momento de realizar el traspaso de la moneda al país y hacerse responsable de todo el gasto que cuesta realizar para renovar la moneda es por eso que mediante esta nueva alternativa de pago para el Ecuador, se intenta acelerar el proceso de crecimiento económico, social y financiero del país.

En Ecuador el uso del dinero electrónico está generando más relevancia a los sectores rurales de las diferentes provincias, ya que en estas zonas con el uso del sistema electrónico se pueden ofrecer algunas ventajas debido a la ubicación geográfica que les imposibilita tener acceso a las unidades bancarias u otros establecimientos donde deseen realizar sus transacciones diarias brindando facilidad a los usuarios que tengan activa una cuenta desde su teléfono móvil, los usuarios que más acuden a la activación de cuentas del dinero electrónico tienen un promedio de edades entre los 25 a 35 años, a continuación se muestra el incremento en edades del dinero electrónico:

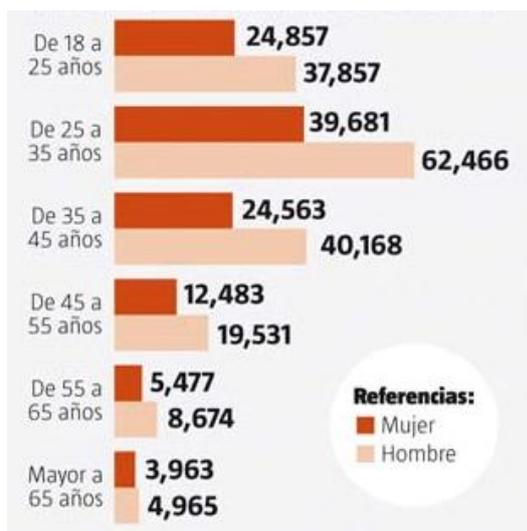


Figura 14. Activación de cuentas por edades

Nota: (El telégrafo, 2017)

4.5.1.2 Empresas de productos y servicios en Guayaquil que implementaron el dinero electrónico

En el año 2016 existían 20.000 sitios en todo el Ecuador donde realizar las diversas transacciones, pero en el presente año 2017 hay 66.000 establecimientos en la región costa, sierra y oriente que están habilitados para recibir transacciones de pagos y cobros con dinero electrónico.

Las empresas tanto de productos y servicios que implementaron el dinero electrónico en Guayaquil fueron de 20.000 centros de atención en el año 2017, se puede notar que se ha incrementado e impulsado el dinero electrónico aceleradamente, es decir que la acogida y la propuesta por el gobierno se está dando a conocer.

Las empresas que han firmado convenios y se han sumado al uso de esta nueva alternativa de pago son:

- ✓ Corporación el Rosado
- ✓ Almacenes Tía
- ✓ Sana Sana
- ✓ Cooperativa 29 de Octubre
- ✓ Cooperativa Cooprogreso
- ✓ CONECEL- Claro
- ✓ Movistar
- ✓ CNT
- ✓ Almacenes Chimborazo
- ✓ Almacenes Montero
- ✓ Produbanco
- ✓ Banco Pacifico

- ✓ Servipagos
- ✓ Arca Coca Cola

El dinero electrónico también incorpora a las empresas que no tiene un elevado capital y no son reconocidas a nivel nacional, sino por el servicio que ofrecen en Guayaquil, se destacan los siguientes: Servicios de Taxis, Restaurantes, Servicio de Remesas (Moneytrans), Pago de servicios básicos, Servicio de asesoramiento financiero, entre otros.

Se está considerando que el sistema del dinero electrónico se involucre con la banca privada, debido a esto se están llevando a cabo diferentes acuerdos entre el banco central del Ecuador quien aún sigue controlando la plataforma virtual, y para que la banca privada sea considerada dentro del tema del manejo del sistema de dinero electrónico, presenta una nueva plataforma de mejora para el programa que brinde beneficios y ventajas para los clientes que tengan en total, estas entidades.

El 27 de Diciembre del 2017 por parte de la Asamblea Nacional aprueba el veto presidencial sobre la Ley organiza de la reactivación económica, las votaciones fueron aprobadas con 82 votos a favor, 29 en contra y 15 en abstenciones.

Al ser aprobado con los nuevas modificaciones en la Ley de reactivación monetaria en la Asamblea nacional con fecha del 29 de diciembre del 2017 el banco central del Ecuador dejara se seguir abriendo cuentas del dinero electrónico, y en el año 2018 se pase a manos de la banca privada y cooperativas con el registro oficial, lo que quedó establecido es que el banco central del ecuador solo supervise el dinero electrónico, mientras que la banca privada y las cooperativas serán los únicos autorizados que manejen los medios de pagos electrónicos es decir el dinero electrónico.

Lo que logra el gobierno del Ecuador es ceder la plataforma de dinero electrónico conocido como “Efectivo desde mi celular” cambiado su nombre como sistema de medio de pago electrónico, una alternativa de pago como son las tarjetas de crédito, débito y ahora el dinero electrónico a las cooperativas, supervisado por el banco central del Ecuador, generando competencia con la nueva plataforma que quiere realizar la banca privada a través de Banred y así pueda existir accesibilidad a toda la ciudadanía, esta nueva alternativa de pago busca intentar el uso por parte de los ecuatorianos a diferentes sucursales no bancarias con el fin de acceder con mayor frecuencia al uso del dinero electrónico.

4.5.2 Descripción del proceso de implementación del dinero electrónico como medio alternativo de pago

Para obtener el dinero electrónico no es necesario realizar muchos trámites o manejar distintos documentos para la acreditación de este nuevo sistema de pago, con tan solo portar con la cuenta de Efectivo desde mi celular conocido como dinero electrónico que será a través de un dispositivo móvil, accediendo a *153#, se podrá activar y validar la identificación para su respectivo uso, conociendo que es para toda la ciudadanía, facilitando su uso y formando automáticamente parte del banco central del Ecuador con tan solo pasos sencillos que se dan a través del dispositivo móvil.

Funciona con normalidad y seguridad, para realizar el primer recargo de dinero efectivo a dinero virtual deseado, es necesario acudir al banco central del Ecuador, llevando su identificación personal (cédula) y el dinero físico que desea recargar, el sistema valida la identificación, procesa la acreditación y confirma el abono realizado a través de un mensaje al teléfono celular, ya al seguir depositando más monto físico a su teléfono móvil será en diferentes instituciones financieras o

establecimientos autorizados por el banco central del Ecuador, a partir de la cuarta transacción y manejo del dinero electrónico se cobrara 0.05 centavos para persona natural y 0.02 centavos para persona jurídica, sin embargo esto no superara los 0.20 centavos por cada transacción que se realice por los diferentes usos que se da a esta plataforma virtual.

A continuación se detalla mediante un flujograma el proceso de como activar una cuenta del dinero electrónico en el Banco Central del Ecuador:

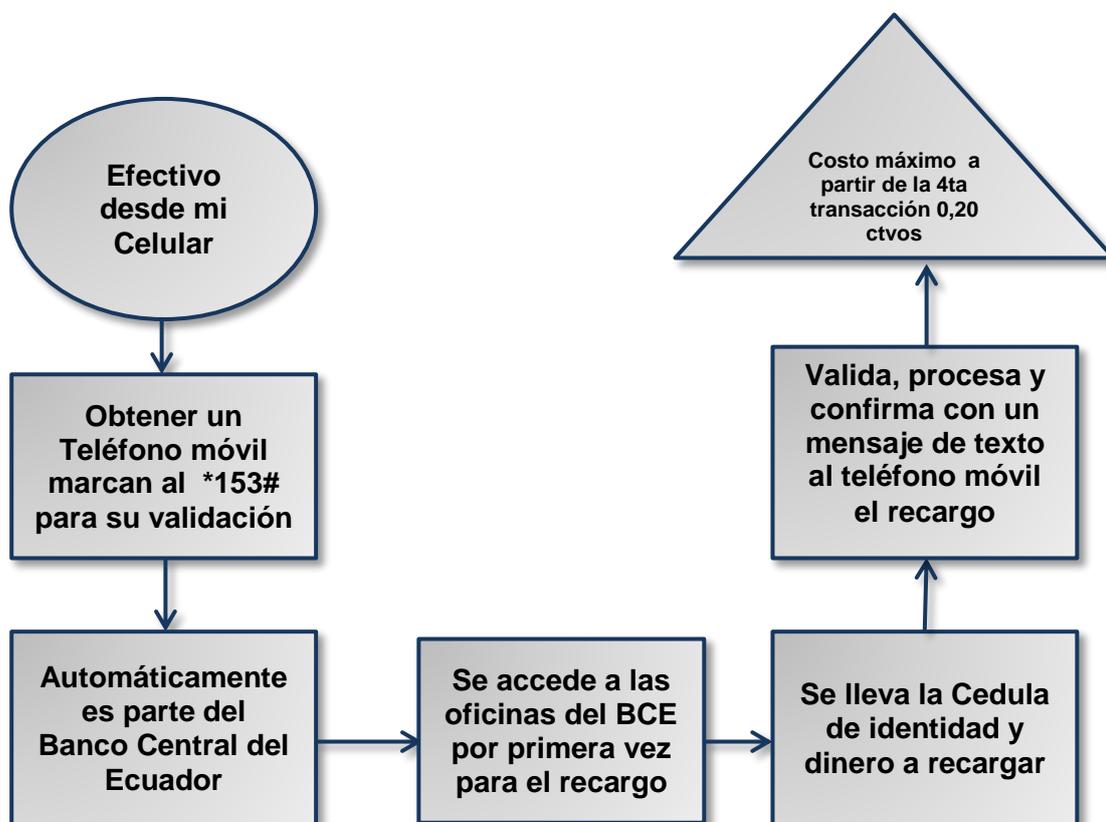


Figura 15. Proceso de utilización del dinero electrónico

4.5.2.1 Los principales establecimientos para acreditación de dinero electrónico o cambio de dinero electrónico a físico

Tabla 12

Establecimientos de acreditación para el dinero electrónico

Establecimientos	Detalle
Supermercados	Tía, Mi Comisariato, Gransol
Restaurantes	El Arbolito, Salinerito, Hasta la Vuelta Señor, Friday, EL Sabrosón, Los Ceviches de la 10
Compras	Computron, Dilipa, Home Vega, Ingesa, Montero, Colchones Resiflex, Hallmark, Artefacta, Duramas, Kao Sport Center, El arbolito
Entretenimiento	Teleférico
Salud	Sana Sana, Farmacias Mía
Vehículos	Imbauto, Vallejo Araujo, Ecuauto
	Banco del Pacifico, Banco Banecuador, Banco Coopnacional, Banco Internacional,

Entidades Financieras	Banco Austro, Mutualista Imbabura, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Banco Amazonas, Banco del Biess, Banco D-Miro, Banco para la asistencia comunitaria Finca S.A, Banco Produbanco Grupo Promerica, Servipagos.
Transporte	Quito Mega CQ
Servicios no Financieros	Facilito (Red de servicios)
Instituciones públicas	Agencia de Regulación y control de la bioseguridad y cuarentena para galápagos, Estación experimental Boliche, Registro mercantil del cantón Guayaquil, Empresa pública medios públicos de comunicación del Ecuador, Ministerio de Comercio Exterior, Instituto nacional de pesca, Empresa pública del agua

Nota: (BCE, *Efectivo desde mi celular*, 2017).

El pago con el dinero electrónico, se realiza tanto para servicios básicos sea agua, luz y teléfono, pero también es utilizado para otros servicios como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 13

Pago de otros servicios

Institución	Servicios a Pagar
SRI	Impuestos/ Rise / declaración IVA / Matriculación vehicular
Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	Multas/infracciones de tránsito
Registro Civil	Identificación y cedulação, certificados y copias íntegras, inscripción de nacimientos, celebración e inscripción de matrimonios, uniones de hecho, inscripción de defunción, servicios electrónicos, corrección y actualización de datos registrados.
CEC-IAEN	Cursos académicos y capacitación
Corporación Nacional de	Recargas Telefónicas Pago telefonía Fija

Telecomunicaciones (CNT)	Pago telefonía móvil Internet, Tv por cable
Instituto al Fomento del Talento Humano (IFTH)	Pago de educación
	INSCRIPCIONES: Cesión de Participaciones Constituciones Contratos de arrendamiento mercantil Poderes Nombramientos
Registros Mercantiles – DINARDAP	CERTIFICACIONES: Actos Societarios Copias de documentos inscritos Gravámenes de Bienes Vigencia de Contratos
Ministerio de Electricidad y Energías Renovables (MEER)	Cobro de energía eléctrica

Nota: (BCE, Efectivo desde mi celular, 2017)

Se debe notar que al pagar algún servicio básico el usuario deberá obtener algunos requisitos como:

- Para pagar agua potable necesitara número de cuenta

- Electricidad se va a ingresar con código único eléctrico nacional
- CNT pago de teléfono es necesario número de teléfono sea fijo o celular con el respectivo código de área
- Pago de impuestos prediales será con el número de predio.

Todo esto se debe tomar en cuenta, caso contraria la transacción a realizar no se dará correctamente.

4.5.2.2 Efectivo a través de un dispositivo móvil

Al validar la identificación en el Banco Central de la persona que va a obtener el uso del dinero electrónico, se procederá a obtener un teléfono móvil, no es necesario que sea de alto precio o con aplicaciones inteligentes, simplemente se necesitara un celular sencillo donde se realizaran los siguientes pasos para activar el uso del dinero electrónico:



Figura 16. Dispositivos móviles

Nota: (BCE, Efectivo desde mi celular, 2017)

Entre las telefonías que son utilizadas en el Ecuador como son: Movistar, Claro y Cnt, han firmado convenio con el Banco Central del Ecuador por el sistema de dinero electrónico, para que, al utilizar un dispositivo móvil con cualquier línea telefónica, el costo de activación o revisión de saldo, sea totalmente gratuito.

4.5.2.3 Procedimiento para el manejo del dinero electrónico de personas naturales

1. Marque al *153# desde un dispositivo móvil
2. El sistema le mostrará si desea activar una cuenta de dinero electrónico, la respuesta será SI, le preguntará si está de acuerdo con las condiciones que representa el uso del dinero electrónico, tendrá que volver a responder SI.
3. Escribe el número de identificación de ciudadanía (Cédula de Identidad)
4. Da respectiva confirmación de sus nombres y apellidos
5. Responde el formulario de preguntas para poder validar y que automáticamente la plataforma registre sus datos
6. Se enviará la clave de seguridad a través de un mensaje de texto en su teléfono celular
7. Automáticamente se encuentra registrada y podrá acercarse el Banco Central del Ecuador para recargar si dinero y poder disfrutar de los beneficios que ofrece el dinero electrónico

Para una mejor visualización de los pasos para activar el dinero electrónico, a continuación, se presentará mediante un diagrama de hilo.

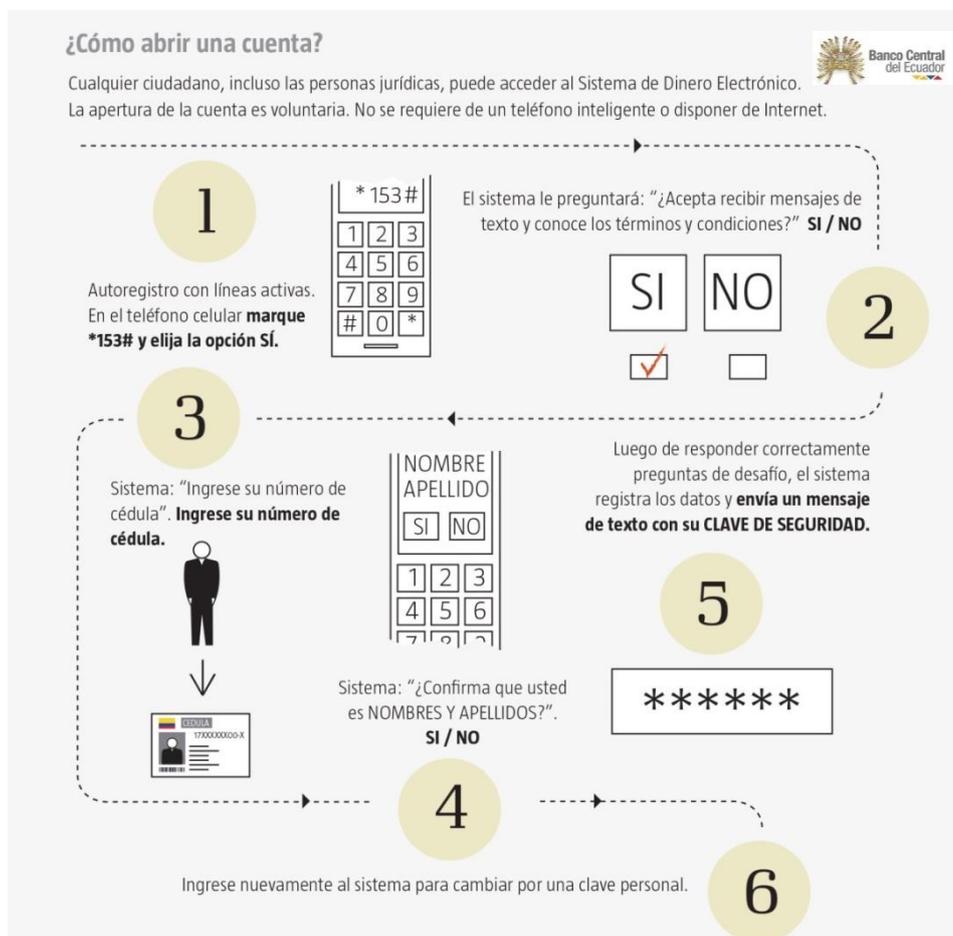


Figura 17. Activación de la cuenta del dinero electrónico

Nota: (Almeida, 2016)

Se recomienda volver a ingresar al *153# para realizar el cambio de clave, al realizarlo pasarán algunos días un operador del BCE (Banco Central del Ecuador) llama al celular para confirmar los datos, a continuación, se presenta el detalle de lo que se visualiza en el teléfono al marcar el *153#

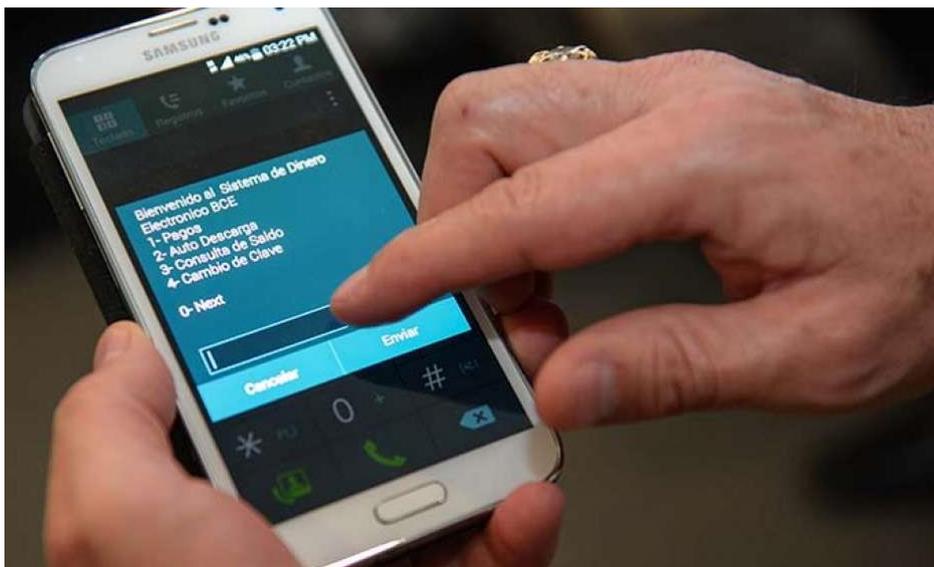


Figura 18. Visualización en el teléfono móvil

Nota: (Telégrafo, 2017)

4.5.2.4 Procedimiento para el manejo del dinero electrónico de personas jurídicas

1. Se ingresa al: FORMULARIO DE REGISTRO DE EMPRESAS
2. Muestra digitar el RUC
3. Se realiza las aceptaciones y validaciones según las preguntas que se dan en la página y enviar
4. Se presentara en el correo electrónico el registro del SRI, seguir el link enviado e ingresar para proceder a formar parte de las cuentas activas del dinero electrónico

Formulario de registro de empresas

Este modo de registrarse para tener una cuenta del dinero electrónico será para aquellas personas que tienen RUC obligadas a llevar contabilidad

1. Registro automático

Se debe tomar en cuenta que para poder registrar la cuenta automáticamente, el representante legal de la empresa debe tener firma electrónica.

Condiciones que se debe tomar en cuenta antes de iniciar con el respectivo registro:

- Al ser creada la empresa por primera vez y registrada en el SRI, debe haber transcurrido 48 horas.
- Debe ser actualizado por el SRI el correo electrónico a utilizar
- En el SRI la empresa debe aparecer como Activa
- Estar informado de los términos y condiciones de uso

Pasos para registrar a la empresa automáticamente.

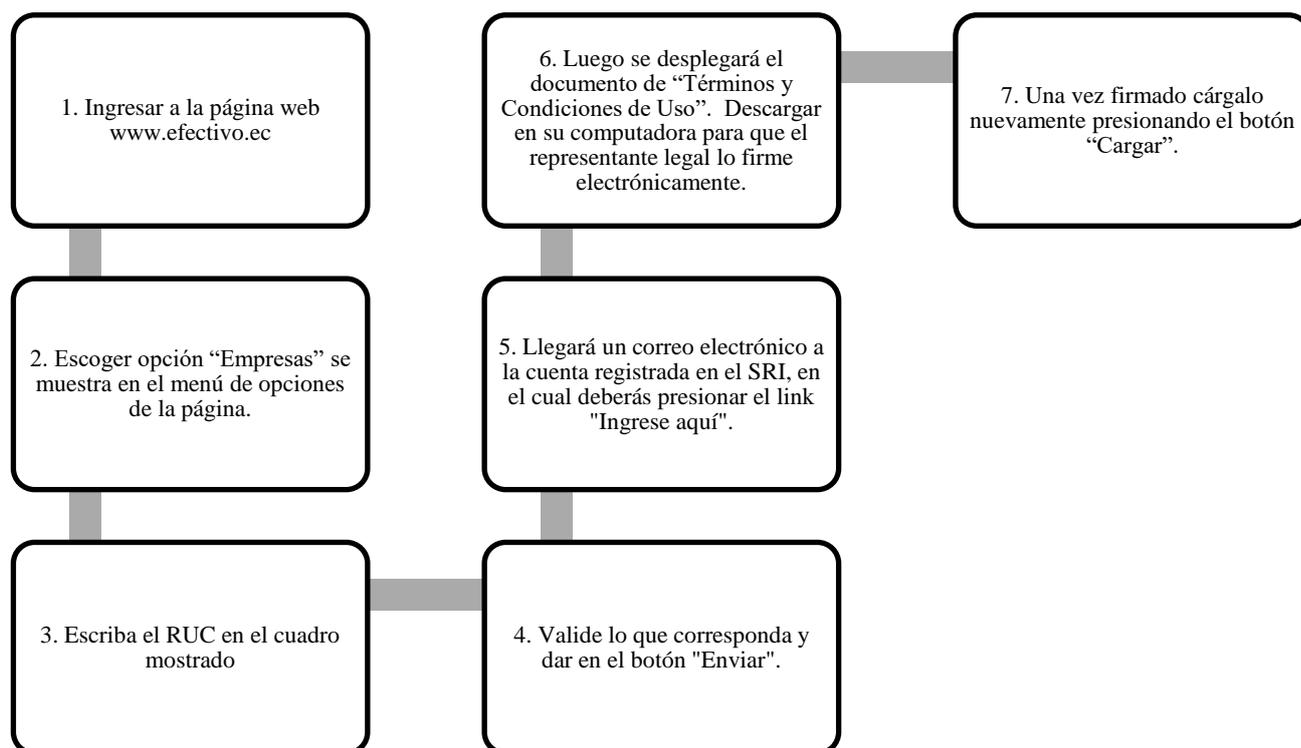


Figura 19. Pasos para registrar a la empresa automáticamente.

- Solo se espera a través de un aviso mostrando satisfactoriamente la solicitud completa

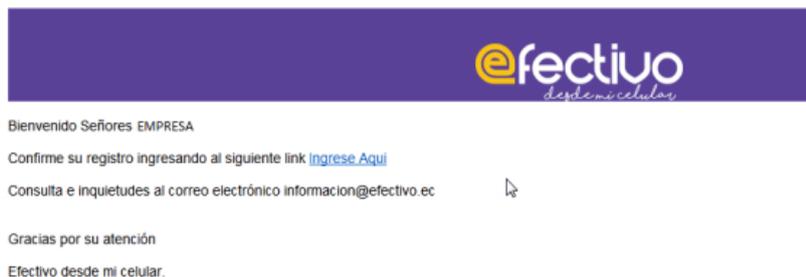


Figura 20. Confirmación Correo electrónico

Nota: (Efectivo desde mi celular, 2017)

Se espera las 24 horas donde enviaran un correo electrónico dando confirmación de sus datos, con clave e instructivos para proceder al uso del dinero electrónico.



Figura 21. Solicitud de confirmación

Nota: (Efectivo desde mi celular, 2017)

2. Registro presencial

Condiciones que se debe tomar en cuenta antes de iniciar con el respectivo registro:

- Al ser creada la empresa por primera vez y registrada en el SRI, debe haber transcurrido 48 horas.
- Debe ser actualizado por el SRI el correo electrónico a utilizar
- En el SRI la empresa debe aparecer como Activa
- Estar informado de los términos y condiciones de uso

Pasos para iniciar el registro presencial

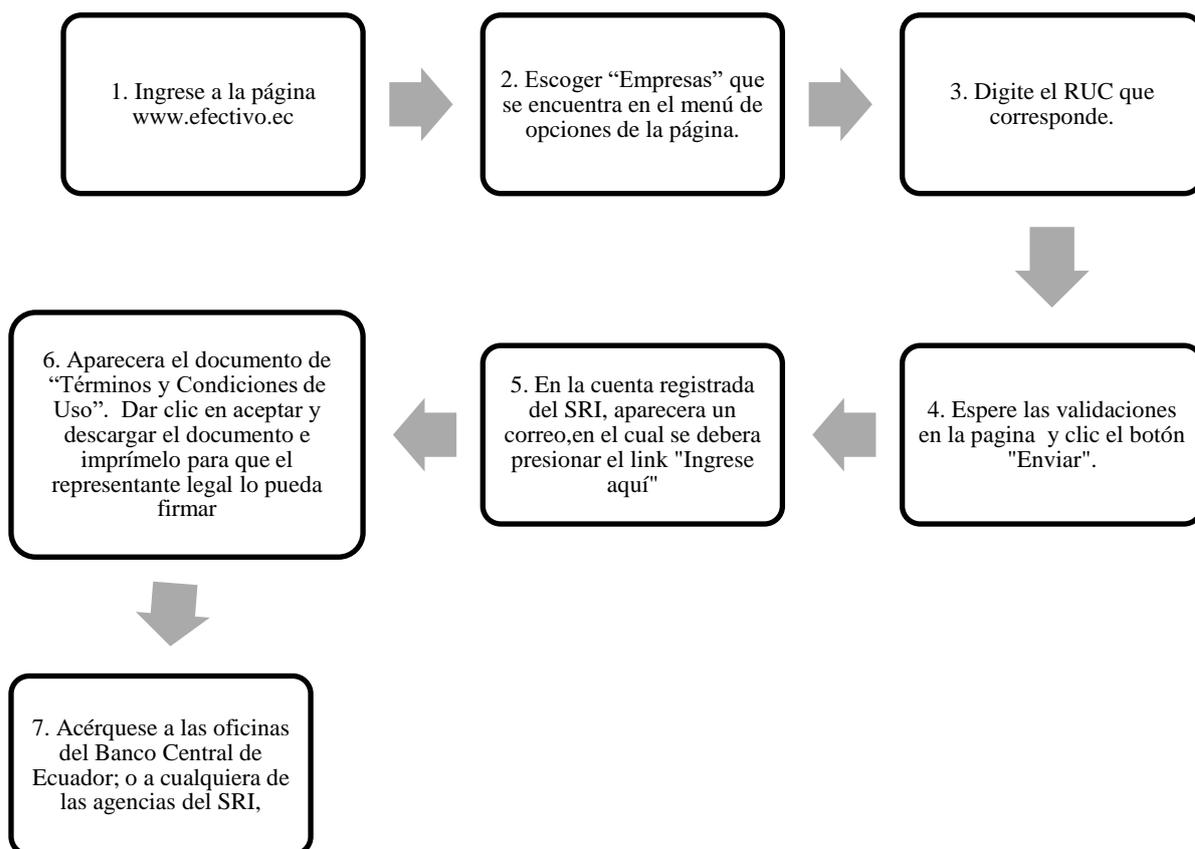


Figura 22. Pasos para iniciar el registro presencial

Se espera 5 días a se mostrara en su bandeja de entra un correo electrónico confirmando sus datos personales, las claves correspondientes para poder utilizar la plataforma del dinero electrónico

4.5.2.5 Pasos para cargar dinero electrónico

1. Dirígete a un establecimiento que tenga acceso a la plataforma "Efectivo desde mi celular" o conocido como dinero electrónico.
2. Requiera al establecimiento poder realizar una recarga de efectivo a la cuenta de dinero electrónico.
3. Indique el número de cedula y el número de celular

4. Realice la entrega del dinero en efectivo que desee, y así habilitar la recarga en su monedero de dinero electrónico.

Una vez realizando todos los pasos le llegará un mensaje en su dispositivo móvil confirmando el éxito de su transacción



Figura 23. Pasos para recargar efectivo al monedero electrónico

Nota: (Efectivo desde mi celular, 2017).

4.5.2.6 Pasos para descargar dinero electrónico

- Digite *153# desde su dispositivo móvil.
- Seleccione la opción que dice DESCARGAR.
- Digite el monto de cuyo valor quiera descargar.
- Confirme su clave personal con dicha transacción que dese realizar.
- Inmediatamente le llegara un código de descarga y este tendrá un tiempo de duración del retiro del dinero aproximadamente hasta 4 horas. Donde el

propietario de la cuenta deberá acercarse a un establecimiento más cercano que maneje el sistema de dinero electrónico y este deberá ingresar a la plataforma <https://www.efectivo.ec/donde-usar> e ingresar los siguientes datos:

- Digitar el monto que el propietario de la cuenta de dinero electrónico desee retirar.
- Digitar el número de celular o cuenta de usuario.
- Digitar el número de cédula.
- Ingresar el código de descarga (enviado anteriormente en el paso 5)
- Y ¡Listo! usted tendrá su dinero físico.



Figura 24. Pasos para descargar efectivo a través de la cuenta del dinero electrónico.

Nota: (*Efectivo desde mi celular*, 2017).

4.5.2.7 Pasos para pagos de usuario a usuario a través del dinero

electrónico

1. Marque *153# y seleccione la opción #1 "Pago"
2. Ingrese el número celular al que desea enviar el dinero
3. Escriba el valor a pagar
4. Ingrese la clave para poder realizar el pago
5. Les llegara al usuario que paga y al destinatario un mensaje de

confirmación por la transacción realizada



Figura 25. Pago de usuario a usuario

Nota: (Efectivo desde mi celular, 2017)

4.5.2.8 Pasos para pagar en establecimientos otros servicios

1. Acudir a la caja respectiva para pagar con dinero electrónico
2. El cajero registra la compra, en el teléfono aparece la configuración de pago, se ingresa el PIN de seguridad
3. Al confirmar la transacción, automáticamente se debita el pago y podrá obtener las compras realizadas
4. Les llegara al usuario que paga y al destinatario un mensaje de confirmación por la transacción realizada

4.5.2.9 Pasos para realizar pagos de servicios básicos

- Digita al *153# desde su dispositivo móvil.
- Marque la opción O y la opción siguiente.
- Seleccione la opción que dice PAGO DE SERVICIOS.
- Marque la opción que obtenga el servicio que usted desee cancelar.
- Digitará todos los datos que le indique el sistema de dinero electrónico es importante tener al alcance a factura de pago del servicio básico que realizará.

- Usted confirmará su clave personal de la cuenta del dinero electrónico.
- Inmediatamente su pago esta realizado.



Figura 26. Pasos para pagar los servicios básicos.

Nota: (BCE, Efectivo desde mi celular, 2017)

4.5.2.10 Pasos para realizar pagos de tarjeta de crédito

1. Accede a la página web www.efectivo.ec y registra la tarjeta de crédito

2. Ingresar a Cuenta Efectivo, al ser la primera vez se pone 4 dígitos para realizar las transacciones a través del celular, el sistema pedirá una nueva clave.

3. Selecciona “Administrar” y “Asocia tus Cuentas” el máximo es de 5 tarjetas de crédito que podrán ser registradas. (Si cuenta con tarjetas como: Diners Club, Dicover y Visa Titanium se selecciona la opción “Financiera” y luego “Diners Club”

4. Digite el número de cuenta se la tarjeta de crédito

5. El nombre de identificación se la tarjeta de crédito será “Alias de cuenta”, debe constar con máximo de 10 caracteres

6. Escoge en Tipo de cuenta “Tarjeta de Crédito”

7. Selecciona en Tipo de documento “Cédula”

8. Digite el número de cedula de dueño de la tarjeta de crédito, y en la opción nombre del beneficiario, se escribe el nombre del propietario de la tarjeta de crédito

9. Seleccionar “Agregar” para terminar el proceso de inscripción

Una vez registrándose, podrá utilizar su teléfono móvil y hacer estos pasos:

1. Marque *153#

2. Clic en 0: siguiente

3. Escoja la palabra “Transferencia Bancaria”

4. Escriba el valor a pagar

5. Clic en Alias de cuenta con la máximo de 10 palabras que agregaste en la página de efectivo desde mi celular

6. Se confirma con la clave personal del dinero electrónico

7. Te llegará un mensaje de confirmación por haber realizado con éxito la transacción respectiva



Figura 27. Pago de tarjetas de Crédito

Nota: (*Efectivo desde mi celular, 2017*).

4.5.2.11 Pasos para remesas

También se podrán realizar con el dinero electrónico envío de remesas a otros países como: España, Italia, Bélgica, Estados Unidos, Países Bajos.

1. Se deben realizar unos pasos estando en el exterior del país, para poder realizar con éxito las transacciones de remesas y conocer la agencia remesadora más cercana:

Tabla 14

Agencias para remesas al exterior

Agencias	Servicio otorgado	País
Boss Revolution	Tiendas y online	Estados Unidos
Moneytrans	Tiendas y online	España, Italia, Bélgica y Holanda
More Money	Agentes	Chile
Lycaremit	Online	Reino Unido
Uberemit	Online	Reino Unido

Nota: (*Efectivo desde mi celular , 2017*).

2. Disponer los datos necesario a la agencia remesadora
3. Entregar el valor a enviar
4. Pagar el valor agregado por el envío de la remesa

5. El usuario que se encuentre en el Ecuador recibirá un mensaje desde su celular con la confirmación de la transacción realizada desde el exterior

6. Y así la remesa llegará el respectivo destinatario, no es necesario ir personalmente a una agencia, ya que el dinero enviado puede ser utilizado en cualquier momento.

Tabla 15

Tarifas del exterior por envío de remesas

País	Monto de envío en Euros	Tarifa en Euros por envío de Remesa
España	€50 - €1000	€5
	€50 - €100	€2
	€101 - €150	€3
	€151 - €200	€4
	€201 - €250	€5
	€251 - €300	€6
Italia	€301 - €350	€7
	€351 - €400	€8
	€401 - €500	€9
	€501 en adelante	Por cada €50 euros en el aumento de la remesa se cobrará el valor de €1 adicional.
Bélgica	€1 - €1000	€4
Holanda	€1 - €1000	€5
Reino Unido	€1 - €100	€5
	€101 - €1000	€6

Nota: (Efectivo desde mi celular, 2017).

Es importante saber que cada envío de remesas que una persona realice desde los Estados Unidos podrá realizarlos a través de la agencia de remesas Boss Revolution y los envíos tendrán un costo de \$5.99 y el monto máximo de dinero que una persona podrá realizar es de \$3.000.

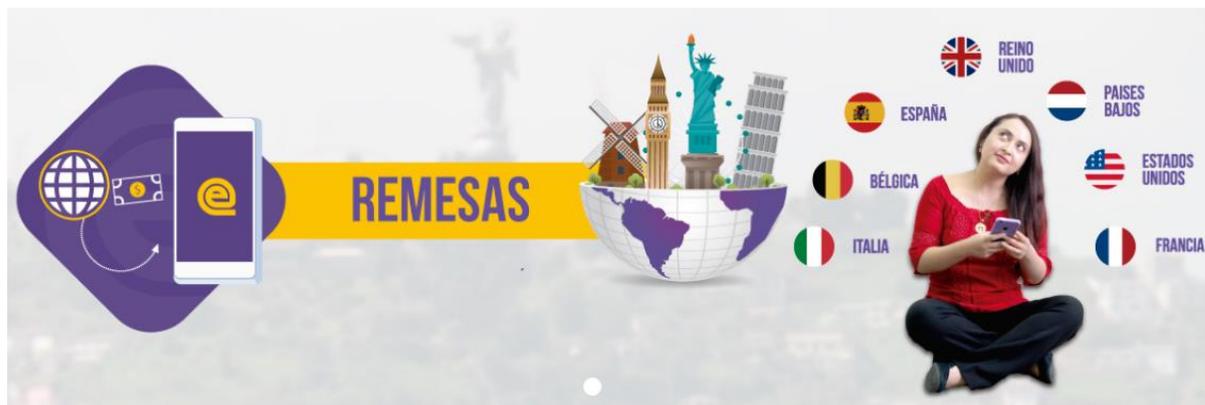


Figura 27. Envíos de Remesas.

Nota: (Efectivo desde mi celular , 2017).

4.5.2.12 Pasos para realizar transferencias interbancarias

1. Ingresar a “Mi cuenta efectivo”
2. Si llega a ser la prima ocasión debes digitar una contraseña de 4 dígitos cuando se dan transacciones por el teléfono móvil, crea una nueva clave, e ingresas con la nueva contraseña nuevamente a la web
3. Selecciona la opción “Administrar” y clic en “Asocia tus cuentas” tienes una máximo de registro de 5 cuentas del Sistema Financiero Nacional
4. Completa los datos y das aceptar.

Una vez realizando estos pasos se procederá a utilizar el teléfono móvil:

1. Marca *153#
2. Siguiente
3. Clic en transferencia interbancaria
4. Registre el valor a transferir

5. Selecciona la cuenta que se registró en la página web del dinero electrónico
6. Se confirma con los 4 dígitos o la clave personal, y automáticamente el pago se realiza con éxito.

Es necesario recordar que las transferencias interbancarias pueden ser realizadas por el Sistema Financiero Nacional o a otra persona solo con el teléfono móvil activando la plataforma de dinero electrónico.



Figura 28. Transferencia interbancaria

Nota: (Efectivo desde mi celular , 2017).

4.5.2.13 Pasos a seguir para poder descargar de dinero electrónico por dinero físico mediante un cajero automático

1. Marque *153#.
2. Escoja la opción auto- descarga
3. Escriba el valor del monto que desea descargar desde su dinero electrónico
4. Pedirá confirmación del monto a debitar con sola su clave personal, hay que recordar que este sistema es seguro.
5. Se enviará a su teléfono un mensaje de texto con un código transaccional que tendrán una duración de solo 4 horas.
6. Acérquese a un cajero automático autorizado

7. Escriba su cedula, Su teléfono celular, monto de descarga y código de transacción
8. Automáticamente podrá retirar su dinero en efectivo.

4.5.2.14 Pasos a seguir para poder realizar los pagos por los clientes con el dinero electrónico dentro de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”

1. El cliente y la empresa deberán crear una cuenta en la plataforma Efectivo desde mi celular.
2. La empresa deberá tener un teléfono móvil exclusivamente para recibir los pagos por partes de los clientes y así el departamento de cobranzas evite posibles problemas sobre el manejo de dinero de la empresa.
3. Luego se procederá acercarse una sola vez a las instalaciones del banco Central para validar su cuenta y recargar el dinero deseado en el monedero electrónico.
4. Una vez activada la cuenta el cliente tendrá la oportunidad de digitar el *153# opción 1 para pagos.
5. El cliente ingresará el número del teléfono móvil de la empresa, la cual va a pagar un servicio de asesoría financiera, un valor diferente dependiendo de los servicios ofrecidos por la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”.
6. El cliente digita el monto del pago a la empresa procediendo el ingreso de la clave personal de la cuenta.
7. Recibirá un mensaje de confirmación de la transacción el cliente que ha realizado el pago por los servicios que ha recibido de la empresa.

8. Automáticamente la empresa recibirá un mensaje de la transacción realizada al teléfono móvil por el servicio ofrecido.

Es importante tener en cuenta, que el cliente no debe tener la necesidad de ir a la empresa para realizar sus pagos ya que simplemente mediante una confirmación por mensaje/llamada a la persona del departamento de cobranza se avisará que se va a realizar pagos mediante el dinero electrónico y a su vez se evitará largas filas y ahorro de tiempo para ambas partes.

Y las facturas emitidas por la empresa serán escaneadas y enviadas al correo electrónico de cada cliente como respaldo de haber realizados los pagos que muchas veces son diarios.

4.5.3 Presentación de las ventajas y beneficios que brinda el dinero electrónico

4.5.3.1 Tarifas del dinero electrónico

El dinero electrónico está al alcance de toda la sociedad ofreciendo seguridad, costos bajos por las transacciones a realizar y ahorro de tiempo, es una plataforma que brinda ventajas tanto para los clientes como las empresas, utilizado por personas jurídicas o naturales sin importar que cuente con una cuenta bancaria de alguna entidad financiera.

Tabla 16

Tarifas básicas para utilizar el dinero electrónico

Transacciones Básicas	Tarifas
1) Activación de cuenta	Gratis
2) Carga	Gratis

3) Envío de dinero de cuentas de EDMC de personas jurídicas a personas naturales y jurídicas.	0,20 cent.
4) Transferencia interbancaria recibida.	0,25 cent.
5) Transferencia interbancaria enviada.	0,25 cent.
6) Certificado de cuenta	0,50 cent.
7) Mantenimiento y manejo de cuenta	0,00
8) Consulta de saldos	0,05 cent.
9) Descarga en cajero automático	0,35 cent.
10) Pago de luz	0,05 cent.
11) Pago de agua	0,35 cent.
12) Pago de teléfono	0,35 cent.
13) Cobro de Combustible	0,05 cent.

Nota: (Efectivo dede mi celular , 2017).

Tabla 17

Tarifa de envió de dinero electrónico a personas naturales

**Envío de dinero entre personas naturales Tarifa
que tengan cuentas de EDMC**

0,01 cent. a \$ 5,00	Gratis
\$5,01 a \$10,00	0,02 cent.
\$10,01 a \$100,00	0,10 cent.
\$100,01 a \$9.000,00	0,20 cent.

Nota: (Efectivo desde mi celular , 2017).

Es importante saber que se debita la tarifa al usuario que envía el dinero, mas no al que recibe.

Las personas naturales gozarán de las siguientes tarifas por cada descarga que se realice por ventanillas.

Tabla 18

Tarifa de descarga por ventanilla para personas naturales

Descarga en ventanilla para personas naturales	Tarifa desde la 5ta descarga
0,00 hasta la 4ta descarga por mes	Gratis
\$ 1,00 a \$ 50,00	0,05 cent.
\$ 50,01 a \$ 200	0,10 cent.
\$ 200,00 a \$ 2.500	0,15 cent.

Nota: (Efectivo desde mi celular , 2017).

Es importante recalcar que estas tarifas para descargas desde ventanillas solo serán para las personas jurídicas.

Tabla 19

Tarifas de descarga de dinero electrónico en ventanilla para personas jurídica.

Descarga en ventanilla para persona jurídica.	Tarifas
Desde la 1era descarga hasta la 4ta descarga mes.	Gratis.
Desde la 5ta descarga de \$1,00 a \$2500	0,15 cent.

Nota: (Efectivo desde mi celular , 2017).

La persona natural tiene que conocer, que la tarifa estimada a través de la cuenta efectivo desde mi celular (EDMC) se le debitará directamente a la persona jurídica.

La acogida con el dinero electrónico por parte de los bancos y cooperativas del Ecuador no se ha incrementado en su totalidad, pero en la actualidad siendo aprobado por parte de la Asamblea nacional el 27 de diciembre del 2017, se considera que la banca privada maneje el sistema de dinero electrónico y las metas, beneficios e incentivos dependerán del uso de bancos y cooperativas que se incluyan a esta nueva modalidad electrónica.

Tabla 20

Tarifas de envío de dinero electrónico de una persona natural a una persona jurídica.

**Envío de dinero de una cuenta de EDMC de persona natural a otra
cuenta de EDMC de persona jurídica.**

	Tarifas
0,01 cent. a \$10,00	0,02 cent.
\$10,01 a \$100,00	0,10 cent.
\$100,01 a \$9.000,00	0,20 cent.

Nota: (Efectivo desde mi celular , 2017).

4.5.3.2 Comparativa de tarifas de la banca privada y la plataforma del dinero electrónico

La ciudadanía tiene preferencia en bancos y cooperativas para utilizar todos los servicios que tiene cada institución financiera, sin embargo cada transacción tiene un valor agregado a lo habitual dependiendo del banco o

cooperativa a elegir, a continuación se da un cuadro comparativo sobre los costos de los servicios con la banca privada con los costos al utilizar los mismos servicios pero con el dinero electrónico. El cuadro refleja los servicios más utilizados y las tarifas de la banca privada como máximo por banco en comparativa con las tarifas del dinero electrónico.

Tabla 21

Cuadro comparativo de tarifas por parte de la banca privada y la plataforma de Efectivo desde mi celular.

Servicios	Tarifas	
	Banca Privada	Efectivo desde mi celular
Retiro en cajero automático	0,45 cent.	0,35 cent.
Transferencia interbancaria	0,51 cent.	0,25 cent.
Certificado de cuenta	\$1,66	0,50 cent.
Cobro de combustible	0,25 cent.	0,05 cent.

Nota: *(El telegrafo, 2017).*

4.5.3.3 Tiempo de duración que le toma a la empresa y al cliente realizar una transacción con el dinero electrónico

Los clientes de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” al realizar un pago por los servicios que ofrece, tienen que acercarse a las oficinas donde se encontrará con la persona encargada de cobranza, el tiempo máximo que le toma al cliente por realizar sus pagos es de 1 hora transcurrido a partir del lugar destino donde se encuentre el cliente hasta las oficinas de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A”, dentro de esta organización existe un mensajero cuya labores

diarios son en otras actividades que fueron aclaradas desde el contrato del mismo, como pagos a instituciones públicas o depósitos de dinero por parte de la empresa, entre otras.

Debido a diversos factores internos que tiene la empresa, no se ha tomado en consideración contratar a otro mensajero para que realice las cobranzas a los clientes y es por esta razón que al utilizar el dinero electrónico el cliente desde cualquier lugar podrá pagar su servicio con solo su teléfono móvil, ya que el tiempo de duración es de solo 1 a 2 minutos.

Tabla 22

Tiempo en realizar pagos presencial y con dinero electrónico por los clientes de la empresa.

Tiempo de pagos en forma presencial	Tiempo de pagos con dinero electrónico
1 hora	2 Minutos

4.5.3.4 Beneficios que ofrece el dinero electrónico

1. No hay necesidad del uso del internet
2. Su función son las 24 horas y los 7 días de la semana, una plataforma abierta siempre
3. Las tarifas son bajas en comparación a bancos privados y cooperativas
4. Un sistema que brinda rapidez y seguridad para cualquier tipo de transacción
5. La tecnología telefónica no es de mucha importancia ya que se puede realizar en cualquier tipo de teléfono celular
6. El tiempo al estar en filas para ventanillas es evitado por medio de este nuevo método de pago que es el dinero electrónico.



*Figura 29. Fila en ventanilla
Nota. (Crónica, 2017).*

7. Al usar el dinero electrónico piden claves personales de los cuales son la protección para realizar las diferentes transacciones

8. Puede conocer el saldo, el origen de todo lo que posee en la plataforma del dinero electrónico

9. No es obligación ni necesario obtener una cuenta bancaria ya que el servicio de efectivo desde mi celular no lo necesita

10. El intercambio por billetes lo puede realizar en el tiempo y día que se prefiera es decir que no hay un límite de horario para realizarlo

11. Al realizar una compra con tarjeta de crédito o débito se devuelve 1 punto y también 2 puntos del IVA por solamente utilizar el dinero electrónico



*Figura 30. Devolución del IVA
Nota. (SRI, Sistemas de Rentas Internas, 2016).*

12. Efectivo desde mi celular, como nueva alternativa de pago no consume saldos, ni mucho menos mensajes, ya que toda consulta es gratis

Para las empresas grandes, medianas o pequeñas que opten por usar el dinero electrónico tendrían los siguientes beneficios:

13. El SRI obliga a las entidades pagar los ejercicios fiscales, como es el Impuesto a la Renta que se lo cancela anualmente, al usar el dinero electrónico disminuye el pago y se excluyen parte de ingresos, costos y gastos que han sido obtenidos y utilizados con el dinero electrónico.



Figura 31. Pago del Impuesto a la Renta con dinero electrónico

Nota: (SRI, Sistemas de Rentas Internas, 2016).

14. El SRI al ser autorizado por el Banco central del Ecuador, le corresponde devolver en dinero electrónico, un valor a 2 puntos porcentuales del IVA al consumidor final con tarifa del 12% del IVA, siempre y cuando sea en transacciones realizadas con esta nueva alternativa de pago.

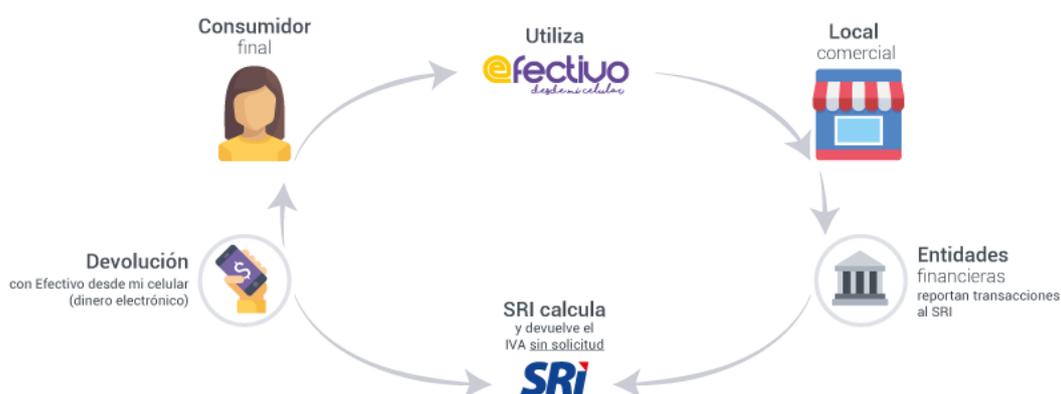


Figura 32. Devolución del IVA con dinero electrónico

Nota: (SRI, Sistema de Rentas Internas, 2016).

15. Al realizar un canje de dinero electrónico por físico hasta la 4ta transacción al mes no tiene ningún costo, pero al partir de la 5ta transacción solo tendría un costo de 0,05 centavos

16. Las cargas del dinero electrónico no tienen ningún costo y pueden realizarse tanto en ventanillas del Banco central de Ecuador o puntos autorizados que estén utilizando el dinero electrónico

17. El uso y aceptación del dinero electrónico es totalmente voluntario, para la persona natural es hasta \$2000 dólares el cupo mensual que tiene para realizar transacciones, en cuanto a las personas jurídicas se da dependiendo a sus necesidades y casos específicos por empresa que puedan contar con el uso de esta nueva alternativa de pago.

18. El dinero electrónico ofrece seguridad y facilidad al ser asociado con las tarjetas prepago ya que esto evitará errores y falsificaciones en las cuentas, y diversos factores que pueden pasar al realizar una entrega de dinero en físico.

19. La plataforma de dinero electrónico está disponible para todos los ciudadanos ya que obtendrá costos mínimos en todas las transacciones que el usuario vaya a realizar, y así dándole la oportunidad a las personas que no poseen una cuenta bancaria, brindando ahorro de tiempo y seguridad.

20. Por cada transacción que sea realizada con el sistema de dinero electrónico, el usuario tiene el privilegio de que el establecimiento comercial donde realizara su transacción asuma el costo adicional por compra que se le cobra por dicha transacción.

Teniendo la información sobre todas las ventajas y beneficios que ofrece esta nueva alternativa de pago, conocida como dinero electrónico, tanto el cliente como la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” tendrán el privilegio de adquirir mayor

rentabilidad para la organización ya que al usar esta nueva modalidad de pago podrá mejorar los servicios, obtendrán mayor acogida por parte de los clientes y ahorro de tiempo que será utilizado para otras actividades por tener más alternativas de pagos de asesoría financiera, pagos al Sri, entre otros servicios que ofrece la empresa.

4.6 Conclusión

En base de que se ha dado a conocer toda la información acerca del uso del dinero electrónico en la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A” se puede concluir que, el uso de este sistema genera un sin número de oportunidades y ventajas comerciales para la empresa; así mismo, la aceptación de este sistema contribuye a generar eficiencia en los servicios financieros y mantener informado a los clientes de la empresa acerca de esta nueva forma de pago.

Otro punto a destacar, es que este sistema tecnológico permite que, todos los clientes de la empresa se familiaricen rápidamente con los cambios que se podrán dar con la aceptación del uso del dinero electrónico supervisado por el banco central del Ecuador y manejado por la banca privada y cooperativas, ya que de forma natural busquen integrarse a este nuevo sistema financiero, adaptándose poco a poco de manera positiva, ya que la activación y la utilización de una cuenta electrónica a través del teléfono móvil es fácil y de manera gratuita, cuyo fin es reducir el riesgo de vandalismo en contra de la propiedad privada.

Finalmente, se debe considerar que la aceptación de este sistema electrónico por parte de la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” les permitirá adquirir y brindar a sus clientes todos los beneficios y ventajas que ofrece esta nueva alternativa de pago, ya que conociendo una vez toda la información necesaria, le dará a conocer al usuario seguridad, confianza y disponibilidad de tiempo en la modalidad con la que se maneja el uso del dinero electrónico, siendo supervisado por el Banco Central del Ecuador y manejado por la banca privada y cooperativas, con una mayor acogida para los usuarios y puedan tener certeza que no existirá la posibilidad de fraude con este sistema innovador.

4.7 Recomendación

Es necesario brindar toda la información a la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.” y proceder a recibir asesoría sobre el manejo y uso del dinero electrónico, brindar capacitaciones acerca del manejo de este sistema tecnológico, tener las medidas necesarias en cuanto a la seguridad electrónica en la realización de pagos y transferencias de dinero para poder tener un panorama de seguridad y así tanto los clientes como los empleados de la empresa, puedan tener bases fundamentales sobre el tema del dinero electrónico, disfrutando de las ventajas y los beneficios que ofrece la plataforma móvil en términos que forman parte de la funcionalidad y operatividad, para que el uso de esta nueva alternativa de pago se incremente en la ciudadanía y puedan aprovechar todos lo que ofrece el dinero electrónico, solamente utilizando un dispositivo móvil.

Dar a conocer a los clientes y a la empresa, todos los procesos que brinda el uso del dinero electrónico para que opten por la aceptación de este sistema financiero ya que de esta manera obtendrán una alternativa más para realizar sus transacciones, pagos por servicios que ofrece la organización y así poder expandir la cantidad de usuarios y a la vez publicitar el servicio por medio de ella.

Y por último se recomienda a la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”, afianzarse a organismos públicos y privados, tener más alternativas de pagos como tarjetas bancarias, por los servicios que ofrece hacia la cartera de clientes que tiene la organización, con el único fin de generar más ingresos y que el servicio de cobranzas sea mucho más eficiente , rápido y fácil, solicitando información útil sobre la plataforma de efectivo desde mi celular o dinero electrónico con las capacitaciones necesarias, alianzas estratégicas y demás convenios que sirvan de soporte para edificar los conocimientos de la aplicación de dinero electrónico, en la

cual puedan aprovechar las fortalezas y oportunidades y eliminar las debilidades mitigando amenazas y riesgos, que pudieren entorpecer este sistema de pago.

Referencias

- Montalvo, D. (2015). *Repositorio Digital de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de
de
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiz3OuC14LKAhWHlx4KHRXfBsI4ChAWCBkAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ug.edu.ec%2Fbitstream%2Fredug%2F7899%2F1%2FTESIS%2520-%2520DANNY%2520MONTALVO%2520-%2520DEFINIT>
- Villalva, G. (2014). *Repositorio Digital de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de
https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj0rObwl4LKAhXKqx4KHTIZCd4QFghBMAc&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F2380%2F1%2FT-UCSG-PRE-ESP-CFI-74.pdf&usg=AFQjCNHA9k_pkwshubJN
- Velásquez, P. (2011). *Repositorio Digital de la Universidad San Francisco de Quito*.
Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1232/1/101867.pdf>
- Puente, G. (2014). *Repositorio Digital de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de
https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj0rObwl4LKAhXKqx4KHTIZCd4QFghBMAc&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F2380%2F1%2FT-UCSG-PRE-ESP-CFI-74.pdf&usg=AFQjCNHA9k_pkwshubJN
- Acosta, A. (2015). *Dinero electrónico y Banco Central*, págs.
<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-y-banco-central>.

Martinez, F. (2016). El dinero electrónico se debate en el Ecuador.

<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/05/29/nota/5604594/uso-dinero-electronico-se-debate-pais-dolarizado>.

Martínez, D. (2014). *El telegrafo*. Obtenido de

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153>

EU. (2017). *El Banco Central promueve el uso del dinero electrónico*. Obtenido de

<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/876-el-sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico-incorpora-el-servicio-de-env%C3%ADo-de-remesas-desde-el-exterior>

Fax, X. (2013). *Artículo sobre el uso del dinero electrónico en América Latina*.

Obtenido de <http://www.elmercurio.com.ec/537645-efectivo-desde-mi-celular-reemplaza-a-dinero-electronico/>

Rosero, L. (2016). *El dinero electrónico como medio de pago*. Obtenido de

<https://cuidatufuturo.com/que-es-y-como-usar-el-dinero-electronico/>

Hernández, P. (2015). *Repositorio Digital de la Universidad San Francisco de Quito*.

Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1232/1/101867.pdf>

Telegrafo. (29 de Agosto de 2017). *El dinero electrónico será operado por el sistema*

financiero privado. Obtenido de

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-dinero-electronico-sera-operado-por-el-sistema-financiero-privado>

Comercio, E. (30 de Agosto de 2017). *La banca privada manejará el dinero*

electrónico. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/dinero-electronico-bce-banca-codigomonetario.html>

- Torre, C. d. (14 de Julio de 2017). *En seis meses, dinero electrónico pasaría a banca privada*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/07/14/nota/6278638/seis-meses-e-dinero-pasaria-banca-privada>
- Resdal, W. (2016). *Public Security*. Obtenido de http://www.resdal.org/ing/security/tackling_02.html
- Roa María. García Nidia, F. A. (2017). *Centro de estudios monetarios Latinoamericanos*. Obtenido de <http://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>
- BCE. (2017). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <https://www.efectivo.ec/como-usarlo/pago-de-otros-servicios/>
- Almeida, K. (01 de 06 de 2016). *El Telégrafo*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-dinero-electronico-se-activa-al-marcar-153>
- Telégrafo. (24 de 08 de 2017). *EL Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/el-dinero-electronico-a-manos-privadas-en-menos-de-6-meses>
- El telégrafo*. (12 de 01 de 2017). Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/cms/EdicionImpresa/2017/Enero/12-01-17/12-01-17-eco-info.jpg?1484183038939>
- BCE. (2017). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <https://www.efectivo.ec/donde-usar/>
- Efectivo desde mi celular*. (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/atencion-al-cliente/preguntas-frecuentes/>
- Efectivo desde mi celular* . (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/descarga-ec/>

Efectivo desde mi celular. (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/carga/>

Efectivo desde mi celular . (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/como-usarlo/remesas/>

Efectivo desde mi celular. (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/como-usarlo/remesas/#1496342584249-5e079544-8f8c>

Efectivo desde mi celular . (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/como-usarlo/remesas/#1493741825073-11d80992-9f30>

Efectivo desde mi celular. (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/como-usarlo/pago-de-tarjetas-de-credito/>

Efectivo desde mi celular . (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/como-usarlo/transferencias-bancarias/>

Efectivo dede mi celular . (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/beneficios-de-efectivo-2/#1494867875274-9eb999a7-93e8>

Efectivo desde mi celular . (2017). Obtenido de <https://www.efectivo.ec/beneficios-de-efectivo-2/#1494867875274-9eb999a7-93e8>

Crónica. (01 de 02 de 2017). *Diario Crónica*. Obtenido de

<https://www.cronica.com.ec/informacion-2/ciudad/item/17624-sri-desde-hoy-servicios-solo-en-linea>

SRI. (24 de 08 de 2016). *Sistemas de Rentas Internas*. Obtenido de

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/detalle?idnoticia=349&marquesina=1>

SRI. (2016). *Sistemas de Rentas Internas*. Obtenido de

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/noticias2>

SRI. (2016). *Sistema de Rentas Internas*. Obtenido de

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-del-iva-por-uso-de-medios-electronicos-de-pago>

El telegrafo. (01 de 2017). Obtenido de

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/etiqueta/8/dinero%20electr%C3%B3nico>

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008).

asambleanacional.gov.ec. Obtenido de Asamblea Constituyente:

www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, Codificación. (22 de Octubre de 2010). *oas.org.* Obtenido de Banco Central del Ecuador:

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_regimen.pdf

Política Monetaria Crediticia. (2011). *Banco Central del Ecuador.* Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/general/Libro1.pdf>

Regulación N0. 024 2012. (29 de Marzo de 2012). *Banco Central del Ecuador.*

Obtenido de Regulación Dinero Electronico:

contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Regulaciones/Regulacion24_2012.pdf

Banco Central del Ecuador. (2014). *bce.fin.ec.* Obtenido de Banco Central del Ecuador:

www.bce.fin.ec/images/transparencia/informacion_legal/documentos/regulaciones2014/regulacion_0552014.pdf

Reformas a las Normas para la Gestión de Dinero Electrónico. (2015).

juntamonetariafinanciera.gob.ec. Obtenido de Junta Monetaria Financiera:

www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion64m.pdf?dl=0

Regulación Monetaria y financiera. (2015). Obtenido de Junta Monetaria Financiera:

<https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion64m.pdf?dl=0>

Código Orgánico Monetario y Financiero. (5 de Septiembre de 2014). *seps.gob.ec*.

Obtenido de Superintendencia de Compañía Popular y Solidaria:

www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-

[8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c)

APÉNDICES

Apéndice A: Formato de la Encuesta



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL
ENCUESTA SOBRE DINERO ELECTRONICO**



Seleccione según su opinión con una (X)

1. ¿Qué tiempo le toma realizar sus pagos por los servicios que ofrece la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”?

30 minutos

1 hora

2 horas

2. ¿Está de acuerdo que solo exista un solo método de pago, que es el físico?

SI

NO

¿Por qué? _____

3. ¿Tiene algún banco o cooperativa de preferencia?

SI

NO

Escriba una opción: _____

4. ¿Sentiría confianza al realizar algún tipo de transacción desde su teléfono móvil?

SI

NO

TALVEZ

5. ¿Consideraría usted al dinero electrónico, como una nueva alternativa de pago en la empresa “Estiba y Servicios Estiserca C.A.”?

SI

NO

TALVEZ

6. ¿Conoce sobre el uso del dinero electrónico?

MUCHO

MUY POCO

CASI NADA

7. ¿Le gustaría conocer las ventajas y los beneficios que ofrece el dinero electrónico al pasar a manos de la banca privada?

SI

NO

TALVEZ

8. ¿Cree usted que al utilizar el dinero electrónico sería un medio de facilidad y ahorro de tiempo para pagar los servicios que le ofrece la empresa "Estiba y Servicios Estiserca C.A."?

SI

NO

TALVEZ

Apéndice B: Formato de la Entrevista



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA A LA EMPRESA “Estiba y Servicios
Estiserca C.A.”**

Recordar que toda opinión o comentario es responsabilidad netamente del entrevistado

- 1.- ¿Qué método de pago es el más utilizado en su compañía sea tarjeta bancaria, facturación, transferencia bancarias? ¿Por qué?
- 2.- ¿Conoce usted un aproximado en dinero diario que realiza la empresa, en pagos por los diferentes servicios que ofrece? Denos una breve opinión.
- 3.- ¿Conoce información sobre el uso del dinero electrónico?
- 4.- ¿Consideraría usted que al utilizar el dinero electrónico va a facilitar el pago de sus clientes mediante este nuevo sistema?
- 5.- ¿Consideraría usted que el dinero electrónico sea una herramienta muy útil en su empresa?
- 6.- ¿Cree usted que usando el dinero electrónico a través de la banca privada, obtendría beneficios ya que su empresa ofrece varios servicios y sus pagos son diarios?
- 7.- ¿Estaría dispuesto a usar esta nueva modalidad de pago, ya conociendo los beneficios que ofrece el dinero electrónico?

**Apéndice C: Fotos de la entrevista con el Gerente Propietario de la empresa
“Estiba y Servicios Estiserca C.A”.**

