



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

**Impacto de la implementación del uso de dinero electrónico
como alternativa de pago en el Ecuador, cantón Cuenca**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Magister en
Contabilidad y Finanzas, con mención en Gerencia y Planeamiento
Tributario.**

Autora: Ing. Kátherin Lorena Jaramillo Mieles

Director: Mst. Orlando Esteban Espinoza Flores

Cuenca - Ecuador

2017

**Impacto de la implementación del uso de dinero electrónico como alternativa de pago
en el Ecuador, cantón Cuenca**

DEDICATORIA

Ahora que estoy próxima a culminar otra etapa de mi vida quiero dedicar este logro, a quien lo hace posible todo "DIOS", estoy segura que sin él no soy nadie.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón el apoyo brindado por mi director economista Orlando Espinoza, por su paciencia y dedicación para que yo culmine con éxito este trabajo.

RESUMEN

Para cumplir con el objetivo del presente trabajo se realizó una investigación cuantitativa sobre la composición de la masa monetaria y la circulación de la moneda, mediante un estudio que se complementa con la aplicación de una encuesta a los habitantes de la zona urbana de Cuenca, en ella se pudo determinar que la mayoría de la ciudadanía ha escuchado sobre dinero electrónico pero su nivel de uso es bajo, atribuyendo esta dinámica especialmente a la falta de costumbre para usar otras alternativas de pago que no sea el dinero en efectivo. Quienes han decidido utilizar de forma esporádica el sistema, han tenido una experiencia positiva, determinando que las estrategias para el incremento de uso de dinero electrónico son brindar mayor información y socialización a los ciudadanos sobre el manejo del sistema y los beneficios que este brinda.

PALABRAS CLAVES: Dinero electrónico, forma de pago, impacto, uso, implementación, aceptación.

ABSTRACT

In order to comply with the objective of the present work, a quantitative investigation was conducted on the composition of the money supply and currency circulation, through a study complemented by the application of a questionnaire to the population of the urban area of Cuenca. It could be determined that the majority of the population have heard about digital currency but it has a low level of use, ascribing this dynamic especially to the lack of habit about using other payment alternatives different to cash. Those who have decided to use the electronic currency system sporadically, have had a positive experience, determining that the strategies for increasing the use of electronic money are to provide more information and socialization to people about the management of this system and the benefits it provides.

KEYWORDS: Electronic money, method of payment, impact, use, implementation, acceptance.



Translated by:
Ing. Paúl Arpi

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	9
MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
RESULTADOS.....	16
3.1 Impacto económico, financiero y social de los sistemas de pagos existentes en Ecuador	16
3.2 Uso de dinero electrónico en el Ecuador, frente a la circulación de capitales mediante papel moneda	18
3.3 Impacto del uso de dinero electrónico en la sociedad cuencana.	20
3.4 Medios alternativos para la emisión de dinero electrónico, que faciliten el manejo... ..	30
DISCUSIÓN	33
REFRERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXO.....	37

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS

Tabla 1: Casos de éxito en el uso de dinero electrónico en comparación con Ecuador	12
Tabla 2: El Dinero Electrónico: Cuentas Registradas y Activas a Diciembre 2015	12
Tabla 3: Oferta Monetaria en millones de USD (al final del período), total anual	18
Tabla 4: Participación de Componentes en la Oferta Monetaria, participación anual	19
Gráfico 1: Servicios a través del Modelo del Dinero Electrónico 2010-2016 (millones de transacciones)	13
Gráfico 2: Oferta Monetaria en millones de USD (al final del período), total mensual	19
Gráfico 3: Cuentas electrónicas abiertas en la provincia del Azuay desde el 2014 a enero del 2017, total mensual.	20
Gráfico 4: Ciudadanos que han escuchado sobre dinero electrónico.	20
Gráfico 5: Información recibida sobre dinero electrónico.	21
Gráfico 6: Medios que han brindado información sobre dinero electrónico.	21
Gráfico 7: Aceptación del sistema por parte de las personas que no han escuchado sobre el dinero electrónico.	22
Gráfico 8: Razones de aceptación y no aceptación del sistema.	23
Gráfico 9: Motivadores al uso de dinero electrónico.	24
Gráfico 10: Nivel de uso de dinero electrónico.	25
Gráfico 11: Razones que incentivaron al uso del sistema de dinero electrónico.	25
Gráfico 12: Nivel de accesibilidad al sistema.	26
Gráfico 13: Actividades que ha realizado con el sistema de dinero electrónico.	27
Gráfico 14: Conocimiento del monto máximo de transacciones a través del sistema de dinero electrónico.	28
Gráfico 15: Nivel de conocimiento y uso de las transacciones que se puede realizar a través del sistema de dinero electrónico.	28
Gráfico 16: Beneficios identificados en el sistema de dinero electrónico.	30
Gráfico 17: Estrategias que incentivarían al uso de dinero electrónico.	31
Gráfico 18: Uso de tarjeta de crédito.	29

Kátherin Lorena Jaramillo Mieles
"Trabajo de graduación"
Orlando Esteban Espinoza Flores
Octubre, 2017

Impacto de la implementación del uso de dinero electrónico como alternativa de pago en el Ecuador, cantón Cuenca

INTRODUCCIÓN

La inclusión en el sistema financiero de los ciudadanos mayores de edad genera una mayor posibilidad de ahorro, acceso al crédito y con ello el desarrollo económico de la población; se define como inclusión financiera "el nivel de acceso y uso por parte de la población a un conjunto de productos o servicios financieros" (Navarro & Ascencio Jordán, 2015). Según el informe del Banco Mundial en el 2012, "en Ecuador los adultos con acceso a los bancos de la zona rural y urbana son el 35% y el 45% respectivamente" (Moncayo Lara & Reis, 2015), demostrando una gran exclusión de ciudadanos del sistema financiero y con ello de los productos y servicios que ofrecen.

Las razones de exclusión del sistema financiero en el Ecuador son múltiples entre las más relevantes están: la falta de recursos para abrir una cuenta, no poder cumplir con los requisitos, la desconfianza en el sistema bancario y el difícil acceso por la distancia a las entidades financieras. Para mejorar esta realidad, el gobierno ha incentivado el desarrollo de programas novedosos como es la Red de Redes, la misma que implica convenios de las instituciones financieras privadas con negocios pequeños como: tiendas, farmacias, entre otros, para calificarles como corresponsales no bancarios, con el objetivo de incrementar su cobertura y captar más clientes. Con este programa se pudieron obtener "Mi vecino con 3900 puntos, seguido del *Banco del Barrio* con 3821 puntos, que de una u otra manera acercaron las instituciones bancarias a zonas rurales y sectores marginados" (Navarro & Ascencio Jordán, 2015), pero aún así no se ha logrado la cobertura necesaria. (Moncayo Lara & Reis, 2015), (Navarro & Ascencio Jordán, 2015)

"En Julio de 2013 la Superintendencia de Telecomunicaciones del Ecuador señaló que las líneas de telefonía celular en el país sobrepasaron en junio de este año los 17 millones" (Ledesma, 2013); frente a una cobertura celular que supera el 100% de la población ecuatoriana, el gobierno vio como estrategia de inclusión financiera utilizar el sistema de dinero electrónico como forma de pago masiva ya que a través de este medio podría estar al alcance de todos los ecuatorianos un servicio financiero. Además de obtener inclusión financiera, el Estado se podría ahorrar "un costo de \$ 4 millones de dólares por la renovación de dólares deteriorados" (Navarro & Ascencio Jordán, 2015).

La implementación del Sistema de Dinero Electrónico como forma de pago en el Ecuador tiene como meta fundamental la inclusión financiera de la población y disminuir la cantidad de dinero físico que circula en el Ecuador, objetivos que incentivaron el desarrollo de este.

Se conceptualiza al dinero electrónico como “la representación por medio de un soporte informático, de depósitos de dinero en curso legal u otros valores o activos financieros cuantificables, cuya circulación se realiza por medio de una transferencia electrónica de fondos” (Rodríguez, Rincón, & Calderón, 2006). En la aplicación del sistema de dinero electrónico en el Ecuador es importante conocer las siguientes definiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en Quito el 5 de septiembre de 2014 y en la Resolución No. 274-2016M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, publicado el 29 de Agosto del 2015 en Quito:

DINERO ELECTRÓNICO.- Es un medio de pago electrónico, denominado en dólares de los Estados Unidos de América, gestionado en el sistema de dinero electrónico, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico. No constituye dinero electrónico los depósitos en entidades del sistema financiero nacional, los valores monetarios almacenados en medios electrónicos o magnéticos que constituyan instrumentos de prepago de bienes o de servicios que puedan ser adquiridos exclusivamente en locales del emisor de los instrumentos o sea aceptado como pago únicamente por un círculo cerrado de agentes económicos. (La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016).

SISTEMA DE DINERO ELECTRÓNICO (SDE).- Es el conjunto de operaciones, mecanismos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros que se incorporen como producto del avance tecnológico. (La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016).

El Banco Central del Ecuador es la única entidad autorizada para proveer y gestionar moneda metálica nacional o electrónica en la República del Ecuador, equivalente y convertible a dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo con las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y con la regulación y autorización de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, Asamblea Nacional, 2014)

De acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, se considera que el sistema de dinero electrónico en el Ecuador es una forma de flujo de dinero a través de medios tecnológicos, una de las formas de mayor impulso es el dinero electrónico, este medio de pago está respaldado de forma física (especie monetaria y/o fraccionaria) en el Banco Central, institución delegada al manejo y administración del sistema.

El dinero electrónico es una forma de pago implementada a nivel mundial, los países pioneros son los Europeos; países como Dinamarca, Suecia y Noruega entre el 2020 y 2030 dejarán de utilizar dinero físico ya que desde el 2013 no fabrican billetes y monedas. Los objetivos principales de los países desarrollados son obtener mayor eficiencia en sus transacciones y disminuir costos, en el caso de los países escandinavos, los ciudadanos realizan menos del 6% de sus pagos en efectivo. En estos países el sistema funciona de manera privada, el proveedor del servicio son las operadoras de telecomunicaciones, quienes se asocian a una marca de tarjeta de crédito o una institución financiera para abrir cuentas electrónicas que posteriormente se utilizan para realizar pagos a través de pantallas de smartphones, tabletas, y computadoras. (Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos, 2015)

En los países en vías de desarrollo el objetivo principal del dinero electrónico es la inclusión financiera de los ciudadanos, como casos de mayor éxito se puede citar a Kenia y Filipinas. En Filipinas se empezó con el uso del dinero electrónico en el 2003 convirtiéndose en un país en desarrollo con alto crecimiento en los servicios financieros por móvil, mediante las operadoras de telecomunicaciones Smart y Globe que han ofertado sus servicios logrando alcanzar una escala muy exitosa, a finales del 2006 el gasto del consumo móvil que representa un 26% superó el consumo al de la canasta básica que representaba un 25%. Este fenómeno se debe a que normalmente las personas no son expresivas y comunicativas y prefieren utilizar mensajes de textos que sirve como medio de comunicación masiva. La penetración de los teléfonos en los habitantes supera el 50% de la población que representan 41.5 millones de los 83 millones de la población de Filipinas, Smart Money mantiene una alianza con varias entidades financieras en donde esta hace gestión de infraestructura de telecomunicaciones celulares y las entidades bancarias se responsabilizan por la plataforma bancaria que gestiona las cuentas de prepago Smart Money. Entre estas dos plataformas han creado un interfaz que permiten ligar las transacciones entre las cuentas de prepago y el número telefónico (Banco Mundial).

En Kenia la compañía de telecomunicaciones Safaricom lanzó su programa M-PESA en el año 2007 el cual permite depositar, transferir y retirar dinero a través de un mensaje de texto sin que el usuario tenga una cuenta bancaria; en la actualidad cuentan con este servicio 19 millones de habitantes de los 43 que habitan en el país. Este sistema es muy accesible; cuenta con más de 40.000 agentes autorizados de la red, que han sido ubicados

en sitios estratégicos para que cumplan con este propósito. Entre las operaciones que se pueden realizar con este sistema son pagos de nóminas, de matrículas de colegios y de facturas de teléfono, luz, gas y similares, envío de dinero a amigos y familiares, compra de minutos en Safaricom; los factores de éxitos que tiene este innovador sistema es que todo funciona mediante un teléfono móvil, su acceso es muy sencillo, devuelven el dinero en caso de errores, fomentando la confianza y tiene una alta calidad en la atención de clientes. (Banco Mundial)

Se estima que para el 2030, el efectivo y las tarjetas, tanto de crédito como de débito, se sustituirán por pagos a través de dispositivos móviles, de acuerdo con un estudio del Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE por sus siglas en inglés). Según datos de la asociación GSMA, en el 2014 existían 3.6 billones de cuentas de teléfonos celulares a nivel mundial y se espera que este número incremente a 4.6 billones en el 2020 GSMA 2015b.

Tabla 1: Casos de éxito en el uso de dinero electrónico en comparación con Ecuador

PAÍS	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	No. DE CUENTAS	POBLACIÓN	PARTICIPACIÓN
KENYA	2007	14.008.319	46.567.000	30%
FILIPINAS	2003	9.500.000	102.965.000	9%
ECUADOR	2014	130.862	16.999.000	1%

Fuente: Superintendencia de Bancos
Elaboración propia

“Actualmente, existen 255 servicios registrados a lo largo de 89 países en comparación a los 233 servicios existentes en 83 mercados a finales del 2014. Sin embargo, estas cuentas representan únicamente el 8% de las conexiones móviles en los mercados donde los servicios de dinero móvil están disponibles (GSMA 2016a).”

Tabla 2: El Dinero Electrónico: Cuentas Registradas y Activas a Diciembre 2015

Región	Cuentas registradas (millones)	Cuentas activas (millones)
África subsariana	202	128
Asia del Sur	112	75
América Latina y el Caribe	36	19
Asia Oriental y el Pacífico	42	23
Oriente Medio y África del Norte	58	26

Fuente: GMSA 2016 y Banco Mundial

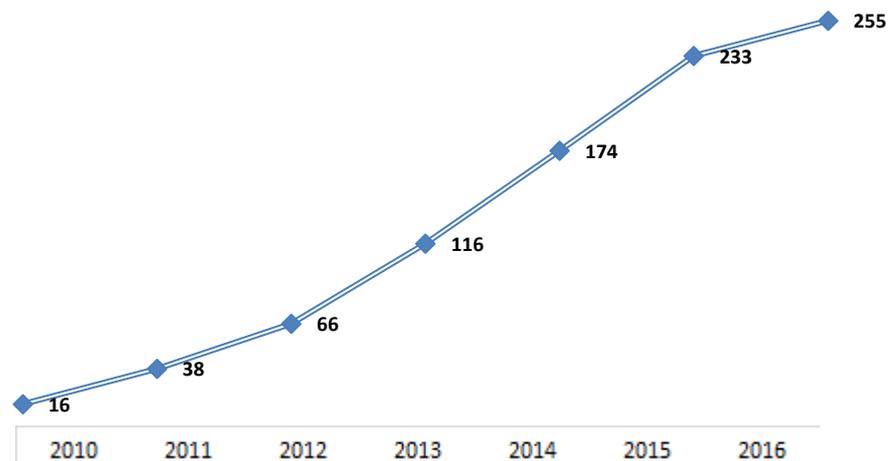
Ecuador está encaminado al desarrollo social y económico a través del Sistema de

dinero electrónico presentado por el Banco Central del Ecuador (BCE), el cual tiene una administración gubernamental a diferencia de los modelos que se han implementado en otros países del mundo.

En el mundo a través del dinero electrónico se realizaron 479.5 millones de transacciones (7.5 billones USD) excluyendo depósitos y retiros en efectivo (GSMA 2016a), esto refleja la importancia de mantener alternativas de pago por medios electrónicos que permitan el acceso a toda la población; de la misma manera los servicios crecen aceleradamente a través del uso de dinero electrónico, llegando a un incremento del 570% en los últimos 5 años, período 2010-2016.

Gráfico 1:

Servicios a través del Modelo del Dinero Electrónico 2010-2016 (millones de transacciones)



Fuente: GSMA (2016a)

En Ecuador el medio de pago electrónico será administrado por el Banco Central del Ecuador, la conexión tecnológica será desarrollada por las tres operadoras que mantienen las redes celulares existentes; Cnt, Claro y Movistar, al contrario de lo que sucede en el mundo donde el medio de utilización de este sistema se lo hace a través de entidades financieras privadas y solo una operadora lo provee.

Este trabajo tiene como fin entender el impacto que tiene el uso de dinero electrónico como alternativa de pago; para ello, después de esta introducción, los resultados demostrarán la consecución de los objetivos específicos planteados en el diseño:

MATERIALES Y MÉTODOS

Determinar el impacto del uso de dinero electrónico como alternativa de pago en el Ecuador, cantón Cuenca; requiere de la aplicación de investigación, es por ello que el presente trabajo se realiza bajo las consideraciones de una investigación exploratoria descriptiva, con la metodología de un proyecto de campo, debido a su naturaleza, en donde se reconoce una población cuyo universo está representado por 351,972 personas que corresponden a la población comprendida de 15 años en adelante del total de cuencanos (505,585 de acuerdo al último censo realizado en el año 2010 Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC) tomándose como referencia para la selección de la muestra solo el área urbana del cantón Cuenca debido a que en un sondeo inicial en el área rural nos permitió dar cuenta que las personas no conocen sobre el sistema.

Se desarrolló una encuesta de aproximadamente 10 minutos de duración, en la que se levantó información para poder medir el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el sistema y entender el comportamiento frente al uso de dinero electrónico. En las encuestas se aplicó el método de muestreo estratificado probabilístico, en ese método “se divide la población definida en subgrupos o estratos mutuamente excluyentes y colectivamente exhaustivos” (Kinnear, 2003).

Para el caso de este estudio la unidad de estratificación son las personas mayores de 15 años que habitan en la zona urbana de Cuenca debido a que es la edad mínima permitida para abrir una cuenta de dinero electrónico en el Banco Central del Ecuador, se requiere de una muestra que sea representativa con un margen de error que no supere el 10% y con un nivel de confianza del 95%. Se utilizó la técnica de muestreo estratificado probabilístico porque es la técnica en la que cada elemento tiene una oportunidad igual de ser seleccionado (Kinnear, 2003) por lo tanto todos los ciudadanos que cumplan con el perfil que buscamos podrán ser encuestados siendo esta una ventaja del método.

Fórmula para el cálculo de la muestra: A continuación se detalla la fórmula utilizada en el estudio para el cálculo de la muestra

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

Donde

σ = nivel de confianza

N = universo o población

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = error estándar (Triola, 2004)

Muestra a nivel cantonal: En base a la fórmula anteriormente señalada, el total de encuestas a aplicarse en el cantón Cuenca es de 150 con un error muestral del 8% y un nivel de confianza del 95%; se considera que el margen de error es aceptable para obtener resultados confiables.

RESULTADOS

3.1 Impacto económico, financiero y social de los sistemas de pagos existentes en Ecuador

El Banco Mundial en colaboración con el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericano lanzan en marzo del 1999 la iniciativa “el sistema de compensación y liquidación de pagos y valores del Hemisferio Occidental” que tiene como objetivo, hacer una descripción y evaluación de los sistemas de pagos, incluyendo el Ecuador y así proponer la mejora en seguridad, eficiencia e integridad de estos sistemas. Para cumplir este propósito, el Consejo Asesor Internacional, integrado por varios expertos en sistemas de pagos, un representante del país en estudio, del Banco Mundial y del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericano; bajo los parámetros establecidos Ecuador obtuvo su “Sistema de Compensación de Pagos y Valores” en donde participaron activamente el Banco Central y la Superintendencia de Compañías del Ecuador.

La decisión de cambio de la moneda nacional por el dólar de los Estados Unidos de América en el año 2000, fue un verdadero acierto y el último recurso que se tuvo, después de hacer varios intentos y cambios de políticas fallidas en la economía que en ese entonces estaba en una profunda recesión por las malas finanzas que conllevaron a una crisis bancaria, con el precio del petróleo con baja tendencia, hizo que se devaluara la moneda a una cotización de 25.000 sucres a un dólar.

Según el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericano y el Banco Mundial, la dolarización reemplaza la moneda nacional en sus tres funciones, como reserva de valor, unidad de cuenta y como medio de pago y de cambio; tanto así que hizo que se estabilizara la economía reduciendo la tasa de inflación, el circulante aumentó, el desempleo bajo, el crecimiento del PIB real por persona aumento al 0.4 ya que estaba en negativo, así mismo ha ayudado a mantener estos índices económicos, el precio del petróleo y el cambio en las políticas monetarias (Centro de Estudios Monetarios Internacionales, 2003).

A pesar que la dolarización mejoró la economía del país, con esta vinieron nuevos costos, ya que al perder la soberanía monetaria incurre en obligaciones extraordinarias que ascienden anualmente a los 4 millones de dólares, con los Estados Unidos por ser el proveedor de la moneda circulante, esta cifra aproximada se mantiene desde el año 2010 sin haber existido una reducción de la misma con la implementación del dinero electrónico. (Banco Central del Ecuador)

A pesar del crecimiento en el último año el sistema no es utilizado de la manera esperada ya que a enero 2017 existen 284.529 cuentas de dinero electrónico en el Banco Central del Ecuador, pero los dueños de estas cuentas no pueden usarlas en todos los establecimientos debido a que de los 6 millones de contribuyentes registrados a nivel nacional, menos del 1% tiene instalado el sistema para realizar sus cobros, utilizando las

alternativas de pago existentes como transferencias, cheques, dinero en efectivo, tarjeta de crédito, entre otros, lo que representa la circulación de capitales en papel moneda o fraccionario y por ende que el Ecuador siga incurriendo en el costo de adquirir la moneda.

En lo social, tiene un impacto positivo con relación a la desigualdad y a la pobreza puesto que son las pymes y la población con ingresos bajos, las que enfrenta problemas a la hora de incorporarse al sistema financiero, por los requisitos exigidos al momento de abrir una cuenta, y la distancia entre las personas de la zona rural y una agencia de un banco o una cooperativa de ahorro y crédito; se puede medir que un incremento de tan solo el 10% al acceso a servicios financieros, reduce el 0.06% el coeficiente de la desigualdad (Gini) y el 3% de la pobreza (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012). El Banco Central del Ecuador, define la inclusión financiera como: "El acceso a servicios financieros de calidad, a menos costo y cerca de su lugar de trabajo o domicilio, por parte de la población" (Banco Central del Ecuador, 2013).

3.2 Uso de dinero electrónico en el Ecuador, frente a la circulación de capitales mediante papel moneda

La circulación de capitales hace referencia a la oferta monetaria existente, la misma que se define como la cantidad de dinero a disposición inmediata de los agentes para realizar transacciones; en sentido estricto, es la suma de las especies monetarias en circulación y los depósitos en cuenta corriente. (Triola M., 2014)

La oferta monetaria de Ecuador se compone de la moneda circulante ya sea fraccionaria o en especie; de los depósitos a la vista y del dinero electrónico. La moneda circulante, tanto en especie como fraccionaria, hace referencia a lo que la población ecuatoriana tiene a su disposición en forma física; los depósitos a la vista, conformados por las cuentas de ahorro y corriente, abiertas en las instituciones financieras y en las de economía popular y solidaria; y el dinero electrónico son las cuentas abiertas en el Banco Central del Ecuador. (Banco Central del Ecuador)

En la tabla 3 se demuestra que el crecimiento anual de la oferta monetaria del Ecuador es de aproximadamente 10% en los años 2014, 2015 y 2016. Los componentes representativos dentro de la oferta monetaria para estos tres años son las especies monetarias en circulación (billetes) y los depósitos a la vista, siendo casi nula la participación de dinero electrónico. Se puede observar en la tabla 4 que el dinero electrónico representa el 0.00% de la oferta monetaria del Ecuador en los años 2014 y 2015; para el año 2016 llega al 0.01%.

En los tres años de implementación del Sistema de dinero electrónico ha alcanzado una participación del 1% a nivel nacional, ya que se han aperturado 284.529 cuentas de dinero electrónico, sin embargo el dinero que respalda estas cuentas tiene una participación del 0,01% en la oferta monetaria del país lo que representa 1,8 millones de dólares. Se evidencia que el flujo de dinero en este medio es bajo con respecto al número de cuentas abiertas; es decir los ciudadanos que poseen cuentas electrónicas realizan transacciones pequeñas, un promedio simple de \$13,80 por cada cuenta electrónica abierta.

Tabla 3:

Oferta Monetaria en millones de USD (al final del período), total anual

Período	Especies Monetarias en Circulación	Moneda Fraccionaria en Circulación	Dinero Electrónico	Depósitos a la Vista	Oferta Monetaria M1
	A	B	C	d	e=a+b+c+d
2014	8.066,1	87,0	0,0	8.464,4	16.617,5
2015	10.392,9	86,7	0,6	7.899,6	18.379,7
2016	12.127,7	84,8	1,8	8.079,3	20.293,7

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por la autora

Tabla 4:

Participación de Componentes en la Oferta Monetaria, participación anual

Período	Especies Monetarias en Circulación A	Moneda Fraccionaria en Circulación b	Dinero Electrónico c	Depósitos a la Vista d	Oferta Monetaria M1 e=a+b+c+d
2014	48,54%	0,52%	0,00%	50,94%	100%
2015	56,55%	0,47%	0,00%	42,98%	100%
2016	59,76%	0,42%	0,01%	39,81%	100%

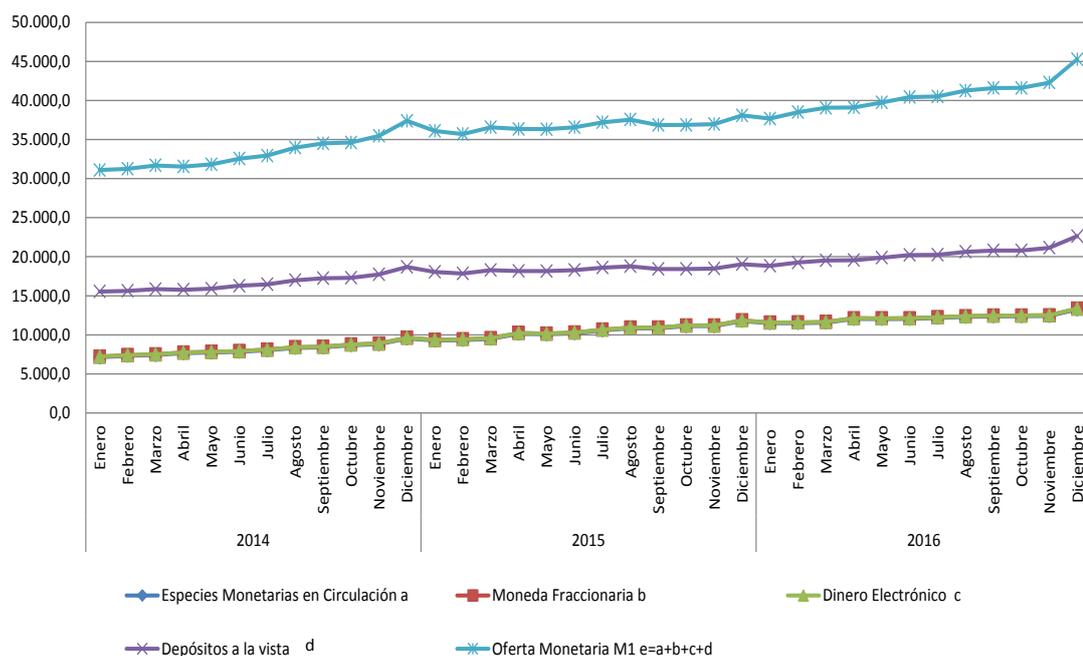
Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por la autora

Todos los componentes de la oferta monetaria tienen un crecimiento mensual con similares porcentajes, solo en los meses de diciembre de cada año se registra una variación pronunciada en la especie monetaria circulante y en los depósitos a la vista, que se da por el alto consumo de estos meses.

Gráfico 2:

Oferta Monetaria en millones de USD (al final del período), total mensual



Fuente: Banco Central del Ecuador

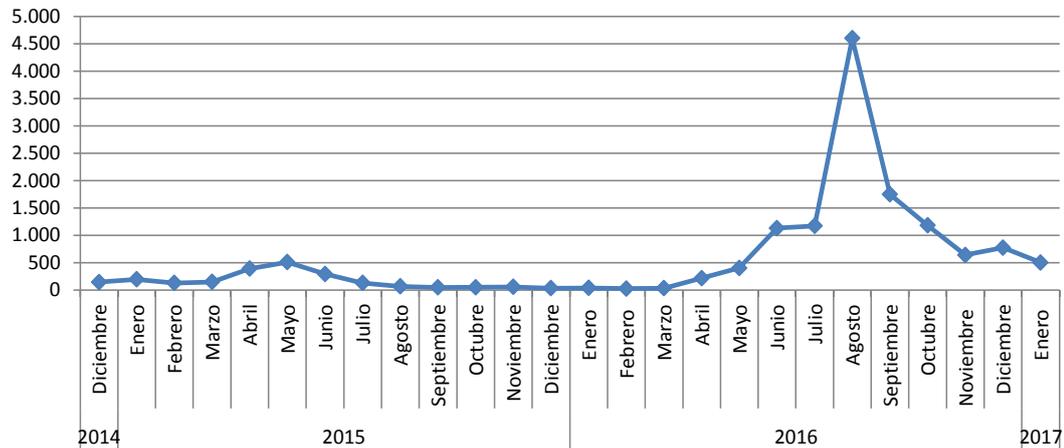
Elaborado por la autora

En el gráfico 3 se observa el incremento de cuentas abiertas a partir de Abril, teniendo mayor énfasis en Agosto del 2017, mes en el que por única vez se realizó la devolución acumulada de Abril hasta Agosto del Impuesto al Valor Agregado a quienes utilizaron esta alternativa como forma de pago, y a partir de septiembre mensualmente, esto

como estrategia del gobierno central para incentivar a los ciudadanos al uso de dinero electrónico.

Gráfico 3:

Cuentas electrónicas abiertas en la provincia del Azuay desde el 2014 a enero del 2017, total mensual.



Fuente: Banco Central del Ecuador

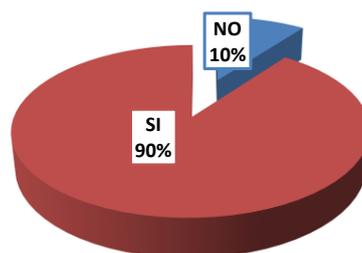
Elaborado por la autora

3.3 Impacto del uso de dinero electrónico en la sociedad cuencana.

El 90% de los ciudadanos de Cuenca han escuchado sobre dinero electrónico, y se observa un 10% de ciudadanos que desconocen del sistema. En la encuesta se realizó la pregunta ¿Qué ha escuchado o conoce sobre dinero electrónico?; los ciudadanos consideran que el dinero electrónico les da la posibilidad de comprar y vender a través del celular con un 37%, un 36% recuerda que el dinero electrónico es una forma de pago sin efectivo y un 10% sabe que es una forma de realizar transacciones. Se puede destacar en el gráfico 5 que la ciudadanía que ha escuchado algo sobre dinero electrónico tiene conceptos claros sobre el tema.

Gráfico 4:

Ciudadanos que han escuchado sobre dinero electrónico.

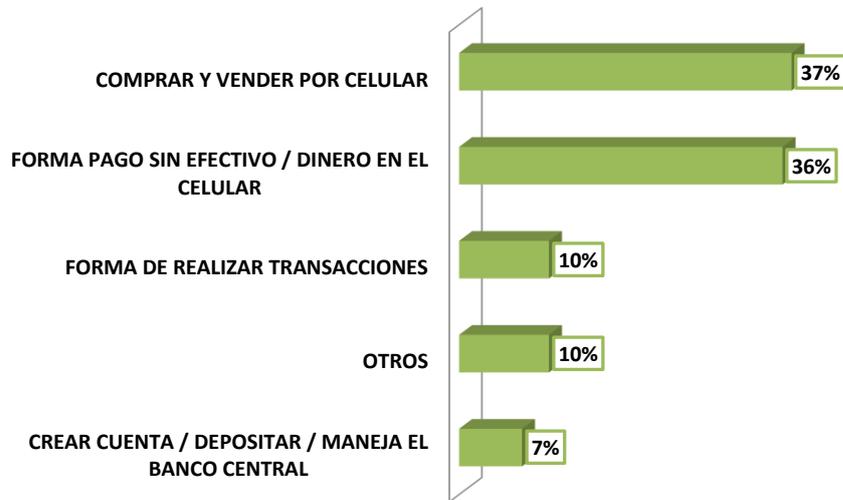


Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

Gráfico 5:

Información recibida sobre dinero electrónico.



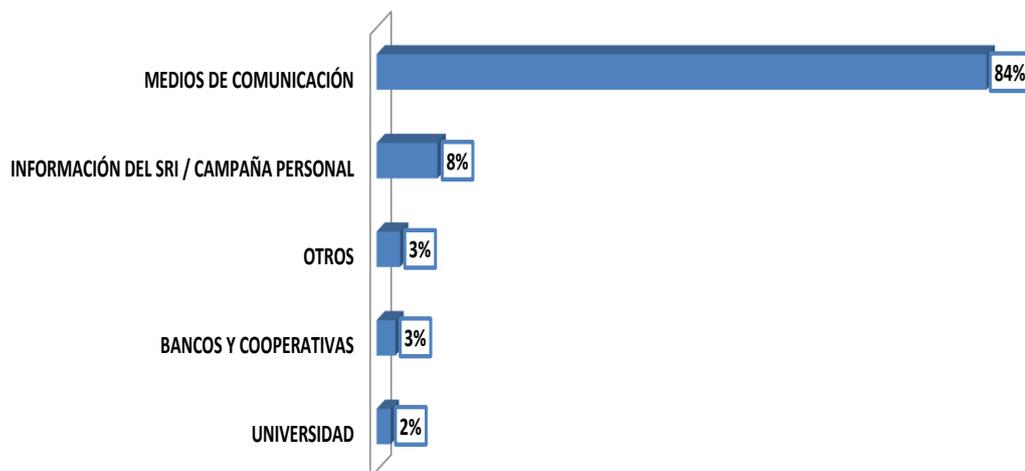
Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

La mayoría de la ciudadanía cuencana ha recibido algún mensaje sobre dinero electrónico y los conceptos que tienen son relacionados como una forma de pago. En el gráfico 6 se evidencia que los medios de comunicación han tenido un papel importante en la información que ha recibido la ciudadanía sobre dinero electrónico, ya que el 84% ha escuchado algo sobre el tema a través de estos medios, se demuestra que la televisión ha sido el más influyente, porque el 32% ha escuchado algún mensaje sobre dinero electrónico en la televisión.

Gráfico 6:

Medios que han brindado información sobre dinero electrónico



Fuente: Encuesta

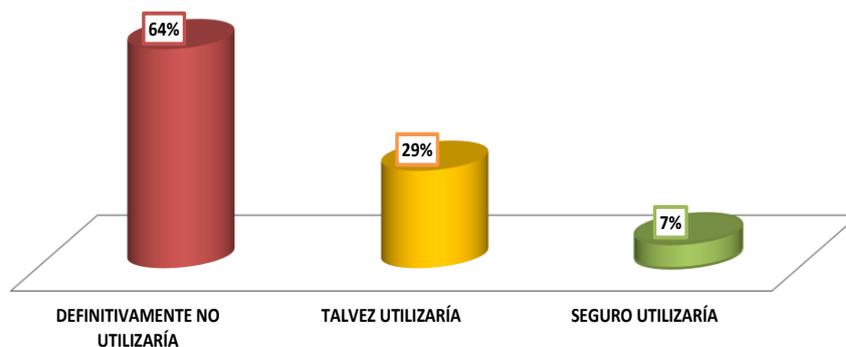
Elaborado por la autora

Es importante entender el nivel de aceptación que tendría este sistema por parte de los ciudadanos que no han escuchado acerca de dinero electrónico, por esta razón al 10% de ciudadanos que no han escuchado sobre dinero electrónico, según el gráfico 4, se les realizó la siguiente pregunta para conocer su percepción y aceptación a este sistema, si usted pudiera realizar pagos de sus bienes y servicios desde su celular con un sistema de dinero electrónico, para lo cual tiene que abrir una cuenta electrónica en el Banco Central, en la que se carga saldo, ¿Usted: Seguro utilizaría, tal vez utilizaría o definitivamente no utilizaría?.

Como respuesta tenemos que el 64% de los ciudadanos definitivamente no utilizarían este sistema conforme al gráfico 7, y en el gráfico 8 podemos observar las razones por las cuales no utilizarían este sistema, las mencionadas son que consideran más cómodo y manejable utilizar dinero en efectivo, y la desconfianza a este sistema. El 29% tal vez utilizaría, lo que les motiva es la seguridad ante un robo pero creen que es necesario mayor información; finalmente el 7% de ciudadanos que seguro utilizaría consideran un medio que les genera seguridad porque estarían menos expuestos a robos por tener dinero en efectivo.

Gráfico 7:

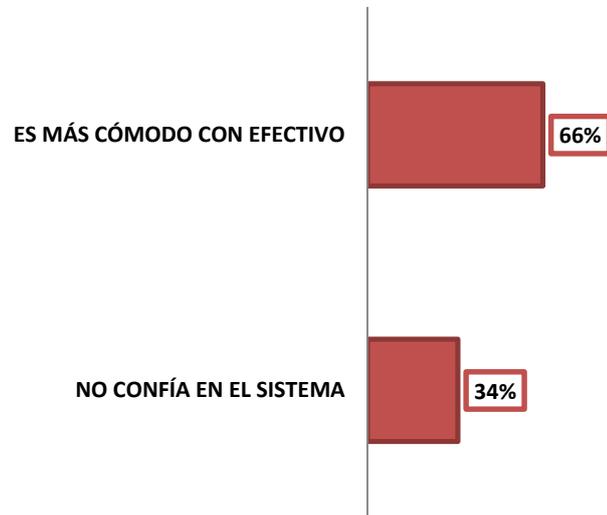
Aceptación del sistema por parte de las personas que no han escuchado sobre el dinero electrónico.



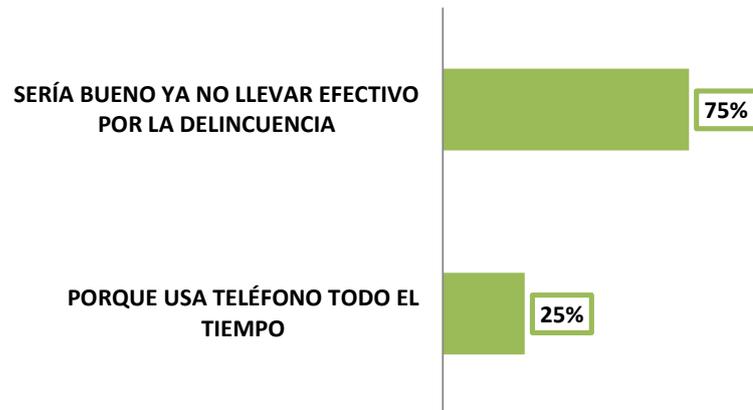
Fuente: Encuesta

Elaborado por autora

Gráfico 8:
Razones de aceptación y no aceptación del sistema.
DEFINITIVAMENTE NO UTILIZARÍA



TALVEZ UTILIZARÍA



SEGURO UTILIZARÍA

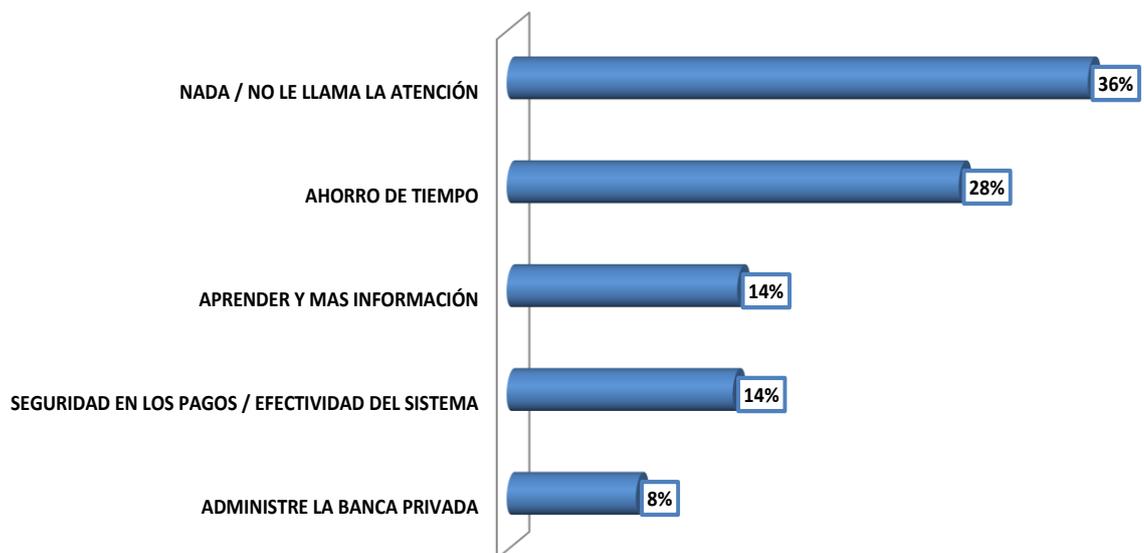


Fuente: Encuesta
Elaborado por la autora

Se puede observar que no existe factor relevante que pudiera motivar el uso de dinero electrónico; el 36% de los ciudadanos consideran que nada les motivaría a utilizar este sistema o que no les llama la atención, lo que representa que de cada diez ciudadanos, cuatro están reacios a la utilización del sistema y no encuentran ninguna ventaja o beneficio. En el gráfico 9 se observa tres condiciones que motivarían a los ciudadanos a utilizar dinero electrónico que son el ahorro de tiempo con el 28%, seguridad en la efectividad del sistema 14% y aprender a utilizarlo y tener mayor información con el 14%; se debe recalcar que para el 8% de los ciudadanos sería necesario que administre el sistema la banca privada.

Gráfico 9:

Motivadores al uso de dinero electrónico

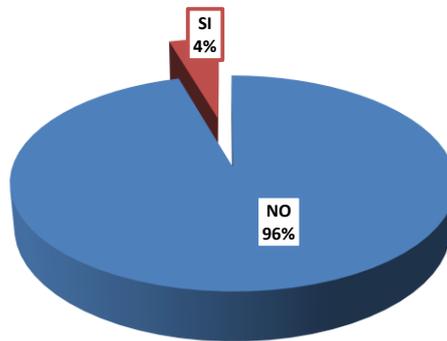


Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

En la ciudad de Cuenca, la difusión del Sistema de dinero electrónico ha sido efectiva ya que la ciudadanía ha escuchado sobre el tema y tiene conocimientos claros, pero la información recibida no genera motivación de uso de dinero electrónico ya que del total de encuestados en el cantón Cuenca un 4% han utilizado alguna vez dinero electrónico para realizar una transacción, lo que representa 6 personas, este resultado evidencia la poca participación en el mercado monetario. Entre las personas que utilizaron el sistema de dinero electrónico, es importante entender el nivel de uso, lo que motivó el uso del sistema, el nivel de satisfacción con el uso del sistema y el impacto que ha causado en los ciudadanos el acceder al dinero electrónico.

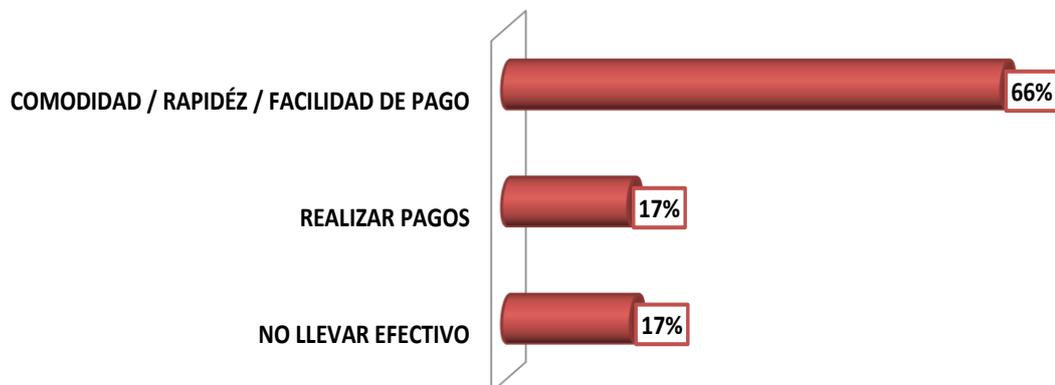
Gráfico 10:
Nivel de uso de dinero electrónico



Fuente: Encuesta
Elaborado por la autora

Los factores que motivaron a los ciudadanos a utilizar este sistema, es que consideran que es un medio más cómodo, fácil y rápido que realizar transacciones con dinero en efectivo. En futuras campañas estos factores son los que se debería comunicar a la ciudadanía como evidencia de los beneficios del sistema.

Gráfico 11:
Razones que incentivaron al uso del sistema de dinero electrónico.



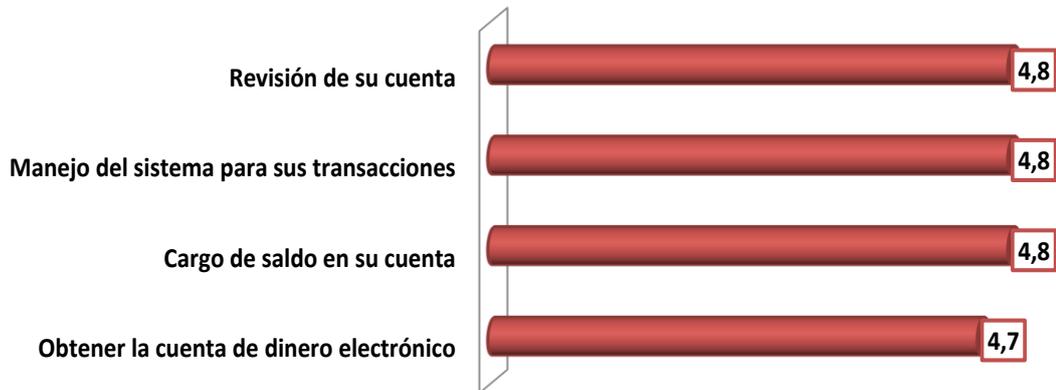
Fuente: Encuesta
Elaborado por la autora

Se utilizó una escala del 1 al 5 para que los usuarios califiquen el nivel de dificultad en realizar cada uno de los procesos que implica ser parte del sistema de dinero electrónico, en donde 1 equivale a muy difícil y 5 a muy fácil; en la calificación sobre cinco, se puede observar que los pasos que se deben seguir para activar una cuenta y manejarla son fáciles ya que alcanzan notas de 4.7 y 4.8 y el aspecto con menor calificación es la obtención de la cuenta de dinero electrónico.

Las cuentas de dinero electrónico son muy accesibles ya que el proceso para su obtención es fácil, los actuales usuarios no tuvieron ninguna dificultad en abrir y utilizar la cuenta.

Gráfico 12:

Nivel de accesibilidad al sistema.



Fuente: Encuesta

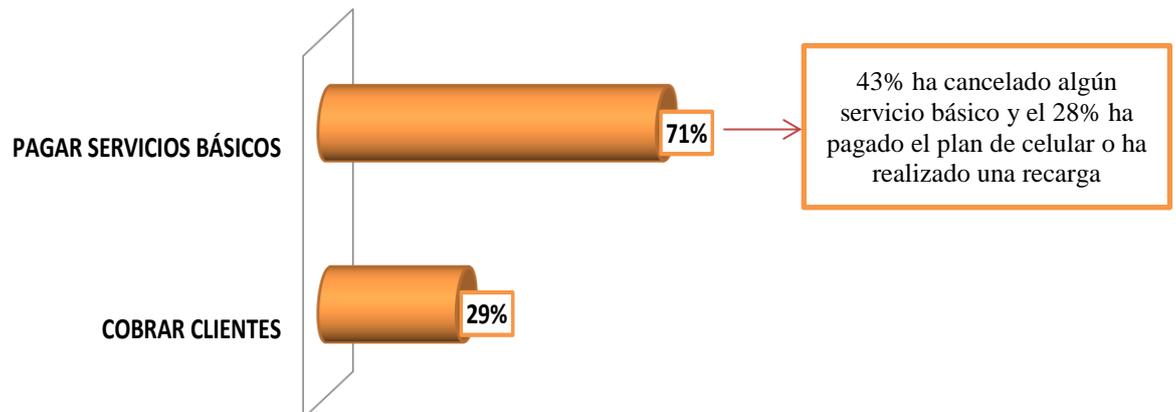
Elaborado por la autora

En la investigación se pudo encontrar 6 personas que han utilizado el sistema, clasificándolos en dos tipos de usuarios; los consumidores y los negocios o vendedores. Un 71% de las personas que han utilizado el sistema son consumidores quienes han realizado el pago de un servicio básico en un 43%, y el 28% ha pagado un plan celular o una recargas. También se pudo identificar que el 29% de los usuarios son personas que realizaron el cobro de servicios en sus negocios como son las recargas celulares y servicios básicos.

Las actividades que mayoritariamente los usuarios realizan son pagos de servicios básicos y recargas de celulares, no se identificó otro tipo de transacciones que realicen los usuarios del sistema de dinero electrónico.

Gráfico 13:

Actividades que ha realizado con el sistema de dinero electrónico



Fuente: Encuesta

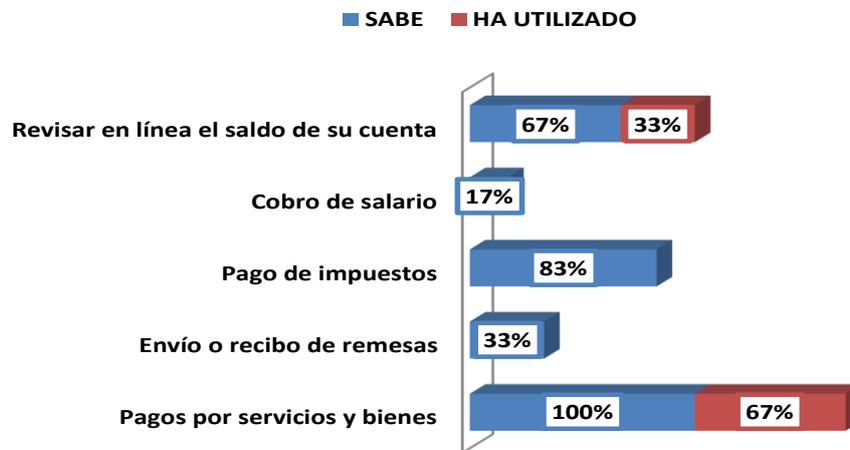
Elaborado por la autora

En el gráfico 14 se menciona las transacciones que se pueden hacer a través de una cuenta. La transacción más conocida, con un 100% es el pago de bienes y servicios, en segundo lugar está el pago de impuestos con el 83% y en tercer lugar la opción de revisar en línea el saldo de la cuenta con el 67%; el pago de salarios y el giro de remesas son las transacciones menos conocidas. Se observa cinco transacciones que se pueden realizar con dinero electrónico solo dos se han utilizado que son el pago de servicios o bienes y la revisión de saldo de su cuenta mientras que el cobro de salarios, el pago de impuestos y el envío o recibo de remesas, son transacciones que los encuestados no han usado.

Es importante informar a la ciudadanía del uso que le puede dar a este medio de pago y los beneficios en cada una de las transacciones para generar mayor confianza que incentive su uso, por ejemplo el 83% de los ciudadanos sabe que puede realizar el pago de sus impuestos a través de dinero electrónico pero ninguno lo ha hecho, mientras que el cobro de salarios y el envío de remesas es poco conocido por los usuarios.

Gráfico 14:

Nivel de conocimiento y uso de las transacciones que se puede realizar a través del sistema de dinero electrónico



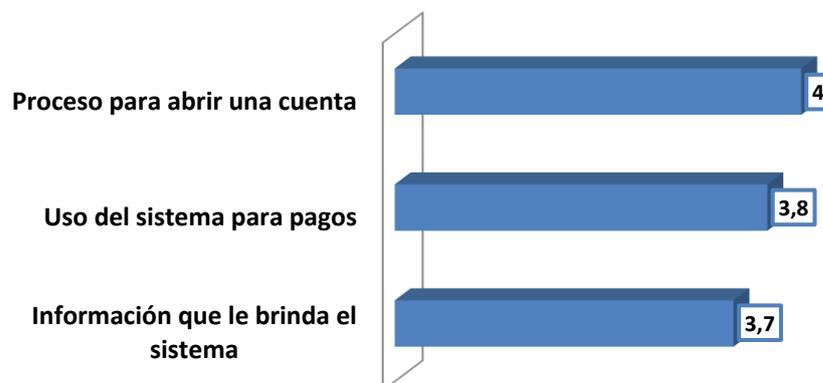
Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

Es necesario evaluar la satisfacción con la funcionalidad de las actividades que se pueden realizar en el sistema ya que podremos entender si es un sistema que se lo puede usar con frecuencia, utilizamos una escala del 1 al 5 para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Los usuarios de quienes tienen una satisfacción media con la funcionalidad de las actividades, especialmente con la información que brinda el sistema, ya que no se observan detalles de los movimientos sino solo saldos generales, la ejecución de pagos tiene una calificación de 3.8 porque consideran que no es tan efectivo realizar pagos con dinero electrónico y el aspecto mejor calificado es el proceso que deben seguir para abrir una cuenta.

Gráfico 15:

Nivel de satisfacción con la funcionalidad de los procesos del sistema de dinero electrónico.



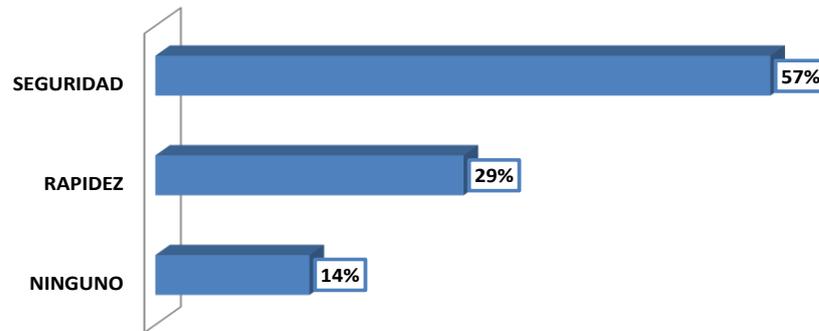
Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

El mayor beneficio que ha sentido el 57% de los usuarios con el sistema de dinero electrónico es la seguridad que les brinda el no tener dinero en efectivo y con ello están menos expuestos a robos, un 29% considera que ha sido una forma rápida de realizar sus transacciones y el 14% es indiferente.

Gráfico 16:

Beneficios identificados en el sistema de dinero electrónico.



Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

La participación en el sistema de dinero electrónico en la ciudadanía cuencana llega al 4% a pesar de que el 90% de los habitantes conocen del sistema y han recibido mensajes precisos sobre el tema, pero no han generado una aceptación para su uso.

Para el 4% de ciudadanos que son usuarios del sistema de dinero electrónico, su accesibilidad ha sido buena ya que no encuentran dificultad al abrir la cuenta y manejarlo, pero existe mediana satisfacción con su funcionalidad, dando como resultado la poca frecuencia de uso y las pocas transacciones que se realizan.

El impacto más relevante que han sentido los usuarios es la seguridad al no portar dinero en efectivo y la rapidez en las transacciones. La ciudadanía sabe que es una forma de pago pero aún no identifica los beneficios de este nuevo sistema y sobre todo no llega a tener confiabilidad en el mismo.

Uno de los principales objetivos de este sistema, especialmente en los países en vías de desarrollo es la inclusión financiera de los ciudadanos, según el informe del Banco Mundial en el 2012, "en Ecuador los adultos con acceso a los bancos de la zona rural y urbana son el 35% y el 45% respectivamente" (Moncayo Lara & Reis, 2015), realidad que motivó a la implementación de este sistema para incrementar la inclusión financiera pero este objetivo no se ha alcanzado en la ciudad de Cuenca. La investigación se aplicó en la zona urbana a la población mayor de 15 años ya que se pudo identificar que es el segmento de mayor accesibilidad al sistema pero solo se ha alcanzado identificar un 4% de usuarios, en la zona

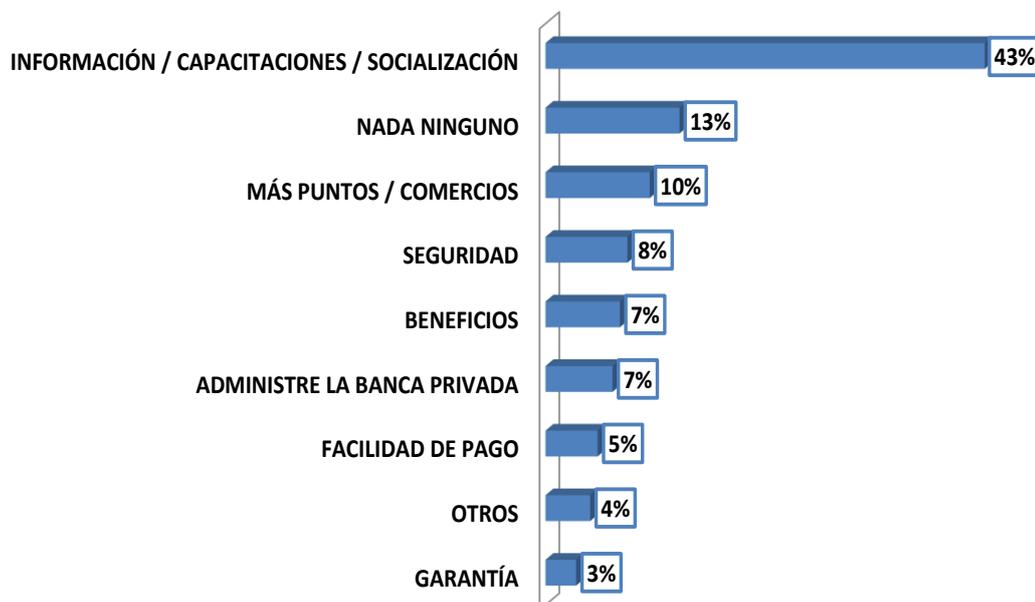
rural esta participación es aún menor; por lo tanto no se puede considerar que el sistema de dinero electrónico ha podido incluir en el sistema financiero a los habitantes que no tienen acceso a los servicios que ofertan las diferentes instituciones financieras del país, al contrario se evidencia una exclusión o no participación del sistema del 96% de la ciudadanía cuencana de la zona urbana.

3.4 Medios alternativos para la emisión de dinero electrónico, que faciliten el manejo.

La implementación de cuentas electrónicas a través de medios móviles como el celular es una estrategia de uso de dinero electrónico que puede tener una cobertura masiva en nuestra sociedad; por lo que para incrementar su uso hace falta continuar trabajando en la capacitación, información y socialización del sistema a los ciudadanos, propietarios de negocios e instituciones. Si bien el Estado ha implementado incentivos como la devolución de un porcentaje del IVA, en la ciudad de Cuenca no ha sido un motivo para que utilicen este sistema ya que se evidencia que otros beneficios como la rapidez, efectividad y seguridad social tienen mayor impacto.

Gráfico 17:

Estrategias que incentivarían el uso de dinero electrónico.

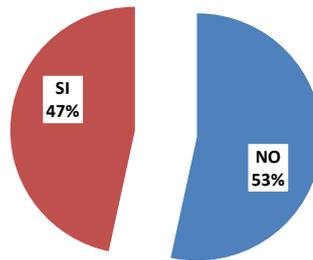


Fuente: Encuesta

Elaborado por la autora

Un medio electrónico de mayor uso es la tarjeta de crédito, el 47% de los ciudadanos del cantón Cuenca la utilizan, por lo que constituye un medio a través del cual también se debe incentivar al uso de dinero electrónico.

Gráfico 18:
Uso de tarjeta de crédito.



Fuente: Encuesta
Elaborado por la autora

Los consumos con tarjeta de crédito en la actualidad representan un sobreendeudamiento de los hogares de un 17%, que se debe a la expansión crediticia de los últimos cuatro años (Superintendencia de Bancos). La ventaja de usar este dinero plástico es que constituye crédito directo, pero su costo es elevado entre la comisión y el interés que generan de aproximadamente el 28%. (Asociación de Bancos Privados del Ecuador)

La tarjeta de crédito es un medio electrónico, diferente al dinero electrónico ya que este se asemeja a la tarjeta de débito porque requiere de una cuenta donde exista fondos para realizar pagos, y no incluye costos adicionales, más bien los el dinero generan interés.

Existe otra alternativa para realizar transacciones de manera electrónica como es el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI), que permite el pago de nómina, proveedores, transferir fondos; desde agosto de 2002 el Banco Central del Ecuador autorizó las operaciones a través de este sistema. (Ley Régimen Monetario y Banco Estatal)

DISCUSIÓN

Organizaciones internacionales como el Banco Mundial y la AFI, han unido sus esfuerzos para incentivar a todos los países desarrollados y en vías de desarrollo a promover como parte de sus políticas públicas, la inclusión social y financiera. Ecuador por su parte se ha alineado a este llamado creando mecanismos innovadores para mayor inclusión social, financiera y reducción de pobreza.

El gobierno ecuatoriano ha abordado el SDE desde diferentes aspectos, sin dejar de lado el aspecto legal y las regulaciones necesarias para que su implementación en Ecuador se convierta en un caso de éxito como lo ha sido en otras economías como lo es la de Kenia y Tailandia; al ser un sistema de uso sencillo, ya que estará estructurado sobre las redes celulares utilizadas en el país, permitiría la generación de nuevos negocios y transacciones comerciales en las zonas urbanas contribuyendo a mejorar la economía e incrementando la inclusión financiera en el país.

La difusión pública y promoción que se realice, es un factor importante para que la sociedad se informe de las nuevas herramientas que se pondrán a su disposición. Se debe capacitar e informar a la población sobre los beneficios y oportunidades económicas relacionadas a la implementación del sistema, ya que la finalidad no es promocionar la banca celular, por el contrario es llevar la banca a la población no bancarizada, como las que están en las zonas rurales.

En la investigación se analizó la percepción y comportamiento de los habitantes de Cuenca sobre el dinero electrónico, un aspecto relevante es que casi la totalidad de los ciudadanos han escuchado sobre el dinero electrónico y tienen conceptos certeros ya que definen al sistema como una forma de pago o de realizar transacciones; en la consecución de este nivel de información de la población, los medios de comunicación han realizado un trabajo de difusión ya que los mensajes o la información que han recibido ha sido mayoritariamente a través de estos medios.

Aunque, en el Ecuador la cantidad de líneas celulares activas sobrepasa la cantidad de habitantes, y que es una situación que demuestra viabilidad para la implementación del sistema, se debe enfatizar y reforzar la seguridad de la información, es decir, el uso de tecnologías como Token por mensajes de texto (SMS), Firmas digitales y fomentar el uso de Seguridad biométrica disponible generalmente en los smartphones.

En la ciudad de Cuenca, la población conoce y ha recibido información acerca del sistema de dinero electrónico pero se evidencia que el uso se encuentra muy por debajo de lo que se había aspirado ya que se pretendía que en la zona urbana más del 65% de la población utilice el sistema para poder incluir al 35% de ciudadanos excluidos del sistema

financiero pero cuatro de cada cien ciudadanos han utilizado alguna vez dinero electrónico por lo tanto es una cantidad muy inferior a lo aspirado; la información recibida e incentivos que el Estado ha generado para estimular el uso del sistema no han sido efectivos en el cambio de hábitos de los ciudadanos. El Estado, tenía como objetivo principal generar la inclusión al sistema financiero a toda la población a través del acceso al dinero electrónico, pero este sistema ha llegado al 4% de los ciudadanos en la zona urbana de Cuenca, lo que demuestra que el objetivo del Estado no se ha cumplido.

La estrategia diseñada para el uso de dinero electrónico a través del celular, es una alternativa que tiene un potencial de alta cobertura ciudadana pero tiene que seguir un proceso de familiarización con la población a través de capacitaciones, información y sociabilización del sistema; también sería importante difundir los beneficios de su uso dando énfasis a la comodidad, rapidez y seguridad que les puede brindar. Es importante también masificar los puntos de acceso a dinero electrónico como forma de pago; es decir trabajar en los comercios y diferentes puntos de servicio al público en general para que tengan acceso a esta forma de pago y que los ciudadanos se puedan familiarizar al uso de este medio.

Los pocos ciudadanos que han utilizado el sistema consideran que es accesible pero al evaluar la funcionalidad del mismo, el nivel de satisfacción de los usuarios baja; es decir los ciudadanos consideran que pueden acceder al sistema de dinero electrónico con facilidad pero no están satisfechos con la funcionalidad del mismo en las transacciones que han realizado. En la investigación también se observa que hay funciones que los ciudadanos desconocen que se pueden hacer a través del sistema de dinero electrónico como son las transferencias, el envío de remesas y el pago de sueldos, lo que los usuarios conocen es que se puede realizar pago de servicios y pago de impuestos; la percepción que tienen los usuarios de poca funcionalidad del sistema y desconocimiento de transacciones que se pueden realizar a través del mismo, ha generado el uso no frecuente del dinero electrónico por parte de los usuarios, además las transacciones que han realizado han sido el pago de servicios y recargas de celulares.

El Estado, desde el 2014 ha tenido como objetivo promover el uso de dinero electrónico y ha generado diversas campañas de sociabilización e incentivo pero los resultados han sido bajos ya que dentro de la oferta monetaria del Ecuador tiene mayor participación del dinero en circulación y es casi inexistente el dinero electrónico, determinando que el proceso de cambio de hábitos de la ciudadanía hacia el uso de un sistema electrónico será largo y se requiere de un trabajo constante en las estrategias mencionadas. Bajo esta dinámica se puede considerar que el dinero electrónico como medio de pago para fortalecer y dar acceso a personas menos favorecidas a la participación en el sistema financiero no ha sido el esperado ya que no ha alcanzado la meta esperada que era superar el 65% de

participación en la zona urbana y el 55% en la zona rural.

El sistema de dinero electrónico, se proyecta como una herramienta que permitirá beneficiar a la población ecuatoriana más vulnerable, incluyéndola en el sistema financiero con la apertura de una cuenta vinculada a un monedero electrónico, con el cual podrá realizar transacciones de pagos de servicios básicos, transferencias, retiros, depósitos, cobros de beneficios gubernamentales como el Bono de desarrollo humano. De esta manera el ciudadano formará parte del sistema económico y financiero del país pero para alcanzar esta meta se requiere de mucho trabajo para lograr la participación deseada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional. (5 de septiembre de 2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito.
- Kinnear, T. (2003). *Investigación de mercados*. Bogotá: McGrawHill.
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (29 de Agosto de 2015). RESOLUCIÓN No. 274-2016-M. Quito.
- Ledesma, L. (24 de Julio de 2013). Telefonía móvil en Ecuador superó los 17 millones de líneas activas en Junio. *Telesemana.com*, pág. 1.
- Mankiw, G. (2014). *Macroeconomía*. Boston: Atoni Bosch Editor.
- Moncayo Lara, J., & Reis, M. (2015). *Un análisis inicial del Dinero Electrónico en el Ecuador y su impacto en la inclusión financiera*. Recuperado el 27 de Abril de 2017, de https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf
- Navarro, J., & Ascencio Jordán, E. (Febrero de 2015). Impacto económico de la implementación de sistema de dinero electrónico en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Rodriguez, S., Rincón, É., & Calderón, J. (2006). *Temas de derecho financiero contemporaneo*. Rosario: Universidad de Rosario.
- Servicio de Rentas Internas. (2016). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de Preguntas Frecuentes: <http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/018cb211-46f5-4560-8f71-0c2f8aad3467/PREGUNTAS+FRECIENTES+DEV+CON+DINERO+ELECTRO%BA4NICO.pdf>.
- Triola, M. (2004). *Probabilidad y estadística*. México: Ediciones Pearson.

ANEXO

Cuestionario aplicado en la investigación.

ENCUESTA

Buenos días/tarde, mi nombre es....., estamos realizando una encuesta para conocer su percepción sobre el Dinero Electrónico, me podría ayudar con cinco minutos de su tiempo.

NIVEL DE CONOCIMIENTO ACERCA DE EL DINERO ELECTRÓNICO

1. ¿Ha escuchado usted sobre el dinero electrónico en el Ecuador?

SI P2
NO P4-P6

2. ¿Qué conoce o ha escuchado sobre el tema?

3. ¿En dónde o a través de qué medio obtuvo esta información? (pasar a la 7)

4. ¿Si usted tuviera la posibilidad de poder realizar los pagos de sus bienes y servicios desde su celular con un sistema de dinero electrónico, para lo cual tendría que depositar dinero en una cuenta electrónica con respaldo del Banco Central, usted:

Seguro utilizaría
Talvez utilizaría
Definitivamente no utilizaría

5. ¿Me podría decir el por qué de su respuesta anterior?

6. ¿Qué le motivaría a utilizar este servicio?

PASAR A DATOS DE SEGMENTACIÓN

USO DE DINERO ELECTRÓNICO

7. ¿Usted alguna vez ha utilizado el dinero electrónico?

SI P8
NO P16

8. ¿Qué le motivó acceder a este servicio?

9. Desde su perspectiva podría calificar que tan fácil fue para usted el proceso de obtención y manejo del servicio, utilizaremos una escala del 1 al 5 en donde 1 representa muy difícil y 5 muy fácil.

1 2 3 4 5

Obtener la cuenta de dinero electrónico
Cargo de saldo en su cuenta
Manejo del sistema para sus transacciones
Revisión de su cuenta

10. ¿En qué lugares o para qué actividades usted ha utilizado con mayor frecuencia el Dinero Electrónico?

11. ¿Cuál es el monto máximo de una transacción que usted ha realizado?

12. ¿Usted sabía que hay un monto máximo para las transacciones que realiza?

SI ¿Cuál es?
NO

13. ¿Usted sabía que puede realizar las siguientes transacciones desde su cuenta de Dinero electrónico? Y ¿Cuáles ha utilizado?

	SABIA		HA UTILIZADO	
	SI	NO	SI	NO
Pagos por servicios y bienes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Envío o recibo de remesas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pago de impuestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cobro de salario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revisar en línea el saldo de su cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, podría calificar su nivel de satisfacción con la funcionalidad del sistema en los siguientes aspectos:

Apertura de la cuenta
Uso del sistema en las transacciones
Información que le brinda el sistema
Posibilidad de recarga de dinero

15. ¿Qué beneficio usted considera que le ha ofrecido este sistema?

16. ¿Qué situación considera usted que incentivaría a más personas a utilizar este sistema?

DATOS DE SEGMENTACIÓN

Edad
Nivel de educación
Estado civil
Nivel de ingresos promedio de su hogar
Teléfono
Dirección
Nombre

¿Usted tiene tarjeta de crédito?

SI
NO