



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE ECONOMÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ECONOMISTA**

TEMA

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES SOBRE EL USO DE LA BILLETERA
MÓVIL EN LA UNIVERSIDAD LAICA VICENTE
ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

TUTOR

MSC. Mónica Leoro Llerena

AUTORES

MIRIAM CAROLINA OCHOA DUQUE

GUAYAQUIL

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Análisis de la percepción de los estudiantes sobre el uso de la billetera móvil en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	
AUTOR/ES: Ochoa Duque Miriam Carolina	REVISORES O TUTORES: Msc. Mónica Leoro Llerena
INSTITUCIÓN: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	Grado obtenido: Economista
FACULTAD: CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO	CARRERA: ECONOMÍA
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 91
ÁREAS TEMÁTICAS: Ciencias Sociales y del Comportamiento	
PALABRAS CLAVE: Enfoque científico, visualización, tecnología, innovación.	
RESUMEN: Las billeteras móviles son una tendencia a nivel mundial, y su utilización forma parte del desarrollo económico de un país puesto que se las considera como un producto innovador y revolucionario tecnológicamente. Este estudio tiene como objetivo conocer cuál es la percepción que tienen los jóvenes como son los estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte (ULVR) sobre el tema en referencia y comprobar que las billeteras	

electrónicas tienen relación con la teoría de Innovación de Joseph Schumpeter. Se utiliza el método inductivo para poder analizar los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de la ULVR y la entrevista realizada a un funcionario del Banco Pichincha, entidad que desarrolló la billetera móvil DeUna!. Los resultados obtenidos muestran que un porcentaje mínimo de estudiantes usa actualmente alguna de las billeteras electrónicas existentes en el mercado y otro mayor que no las usa, pero están interesados en hacerlo siempre que se dé a conocer más sobre los beneficios y desventajas de esta forma de pago vanguardista. Aunque las instituciones financieras alegan han hecho publicidad suficiente y han llegado a un 80% de la población esto no pudo ser corroborado con lo indicado por los estudiantes encuestados. Se planea como solución asociarse con una entidad financiera y realizar campañas publicitarias sobre la billetera móvil que ha desarrollado para que más personas formen parte del sistema financiero y a su vez hagan uso de este método de pago.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Ochoa Duque Miriam Carolina	Teléfono: 0958921451	E-mail: mochoad@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mg. Diana Almeida Aguilera Teléfono: (04)2596500 Ext. 240 E-mail: dalmeidaa@ulvr.edu.ec Mg. Rosa Salinas Heredia Teléfono: (04)2596500 Ext. 226 E-mail: rhsalinash@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

TRABAJO DE TITULACION FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

< 1%

★ repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



Msc. Mónica Leoro Llerena

C.C. 0917054330

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El (Los) estudiante(s) egresado(s) MIRIAM CAROLINA OCHOA DUQUE, declara (nos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Análisis de la percepción de los estudiantes sobre el uso de la billetera móvil en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Miriam Carolina Ochoa Duque

C.I.095260589-7

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Análisis de la percepción de los estudiantes sobre el uso de la billetera móvil en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Análisis de la percepción de los estudiantes sobre el uso de la billetera móvil en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil presentado por los estudiantes Ochoa Duque Miriam Carolina como requisito previo, para optar al Título de Economista, encontrándose apto para su sustentación.



Msc. Mónica Leoro Llerena

C.C. 0917054330

AGRADECIMIENTO

Es indispensable agradecer a Dios por haberme dado la paciencia, perseverancia y capacidad para poder lograr haber culminado satisfactoriamente este trabajo de investigación que será fundamental para cumplir una de mis metas profesionales. A mis padres, porque han sido la razón para no desmayar ante los momentos de dificultad durante toda mi carrera universitaria, un apoyo incondicional. A mi esposo, quien aportó siempre con ideas y críticas constructivas. A mi compañía en las noches de estudio, Dayko, Candy y Blacky. Finalmente, a mi Tutora por la paciencia y tiempo dedicado.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a todos los estudiantes universitarios que serán futuros profesionales de tercer o cuarto nivel y todo aquel interesado en el tema que acudirá en algún momento a este documento. El hecho de interesarse en tópicos como el llevado a cabo en esta investigación, es un indicio para dejar a un lado los paradigmas y el miedo a evolucionar factores importantes para desarrollarnos como país y como personas.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación del Problema.....	6
1.4 Sistematización del Problema.....	6
1.5 Objetivo General.....	7
1.6 Objetivos Específicos	7
1.7 Justificación	7
1.8 Delimitación del Problema	9
1.9 Preguntas de investigación.....	10
1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Marco Teórico Referencial	18
2.3 Marco Conceptual.....	36
2.4 Marco Legal.....	38
CAPÍTULO III.....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1 Metodología.....	43
3.2 Tipo de investigación.....	43
3.3 Enfoque.....	44
3.4 Técnica e instrumentos	45
3.5 Población	45

3.6	Análisis de resultados	46
3.7	FODA de las billeteras móviles	58
CAPÍTULO IV		60
PLAN DE ACCIÓN		60
4.1	Objetivos	60
4.2	Planificación	60
4.3	Actividades	61
4.4	Presupuesto	62
INFORME FINAL		63
CONCLUSIONES		65
RECOMENDACIONES		67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		68
ANEXOS		72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ecuación Teoría Cuantitativa del Dinero.....	21
Tabla 2 Cronograma de actividades del plan de Acción.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fórmula para determinar la muestra de una población finita	45
Figura 2 Resultados pregunta 1 encuesta sobre billeteras móviles	47
Figura 3 Resultados pregunta 2 encuesta sobre billeteras móviles	47
Figura 4 Resultados pregunta 3 encuesta sobre billeteras móviles	48
Figura 5 Resultados pregunta 4 encuesta sobre billeteras móviles	49
Figura 6 Resultados pregunta 5 encuesta sobre billeteras móviles	49
Figura 7 Resultados pregunta 6 encuesta sobre billeteras móviles	50
Figura 8 Resultados pregunta 7 encuesta sobre billeteras móviles	51
Figura 9 Resultados pregunta 8 encuesta sobre billeteras móviles	52
Figura 10 Resultados pregunta 9 encuesta sobre billeteras móviles	52
Figura 11 Resultados pregunta 10 encuesta sobre billeteras móviles	53
Figura 12 Resultados pregunta 11 encuesta sobre billeteras móviles	54
Figura 13 Resultados pregunta 12 encuesta sobre billeteras móviles	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	72
Anexo 2 Preguntas de entrevista.....	75
Anexo 3 Fotos de entrevista.....	76
Anexo 4 Link de acceso a Encuesta.....	77

RESUMEN

Las billeteras móviles son una tendencia a nivel mundial, y su utilización forma parte del desarrollo económico de un país puesto que se las considera como un producto innovador y revolucionario tecnológicamente. Este estudio tiene como objetivo conocer cuál es la percepción que tienen los jóvenes como son los estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte (ULVR) sobre el tema en referencia y comprobar que las billeteras electrónicas tienen relación con la teoría de Innovación de Joseph Schumpeter. Se utiliza el método inductivo para poder analizar los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de la ULVR y la entrevista realizada a un funcionario del Banco Pichincha, entidad que desarrolló la billetera móvil DeUna!. Los resultados obtenidos muestran que un porcentaje mínimo de estudiantes usa actualmente alguna de las billeteras electrónicas existentes en el mercado y otro mayor que no las usa, pero están interesados en hacerlo siempre que se dé a conocer más sobre los beneficios y desventajas de esta forma de pago vanguardista. Aunque las instituciones financieras alegan han hecho publicidad suficiente y han llegado a un 80% de la población esto no pudo ser corroborado con lo indicado por los estudiantes encuestados. Se planea como solución asociarse con una entidad financiera y realizar campañas publicitarias sobre la billetera móvil que ha desarrollado para que más personas formen parte del sistema financiero y a su vez hagan uso de este método de pago.

Palabras Claves: Billetera móvil, dinero electrónico, desarrollo económico, innovación, revolución tecnológica, tecnología

ABSTRACT

Mobile wallets are a world wide trend, and their use is part of the economic development of a country since they are considered as an innovative and technologically revolutionary product. This study aims to know what is the perception that young people have as are the students of the Universidad Laica Vicente Rocafuerte (ULVR) on the subject in reference and to verify that electronic wallets are related to the theory of Innovation of Joseph Schumpeter. The inductive method is used to analyze the results of the survey applied to ULVR students and the interview conducted with an official of Banco Pichincha, the entity that developed the DeUna! mobile wallet. The results obtained show that a minimum percentage of students currently use some of the existing electronic wallets in the market and a higher one that does not use them but are interested in doing so provided that more is made known about the benefits and disadvantages of this avant-garde form of payment. Although financial institutions claim to have made sufficient publicity and have reached 80% of the population this could not be corroborated with what was indicated by the students surveyed. It is planned as a solution to partner with a financial institution and carry out advertising campaigns on the mobile wallet that it has developed so that more people are part of the financial system and in turn make use of this payment method.

Keywords: Mobile wallet, electronic money, economic development, innovation, technological revolution, technology

INTRODUCCIÓN

La tecnología ha sido un aporte significativo para el mundo y cada uno de sus habitantes, su aparición intervino en aspectos como la comunicación, la educación y las finanzas. Estos antecedentes fueron el motivo para la realización de la investigación llevada a cabo posteriormente. Esta refiere a una de las tendencias en el mundo como son las billeteras móviles que han sido ingresadas a los países en vías de desarrollo como un modo para impulsar su crecimiento económico y social.

La investigación toma en cuenta la problemática específica de Ecuador, un país en vías de desarrollo, en comparación con países de igual categoría que sí confían en el nuevo método de pago y por tanto se presume una evolución más rápida de su economía y sociedad. El Ecuador por algunos años ha intentado insertar este medio de pago vanguardista en su economía, sin embargo, los resultados no han sido muy satisfactorios por lo cual la investigación desea indagar un poco más al respecto considerando a la población joven como primordial pues son quienes tienen mayor acceso y facilidad para utilizar estas herramientas.

En la investigación, también se plantea a la teoría de la Innovación descrita por Joseph Schumpeter como base para el análisis llevado a cabo ya que se considera a las billeteras electrónicas como un producto innovador y revolucionario tecnológicamente que provocará un cambio trascendental en la población en general. También se mencionan otras teorías como la Monetaria Moderna y la conocida Teoría del Valor, ambas relacionadas con el tema, pero no comprobables en la investigación actual debido a los objetivos planteados por el investigador donde pretenden principalmente conocer la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Posteriormente, se menciona un poco respecto a cómo surgen las billeteras móviles en el Ecuador y cuales son aquellas que se encuentran a disposición de la población actualmente, entre ellas BIMO; DeUna!; y BDP Wallet, las más mencionadas en las noticias y con mayor publicidad para que sean acogidas por la población como forma de pago sobre todo durante los meses más críticos de la pandemia SARS-CoV2 o Covid19 donde se buscaba realizar transacciones con el menor contacto posible para prevenir contagios, momento en el que tuvieron gran

acogida estos y otros aplicativos que permitían realizar compras y ventas desde la comodidad de los hogares.

Para cumplir con los objetivos planteados se realiza una investigación de tipo exploratorio y descriptivo con enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo en donde se desarrolla una encuesta como herramienta para recolectar los datos sobre la perspectiva que tienen los estudiantes de la ULVR y una entrevista a un funcionario de una institución financiera para conocer más al detalle sobre la billetera que impulsan. Obtenidos los resultados de ambos instrumentos estos serán analizados según el método inductivo el cual permitirá al investigador tener una conclusión final proveniente de lo más particular a lo general.

Se toma como muestra a 350 estudiantes de la totalidad de matriculados en el periodo 2021B, dato que tendrá un nivel de confianza del 95%, un error de estimación del 5% y un 50% de probabilidad de que ocurra o no el evento. Obteniendo como resultados que existe interés de los estudiantes en utilizar las billeteras electrónicas e incluso aunque muy pocos ya hacen uso de alguna de ellas por lo que están de acuerdo en incluir este medio de pago dentro de las transacciones que se pueden realizar en la universidad.

Los resultados obtenidos también permitieron comprobar la teoría de innovación de Joseph Schumpeter respecto a las billeteras electrónicas como un producto innovador y revolucionario que provocará cambios en la economía y sociedad que aportarán al desarrollo del país. Se logró definir fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a partir de la entrevista y encuestas realizadas que serán de gran utilidad para aquellos que busquen documento como el de referencia.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Análisis de la percepción de los estudiantes sobre el uso de la billetera móvil en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

1.2 Planteamiento del Problema

La tecnología hoy en día es una herramienta aliada a las actividades humanas pues los diferentes descubrimientos les han facilitado a las personas su existencia en el planeta. Las invenciones han aportado en aspectos cotidianos del ser humano como la comunicación, movilización y salud entre otros. Dentro de los últimos años, el sector económico también ha sido innovado por los hallazgos de la tecnología, es así como el dinero electrónico y sus formas de uso como son las billeteras móviles, es la tendencia a seguir desde las actuales generaciones ya que son un método que permite realizar transacciones mucho más rápidas y seguras, es decir con mayor eficiencia.

Con las billeteras móviles se evita el traslado de dinero físico de un lugar a otro, se puede realizar un cobro o pago tan solo con un dispositivo móvil que muestra o escanea un código QR, incluso acercando el teléfono inteligente que contenga la billetera electrónica a una terminal de cobros o pagos es posible realizar la compra-venta de un bien o servicio. Por estas razones y otras que se mencionaran posteriormente, es necesario que la población ecuatoriana acepte efectivamente las nuevas tendencias donde se hace uso de dinero electrónico. Con este logro, se estaría aportando significativamente con el desarrollo económico del país; así lo ratifica:

El uso del Sistema de Dinero Electrónico en el Ecuador busca beneficiar a los ciudadanos ecuatorianos que se encuentren en la pobreza y brindará una herramienta que podrá emplearse en conjunto con los programas del Estado con la finalidad de buscar el bienestar de los sectores más vulnerables de la población ecuatoriana. (Zapata Velastegui, 2015, p. 20)

Adicional a lo mencionado, la inserción de billeteras móviles o virtuales, permiten la inclusión financiera, principalmente a quienes habitan en zonas rurales,

y a los jóvenes que recién empiezan a participar activamente en la economía del país y en muchas ocasiones no logran cumplir los lineamientos establecidos por las entidades financieras para acceder a los productos que ofrecen. De acuerdo con la premisa mencionada Itúrburo Manrique (2017), sostiene que:

El acceso a cuentas bancarias formales siempre ha sido un problema en el país, ya que es un beneficio limitado por causa del cumplimiento de varios requisitos, los cuales resultan muy complicados para ser cubiertos por parte de personas naturales que se encuentran principalmente en los sectores populares, rurales y participantes de la Economía Popular y Solidaria, así como de las personas jóvenes que recién empiezan a incursionar en el campo económico y laboral. (p. 3)

A pesar de los grandes aportes que podrían traer consigo la inserción de las billeteras electrónicas en el país, se cree que la población ecuatoriana continúa prefiriendo hacer uso del dinero físico, sobre todo aquellas personas adultas a quienes se les dificulta desarrollar las habilidades y destrezas mínimas para operar fácilmente un dispositivo electrónico desde donde se ejecutan las billeteras móviles y demás formas de dinero electrónico. Básicamente los jóvenes son quienes deben incursionar en el uso de estos nuevos métodos de pago porque poseen esta competencia y teóricamente deberían tener mayor conocimiento al respecto.

Aunque las billeteras electrónicas dirijan su uso principalmente a la población joven, existen otras razones para que no sean totalmente aceptadas. La población en general siente desconfianza al no contar de inmediato con su dinero ya que, al usar una billetera móvil, el dinero no lo tienen en sus manos, únicamente ven las cantidades existentes en la pantalla de su dispositivo. Adicional, por la situación económica del país no toda la población tiene acceso a las nuevas tecnologías, es decir, no cuentan con un dispositivo móvil, bien sea celular inteligente o computadora portátil; necesarios para operar las billeteras electrónicas.

Por otro lado, las grandes pérdidas de los ecuatorianos durante el proceso de dolarización debido al feriado bancario en los años 90' provocan un descrédito total a las gestiones de la Administración Pública y las entidades financieras, motivo suficiente para incrementar la desconfianza en los nuevos métodos de pago. Adicional, el bajo y poco conocimiento que la población tiene sobre estas nuevas

formas de pago que son tendencia en los países desarrollados limitan de forma sustancial la expansión de las billeteras móviles en el Ecuador.

En contraste con la situación ecuatoriana, según Argandoña Ubidia (2016) el dinero electrónico es un sistema que ha obtenido un alto porcentaje de aceptación en los países del continente europeo. Sus habitantes hacen uso mayoritariamente de las billeteras móviles que, de los billetes físicos pues los comercios compran y venden preferentemente a través de este medio de pago porque obtener el dinero físico conlleva mayor tiempo y logística por tanto es más caro que utilizar la billetera móvil descargada en su dispositivo electrónico y cobrar o pagar un bien o servicio que se desea adquirir o vender.

La utilización de estos nuevos métodos en los países desarrollados depende mucho de la cultura de la población y la influencia que se ejerció sobre la misma por parte de los Gobiernos y el Sistema Financiero. Básicamente, estos dos agentes trabajaron en conjunto para que el dinero electrónico y sus formas de hacer uso del mismo sean fundamentales y más eficientes que el dinero físico, logrando así el crecimiento del mismo llegando a ser más relevante que su antecesor, los billetes y monedas. Así lo ratifica Matamoros Blacio (2020) quien expresa:

En países desarrollados o del primer mundo, la utilización del dinero electrónico es muy común, a tal punto que no se encuentra la diferencia entre las transacciones con dinero electrónico o transacciones con dinero físico por la costumbre y cultura que ha sido interpuesta por el Sistemas Financieros y Gobiernos de turno que han ejercido esta política. (p.5)

En Ecuador, para lograr llegar a la situación ideal como se vive en los países europeos, será necesario un trabajo arduo por parte de los gobiernos de turno y las instituciones financieras pues necesitan recuperar la confianza de la población. También es imprescindible que la población, sobre todo la más joven, conozca sobre las ventajas que tienen las billeteras móviles, las seguridades que brindan a sus usuarios y la normativa que las regula. De esta manera, se suprimirían poco a poco las causales existentes para rehusarse a utilizar los nuevos métodos de pago electrónicos como las billeteras móviles.

1.3 Formulación del Problema

De acuerdo al problema planteado, realizando un enfoque en la población más joven considerando su importancia para lograr un cambio, se formula la siguiente interrogante: ¿Qué percepción tienen los estudiantes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil sobre el conocimiento y uso de las billeteras móviles?

1.4 Sistematización del Problema

El problema formulado previamente se presenta en el Ecuador. Según El Boletín Informativo de Integración Monetaria y Financiera del Banco Central a Diciembre del 2020, el uso de medios de pagos electrónicos entre ellos tarjetas de crédito y débito, banca online y billeteras móviles ha evolucionado de forma positiva desde el año 2018 hasta la actualidad, llegando a representar 1.21 veces del PIB, sin embargo, al realizar una comparación con otros países de América Latina y el Caribe las cifras colocan al país por debajo de muchos, es decir la aceptación que se ha tenido sobre los nuevos métodos de pago no han sido suficientes aun cuando la pandemia mundial ha obligado a hacer uso de ellos.

Enfocándonos principalmente en el dinero electrónico, fue un intento fallido en Ecuador durante sus inicios de implementación, por lo que para el 2018 se cambia la normativa y aparecen las billeteras electrónicas en su reemplazo logrando mayor acogida, pero no la suficiente a la fecha. Es importante mencionar, las instituciones financieras privadas quienes actualmente se encuentran promoviendo el uso de esta forma de pago trabajan arduamente para lograr captar mayor cantidad de clientes. Su orientación está dirigida a los pequeños negocios porque, aunque existan usuarios que tengan la billetera electrónica pocos son los comercios que conocen de ésta por ende pierde aceptación y uso.

La problemática radica principalmente en la desconfianza que tiene la población en la gestión de las instituciones financieras y el Estado por los antecedentes históricos fatales de sus administraciones. Los ecuatorianos consideran a estos medios de pago como no seguros al no ver su dinero físicamente, debido a que se desconoce sobre los filtros de seguridad que mantienen estos aplicativos al momento de realizar

las transacciones y que al igual como con el dinero físico, el electrónico debe tener un respaldo monetario que avalen los valores de cada ecuatoriano.

Cabe recalcar que, de mantenerse la problemática, el país podría quedarse estancado, no existiría desarrollo económico o este sería muy lento puesto que las estadísticas lo continuarían manteniendo por debajo de otros países de la región, sería poco competitivo. Además, con las billeteras electrónicas en un largo plazo se podría realizar comercio a nivel internacional de una forma más eficiente, pero al desconocer de las mismas y/o no hacer uso de ellas esta posibilidad sería menor o de darse sería en un plazo mucho más extenso. Sin duda los medios de pago electrónicos deben aceptarse porque es lo que prevalecerá en lo posterior.

1.5 Objetivo General

Analizar la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR) sobre el conocimiento y uso de las billeteras electrónicas.

1.6 Objetivos Específicos

- Sistematizar los antecedentes y fundamentos teóricos de la investigación.
- Indagar sobre las fortalezas y debilidades del uso del dinero electrónico a través de una matriz FODA
- Determinar el grado de conocimiento y la frecuencia del uso de las billeteras electrónicas por parte de los estudiantes de Economía de la ULVR.
- Proponer un plan de acción que posibilite el mayor uso de las billeteras electrónicas por parte de los estudiantes de la ULVR.

1.7 Justificación

La razón principal para abordar la percepción que se tiene sobre el uso de las billeteras móviles, es el aporte que la utilidad de las mismas provocará en el país. Analizar cuánto se conoce al respecto y que tanto se usa este nuevo método de pago es el inicio para que mayor cantidad de la población se interese en conocer e indagar sobre el tema y de las razones por las cuales no es cotidiana la utilización del

sistema en el Ecuador cuando en los países desarrollados como Suecia son la tendencia actual y su uso está por encima del dinero físico.

Cuando el sistema financiero puso a disposición de la población en general este método de pago electrónico, lo hizo con el objetivo de incorporar la mayor cantidad de personas al sistema y disminuir las brechas de desigualdad que pueden generarse por las oportunidades limitantes de determinada parte de la misma. Con esto, se está buscando lograr lo propuesto en la Agenda 2030 ODS 8 que indica “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” (Naciones Unidas, 2018, p.39). Toda la población debe tener la oportunidad de crecer económicamente y una forma de lograrlo es poder formar parte del sistema financiero.

Lo mencionado previamente se puede definir como inclusión financiera y de lograrse se estaría aportando al desarrollo del país. Por esta razón también es un tema mencionado en la Constitución del Ecuador, donde se decreta “Art.308.- (...) El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito.” (Asamblea Nacional, 2008, p.118). Es decir, el Estado, promoverá la inserción de la mayor cantidad de ciudadanos al sistema financiero no tan solo con el objetivo de que gocen de los beneficios del mismo y crezcan económicamente sino también para tener acceso a las transacciones y poder controlar con mayor facilidad la legitimidad del dinero circulante.

Para lograr la inclusión financiera se impulsan diferentes estrategias, entre ellas la promoción del uso de las billeteras móviles puesto que para operar una, es requisito tener una cuenta bancaria así sea básica, de las que se apertura fácilmente desde los aplicativos de las billeteras, y que no requieren mantener elevadas sumas de dinero. Sin embargo, el desconocimiento que se tiene al respecto de este nuevo método de pago dificulta lograr el cometido del Estado y por ende el cumplimiento de lo mencionado en los diferentes lineamientos internacionales y nacionales.

Crear, promover y mantener una billetera móvil activa también es una forma de usar las nuevas tecnologías y herramientas vanguardistas en la economía del país de forma que se logre un sistema económico óptimo y eficaz. Esto se promueve en

la Carta Magna, que establece: “Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivo: 1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia (...).” (Asamblea Nacional, 2008, p.117) Esto no será posible si la población desconoce de la existencia de las billeteras móviles, su forma de operar, seguridades, y beneficios.

Por otro lado, dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 planteado por el actual presidente, Sr. Guillermo Lasso, propone en el eje económico lograr un sistema bancario modernizado en la prestación de servicios, por ello, el impulso de las billeteras móviles por parte de las instituciones financieras es una forma de cumplir con esta premisa. Siendo de vital importancia determinar el grado de conocimiento y aceptación de la billetera móvil a través de investigaciones sobre el tema para posteriormente darlas a conocer a la población y finalizar con algunas propuestas que modifiquen la situación actual del país.

Las premisas mencionadas previamente son solo algunas de las razones por las cuales es imprescindible analizar la percepción que tiene la población acerca del uso de las billeteras móviles, tomando en cuenta, la teoría indica este medio de pago ofrece gran cantidad de beneficios. El estudio que se lleva a cabo posteriormente se enfoca prioritariamente en la población joven adulta ya que son quienes se encuentran a la vanguardia y deberían conocer más al respecto, además poseen mayor destreza para ejecutar los diferentes comandos de un dispositivo móvil con mayor facilidad y por ende será más sencillo adaptarse a estas nuevas formas de pago.

1.8 Delimitación del Problema

La investigación se desarrollará en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, durante el período 2021B. La población de estudio serán los estudiantes que se encuentren matriculados en el período señalado. A través de herramientas de investigación se recolectará información de los estudiantes que cumplan los parámetros mencionados para poder conocer la

percepción que tienen sobre las billeteras electrónicas, analizar los datos y determinar resultados.

Se ha escogido esta población, porque se presume que los estudiantes de esta facultad debido a las carreras que estudian, deben tener un conocimiento básico o mínimo de lo que son las billeteras móviles. Además, la edad de este grupo de estudiantes debe oscilar entre los 17 y 30 años, es decir son jóvenes adultos por tanto se encuentran dentro del grupo de personas que se considera tienen mayor habilidad para ejecutar los diferentes aplicativos de una billetera móvil por tanto se supone un porcentaje de ellos haga uso de las mismas. Así también comenzando por este sector de la población podrían esparcir los conocimientos a otros y se obtendrían mejores resultados.

1.9 Preguntas de investigación

¿Cuáles son los fundamentos teóricos del dinero electrónico y las billeteras móviles?

¿Qué fortalezas y debilidades traen consigo el uso de este medio de pago?

¿Cuánto conocen los estudiantes de Economía de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil sobre el uso de las billeteras electrónicas? ¿La usan o la usarían como medio de pago dentro de sus transacciones diarias?

¿Qué sistema de acciones se podría aplicar para que a los estudiantes/jóvenes hagan uso de las billeteras electrónicas en sus transacciones diarias e incentiven a terceros hacer uso de la misma?

1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad

Analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la billetera móvil en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil es una investigación que hace referencia a la línea Institucional denominada Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación. En lo que respecta a la línea de

investigación de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho se considera la denominada, desarrollo, sostenibilidad económica y matriz productiva.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Previa a la investigación que se llevará a cabo es necesario conocer la perspectiva de otros autores como Agudelo G. & Giraldo G. (2020) quienes también han indagado sobre el tema. En su tesis denominada Conocimiento y uso de las billeteras virtuales en el tecnológico de Antioquia "Sede Itagüí" refieren el problema que se vive en Medellín, Colombia, este es que el dinero físico está siendo reemplazado por dinero electrónico a través de billeteras virtuales que son utilizadas desde los dispositivos móviles. La investigación tiene como objetivo determinar cuántos estudiantes del Tecnológico de Antioquia de la Sede Itagüí utilizan billeteras virtuales de los bancos de Colombia y cuan útil es esta herramienta para las finanzas personales de cada individuo.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo; utiliza la investigación descriptiva; y las técnicas de encuesta y reconstrucción literaria. Los resultados arrojaron que los estudiantes hacen uso del internet constantemente y conocen de las billeteras virtuales mayoritariamente "Nequi" y "Daviplata" pero ignoran su utilidad en total. Concluyen indicando que el 49% de la población estudiada ha tenido una experiencia satisfactoria con el uso de las billeteras virtuales, sin embargo, gran cantidad de los individuos analizados indican no conocen todas las ventajas y desventajas que puede tener la utilización de las billeteras virtuales, por tanto, se recomienda implementar más la educación financiera y de ahorro.

También se han realizado estudios sobre las billeteras electrónicas en Argentina, Ruber Jeder (2016) determinó que para el año 2016 debido a la inflación vivida en el país, existía deficiencia en la cantidad de billetes y monedas de alta denominación ocasionando dificultad a los consumidores al momento de realizar sus transacciones, por tanto, era la oportunidad de insertar el dinero electrónico y dejar de un lado el físico. De esta forma también se suprimiría las transacciones sin registro y el blanqueo de capitales, muy común en la época de estudio de acuerdo a lo mencionado por el autor.

Este estudio planteaba como objetivo proponer nuevos medios de pago digitales en el mercado argentino para mejorar la utilización del dinero en general por parte de los ciudadanos argentinos, tomando en cuenta que la situación económica del país era bastante complicada. Para lograr lo propuesto hicieron uso de los métodos cuantitativo y cualitativo, además de usar la encuesta y la entrevista como técnicas para la recolección de datos. Estas le permitieron al autor obtener resultados que muestren la percepción de la población acerca de las billeteras móviles.

Obtuvieron como resultados que el 65% de la población encuestada conoce la existencia de las billeteras móviles pero el porcentaje restante desconoce de los mismos pues solo utilizan los medios de pago más conocidos. También se encontró que un 86% de la población de estudio aceptaría utilizar las billeteras electrónicas dado que consideran al método como práctico, rápido y fácil de utilizar además de mucho más seguro puesto que no requieren tener el dinero en sus bolsos y en caso de robo, acceder a su dinero se complicaría por la encriptación que poseen estos aplicativos.

La investigación resolvió que los negocios con mayor aceptación de las billeteras electrónicas en Argentina son los supermercados con un 76% y negocios de textiles 69%. Además, en las entrevistas realizadas hallaron que a la fecha de estudio Argentina se encontraba impulsando la inclusión financiera a través de las billeteras electrónicas al igual que otros países de Latinoamérica, probablemente en sus inicios no tendría acogida por el desconocimiento y desconfianza debido a las estafas que se han podido ocasionar, sin embargo, se establece que esto debe superarse pues sin duda es la tendencia a seguir.

En Perú, Fernández, M. (2018) realizó la investigación denominada El impulso de la billetera móvil en su repercusión en la inclusión financiera del Perú, considerando que el país tiene el indicador más bajo de la región respecto a la cantidad de personas que se encuentran adheridas al sistema financiero por razones como la falta de cultura financiera y la poca competencia existente en el sector que provoca una escasa inversión en la inserción de pagos digitales. Tomando en cuenta esta problemática el estudio busca una solución vanguardista como es implementar el uso de las billeteras móviles.

Para lograr el cometido, el autor hizo uso de herramientas de recolección y análisis de datos como las encuestas. Lo recopilado fue analizado bajo un enfoque

cualitativo y posteriormente narrados de lo particular a lo general. También se analizaron ciertas variables, como la población, la billetera móvil y el Estado, todas se estudiaron con el objetivo de conocer a profundidad lo que conlleva a una investigación de tipo exploratoria y descriptiva porque se examinó el impacto de ellas sobre la población de estudio.

Los resultados obtenidos determinaron que un 88% de la población analizada no hacen uso de una billetera móvil y la principal razón es el desconocimiento de su utilidad y beneficios puesto que al mencionarles aquello estuvieron dispuestos a comenzar a usarla sobre todo para enviar y recibir remesas de otras provincias. En base a lo mencionado, es concluyente indicar que Perú tiene la capacidad de afrontar la implementación de medios de pago digitales como las billeteras móviles y de esta forma lograr la inclusión financiera de la mayor cantidad de peruanos sobre todo los más vulnerables pues son quienes mayoritariamente transaccionan con dinero en efectivo.

Otra investigación realizada por Moraga Sánchez J. (2020) en Nicaragua denominada Análisis del uso del dinero electrónico mediante la billetera móvil del Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al año 2017- 2018 presenta a las billeteras móviles como una solución a las limitaciones existentes para acceder a los servicios de la banca y el desarrollo de la zona empresarial. Lo intenta demostrar a través de un caso práctico dado que muchos nicaragüenses no hacen uso de las billeteras móviles ni tampoco es un método de pago promovido por las empresas.

El caso práctico que presenta la investigación demuestra cómo influye el uso de la billetera móvil en las finanzas personales de cada nicaragüense, una de las personas entrevistadas expresa que fue complicado adaptarse al uso del nuevo método de pago sin embargo con el tiempo se ha habituado a las diferentes operaciones a través de la billetera móvil y los procesos incluso han mejorado. Basado en esta y otras experiencias, el estudio concluye sugiriendo el mayor uso de la billetera móvil puesto que el impacto en quienes lo utilizan actualmente ha sido positivo y ha generado confianza y seguridad.

Otro estudio realizado en la Universidad de Oriente, Cuba autoría de Encalada Encarnación, V. R., Ruíz Quesada, S. C., & Encarnación Merchán, O. M (2020) identifican como problema que la banca ecuatoriana de primer piso y las cooperativas,

sufren de insuficiencia de métodos de trabajo y recursos para incorporar en su sistema electrónico la modalidad de billeteras electrónicas, por tanto, esto limita al desarrollo de la banca y el país en los aspectos económico y social sostenible. A partir de ello se proponen como objetivo analizar los efectos de la utilización del nuevo sistema de dinero electrónico que promueve la Banca Ecuatoriana.

En este estudio, los autores optaron por un enfoque tecnocientífico basándose en información secundaria; también hicieron uso del método histórico - lógico, analítico y sintético. Lo que conlleva a identificar como resultado que:

Los bancos públicos-privados, los analistas académicos, financieros y políticos y los grupos sociales de la esfera internacional le han dado un lugar al dinero electrónico, lo que ha permitido adentrarse en la problemática de estudio. Asimismo, se han mostrado los altos niveles de recursos de tecnología y recursos en general de los Estados para la adopción del dinero electrónico. (p.36)

Se concluye indicando que el Estado ecuatoriano debe promover mayormente el uso de la billetera electrónica actual, pues la población desconoce de su uso y beneficios. También es necesario regular las tarifas y las políticas económicas de este instrumento de modo que no favorezcan únicamente los intereses particulares de la banca. Adicional, es importante que todas las transacciones mantengan su respaldo físico para demostrar confianza a los usuarios.

En Ecuador, también se han elaborado investigaciones sobre el tema, entre ellos el denominado Análisis del Sistema de Billetera Móvil como alternativa al sector no Bancarizado de Guayaquil realizado por Plaza Naveda M. (2018) quien diagnosticó que a pesar de la gran cantidad de publicidad e incentivos ofrecidos para promover el uso de la billetera móvil al año 2016, el método no tenía acogida, por tanto, a través del estudio se deseaba analizar los antecedentes, la normativa y la importancia del método para paliar lo negativo y buscar opciones para impulsar el uso de la billetera móvil ya que para los países de Latinoamérica es una forma de incluir a la población al sistema financiero.

El estudio hace uso del método cualitativo con un enfoque documental exploratorio y descriptivo. Las técnicas que utiliza son las más comunes, la entrevista y la encuesta. Las entrevistas fueron realizadas a profesionales de las ciencias Económicas y Administrativas mientras que las encuestas fueron aplicadas a una

muestra de la Población Económicamente Activa (PEA) en la ciudad de Guayaquil. Se escogió esta población porque la autora la considera relevante ya que son quienes generan ingresos y egresos, básicamente quienes pueden transaccionar en el mercado a través de la compra y venta de bienes y servicios.

Por otro lado, orientándose más al dinero electrónico que es el inicio de las billeteras móviles, en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador los estudiantes Villegas Y., Loo M., Montero C. & Fabiani O., (2016) realizan el estudio denominado análisis de aceptación del Sistema de Dinero Electrónico (SDE) frente a los riesgos del mercado económico actual del cantón Milagro. Allí reconocen como problemática que para esa época la población de Milagro no presentaba interés por hacer uso del nuevo sistema de dinero electrónico debido a la carencia de conocimientos respecto al tema y los riesgos a los que se enfrentan.

A partir de lo identificado, deciden analizar cómo incide la falta de conocimiento del SDE y los riesgos del mercado económico en la aceptación del dinero electrónico como medio de pago a través de una investigación descriptiva, explicativa, cuantitativa y de campo. Obteniendo como resultado, que una pequeña cantidad de la población de Milagro está dispuesta a utilizar el método de pago mediante un dispositivo móvil, aunque gran cantidad de ellos realmente poseen escasos conocimientos sobre la existencia del SDE y de los riesgos del mercado económico.

El estudio concluye indicando que, si se desea que los ciudadanos acepten al SDE, es necesario promover la confianza en él, para lograr aquello lo pueden realizar a través de capacitaciones a los comerciantes en general y ellos a su vez se encarguen de transmitir a sus clientes como utilizar este nuevo método, las seguridades que posee, sus ventajas y desventajas. De esta manera probablemente la población se sentirá mucho más segura.

Para profundizar más en el SDE, Itúrburo M. (2017) realiza un análisis de las ventajas y desventajas del dinero electrónico para las personas naturales en Ecuador. En el estudio describe como problema el acceso a las cuentas bancarias considerándolo como un beneficio limitado debido a los requisitos que la persona debe cumplir para formar parte de él y la inseguridad por la delincuencia existente en el país. Se desea principalmente, determinar el grado de aceptación de las personas naturales sobre la

aplicación del dinero electrónico en Ecuador y para poderlo lograr hicieron uso del método inductivo, descriptivo y exploratorio.

El estudio realizado, determinó que el 51.56% de los encuestados no poseen una cuenta de dinero electrónico, y tampoco están dispuestos a crear una; mientras que el 37.76% de los encuestados manifestaron que, si estarían dispuestos a obtenerla, aunque al momento no poseían una. Por otro lado, tan solo el 10,68% mencionó que si poseían una cuenta de dinero electrónico en el Banco Central del Ecuador. Estos resultados le permitieron diagnosticar a los autores que por cada ventaja existe una desventaja y ambas son relevantes para la toma de decisión de la población respecto a la utilización del sistema de dinero electrónico.

Otra investigación referente al tema es la realizada en la Universidad Internacional del Ecuador por Novilla M., Espinosa G.& Palomeque S. (2017) denominado Impacto del uso de dinero electrónico en estudiantes universitarios, determina como problema que existen investigaciones sobre dinero electrónico, pero no hay datos cuantitativos en ellas por tanto se produce un vacío respecto a la percepción de este medio de pago por parte de la población y les motiva a plantearse como objetivo conocer la percepción que tienen los estudiantes universitarios de la Universidad Técnica de Machala sobre el uso del dinero electrónico como medio de pago. Para realizar el estudio utilizan un enfoque cuantitativo.

Los autores también utilizan información secundaria y a partir de ella realizan una investigación descriptiva. Aplican el método deductivo y el cuestionario como técnica de recolección de datos lo que les permite obtener como resultado que los estudiantes con mayor conocimiento sobre el dinero electrónico son los de carreras administrativas específicamente los de Economía y Comercio Internacional y que muchos estudiantes consideran que el Gobierno debe promocionar más y de mejor manera el uso de este medio de pago. Concluyen indicando que la mayor parte de los estudiantes a pesar de estudiar carreras administrativas desconocen de las ventajas y desventajas del dinero electrónico.

2.2 Marco Teórico Referencial

La Teoría del Valor

Una vez establecida la división del trabajo, el hombre ofrece esta fuerza para poder obtener bienes y servicios que logren satisfacer sus necesidades, pero al no acaparar con todas fue necesario el intercambio de productos excedentes con aquellos faltantes pertenecientes a terceros, pero al no ser un proceso justo o equitativo aparecen las diferentes formas de dinero con mercancía. Inicialmente se utilizaban las cabezas de ganado, la sal, las conchas, el tabaco, el azúcar, entre otros; hasta llegar a los metales preciosos como el oro, plata, cobre e incluso hierro; los cuales venían en barra, y de acuerdo al tamaño y peso tenían un valor que era el referente para realizar compras-ventas.

Los metales parecieron ser la forma de pago más aceptada, sin embargo, era una mercancía difícil de pesar e identificar su veracidad, razones por las cuales la población en general estaba propensa a ser estafada. En este punto, con el objetivo de evitar estos problemas y facilitar el intercambio de bienes, se comienzan a acuñar las primeras monedas. Consistía en colocar un sello público en determinado metal siendo el valor del mismo lo que estaba sellado. A partir de lo suscitado se puede decir que aparece el dinero como tal y la conceptualización de la palabra “valor” con dos significados claros según la teoría de valor de Adam Smith que indica:

Hay que destacar que la palabra VALOR tiene dos significados distintos. A veces expresa la utilidad de algún objeto en particular, y a veces el poder de compra de otros bienes que confiere la propiedad de dicho objeto. Se puede llamar a lo primero «valor de uso» y a lo segundo «valor de cambio» (p.39)

Para Adam Smith, la cantidad de trabajo que un hombre dispone o puede comprar es un elemento determinante para que sea categorizado como pobre o rico pues este factor es el que le permitirá satisfacer sus necesidades de vida, el dinero es trabajo. “El trabajo fue el primer precio, la moneda de compra primitiva que se pagó por todas las cosas” (p.41). La medida real del valor de cambio es el trabajo, pero habitualmente se mide en el valor de otra mercancía, es decir, el valor de cambio de una mercancía es la cantidad de dinero que se pide a un tercero para que pueda obtenerla.

El precio real es el valor determinado por el esfuerzo y trabajo en el que se incurrió para obtener la cantidad de dinero que se paga; mientras que el precio nominal es la Cantidad de dinero que se paga por una mercancía. Así también el trabajo como tal puede tener un precio real y nominal, siendo el primero la cantidad de comodidades que una persona puede tener y la segunda la cantidad de dinero que posee, en consecuencia, se lo puede catalogar como rico o pobre y bien o mal remunerado según el precio real de su trabajo. El precio real siempre será el mismo pero el nominal podrá variar según las fluctuaciones del valor del oro y la plata que son el soporte para la emisión de dinero.

El producto del trabajo de cada hombre es lo que se denomina salario y este dependerá del esfuerzo y dedicación que requiera la labor que se realiza. Un trabajo más duro equivale a dos horas de un trabajo con menos dureza; un trabajo que requiere determinada destreza o talento y que para obtenerlo fue necesaria una inversión de tiempo y trabajo valdrá más que aquel trabajo primitivo y común. Para establecer el precio de una mercancía, es necesario incorporar este rubro de salario, además del beneficio que como productor se desea percibir y los materiales y herramientas en las que se ha invertido previamente para poder llevar a cabo determinada actividad o producción.

En este punto aparece el factor ingreso, que no es más que lo que el hombre percibe como salario, beneficio o renta y estos se derivan de la fuerza de trabajo, de la inversión de capital y del préstamo de un capital respectivamente. Así lo ratifica; Adam Smith (1776) en sus escritos sobre la riqueza de las naciones, donde expresa:

El ingreso derivado del trabajo se llama salario. El derivado del capital, por la persona que lo dirige o emplea, se llama beneficio. El derivado del capital no por la persona que lo emplea ella misma, sino que lo presta a otro, se llama interés o uso del dinero. (p.60)

Dentro del establecimiento de precios, es necesario tener claro el concepto de precio de mercado y precio natural. El primero es el precio efectivo, es decir por el que generalmente se vende la mercancía y puede ser menor o mayor al precio natural, su fluctuación dependerá de la oferta y demanda de la mercancía. El segundo, es aquel no mayor ni menor a los costos incurridos para obtener la mercancía que se esté adquiriendo incluyendo los beneficios que se desean recibir; se podría considerar como el valor que realmente cuesta.

Cuando la demanda de una mercancía es mayor o existe escasez y los deseos de obtenerla son altos, el precio de mercado tiende a incrementarse. Así mismo cuando la demanda existente no cubre toda la producción, será necesario disminuir el precio de mercado incluso por debajo del precio natural con el objetivo de desprenderse de la mercadería lo más pronto posible. También puede darse el caso de que la demanda de la mercancía cubre exactamente la producción ofrecida por tanto se debe vender al precio natural con el objetivo de evitar la competencia entre los diversos comerciantes.

Los clásicos y la teoría Monetaria

Para los teóricos de la escuela clásica, en el corto plazo los cambios en la cantidad de dinero circulante o en la política monetaria no produce ninguna modificación en las variables económicas dado que para ellos “el producto está determinado por la estructura del mercado laboral y de bienes, y en ella el dinero entra como un medio de cambio.” (Giraldo Palomino, A.;2021) Para los clásicos lo que determina el nivel de precios en la economía es la interacción de la oferta y demanda agregada más no la cantidad de dinero circulante o la velocidad del dinero pues para ellos esta variable es constante y por ende el producto se mantendrá fijo de existir cambios en ella.

Los clásicos al considerar que el mercado se autorregula y no requiere la intervención del Gobierno para que exista un equilibrio entre oferta y demanda, rechazan rotundamente la idea de que el Estado es el emisor de dinero e incluso consideran que la aplicación de políticas monetarias es poco eficaz pues no aportan al crecimiento económico de una nación.

Por otro lado, David Ricardo en conjunto con David Hume también analizaron la teoría cuantitativa del dinero desde las leyes de la oferta y la demanda, llegando a la conclusión de que no siempre un aumento en la cantidad de dinero circulante va a ocasionar un incremento en los precios de los productos. Ellos sugirieron, la siguiente ecuación;

Tabla 1 Ecuación Teoría Cuantitativa del Dinero

$$P = k * M$$

Donde:

M= Oferta monetaria

P= Nivel general de precios

K= Porcentaje de dinero que se utiliza para las transacciones

Fuente: *La neutralidad del dinero y la dicotomía clásica en la Macroeconomía* por Giraldo Palomino Andrés
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

El Monetarismo y la teoría cuantitativa del dinero

Para el siglo XVI cuando los metales preciosos como el oro y la plata llegaron de forma masiva a Europa y ocasionaron que el poder adquisitivo de la población incrementara de forma exponencial, provocando inflación; causó interés en Martín Azpilicueta, economista de la Escuela de Salamanca, quien realizó las primeras investigaciones de como influía el incremento de la oferta monetaria con la variación en los precios de los bienes, concluyendo que al crecer más rápidamente la cantidad de metales preciosos los precios de los bienes debían ajustarse a este aumento del poder adquisitivo. Se puede decir entonces, que para esta época se tenía una idea de lo que para los años 60' y 70' surgiría como El Monetarismo, con el objetivo de cuestionar a los Keynesianos y las políticas fiscales instauradas posterior a la Segunda Guerra Mundial.

La corriente monetarista se sustenta en la teoría cuantitativa del dinero expuesta inicialmente por Irving Fisher y finalmente mejorada por Milton Friedman, considerado este último como el máximo exponente de la escuela económica. El origen de la teoría se remonta a la ecuación de cambios que es:

$M.V = P.Y$, una identidad que establece que la cantidad de dinero, M, multiplicada por la velocidad de circulación del dinero, V, es igual al producto nominal, es decir, al producto real, Y (o al volumen de transacciones), multiplicado por el nivel de precios, P. (Argandoña, A.; 2020) (p.32)

Con esta ecuación Friedman pudo determinar que la velocidad de circulación del dinero, así como la demanda del mismo son variables constantes; por tanto, cualquier modificación en la cantidad de dinero u oferta monetaria se produciría a la par un cambio en el producto nominal, concluyendo entonces que la cantidad de dinero existente en una economía es importante dentro de las variaciones económicas porque cuando se producen cambios en la misma el nivel de precios se mueve acorde a ellos.

Para los monetaristas el dinero no es neutral a corto plazo ya que cuando se aumenta la cantidad de dinero en una economía se incrementará también el poder de adquisición de los agentes económicos; estos gastaran ese dinero multiplicando el consumo por ende el producto real y posteriormente los precios. Sin embargo, a largo plazo se llegaría a una situación de equilibrio con el producto real y cantidad de dinero constante, pero precios más altos; por esta razón defienden también que el dinero es neutral a largo plazo pues no influye en el producto potencial, en el real o en el empleo.

A partir de esta corriente económica aparecen las políticas monetarias y también se establecen un conjunto de leyes nacionales, locales y estatales que permiten controlar y regular la oferta y demanda de dinero en una economía ya que para los monetaristas era importante la existencia de un agente normalizador que cumpla con los siguientes pilares fundamentales:

1) un mandato que dé prioridad a la estabilidad de precios; 2) independencia política, administrativa y presupuestaria del banco central, especialmente en el procedimiento para nombrar sus altos cargos y su duración (Cukierman 1992), y 3); rendición de cuentas, que hace más eficaz la credibilidad y la transparencia, incentiva el cumplimiento del mandato y facilita el control democrático. (Argandoña, A.; 2020) (p.34)

Cabe recalcar, estas directrices son seguidas por los modernos bancos centrales del mundo hasta la actualidad. Otros exponentes de esta escuela son Karl Brunner, Allan Meltzer, Philip Cagan, David Laidler, Michael Parkin, Alex Cukierman, Alan Walters.

Teoría Monetaria de la producción

La teoría Monetaria de la producción fue propuesta por John Maynard Keynes en su proceso de construir una nueva teoría macroeconómica y monetaria en los 30's dado la que se encontraba vigente no explicaba el proceso de formación de los precios porque para Keynes debían intervenir más factores "reales" de la economía, entre ellos por ejemplo la cotización de las materias primas, la productividad, la evolución del cambio, las políticas crediticias, el atesoramiento, las reivindicaciones salariales, las estructuras de la renta, la conducta de los agentes económicos.

El postulado de Keynes rechaza la neutralidad del dinero expuesta por los monetaristas clásicos. Establece la existencia de economías monetaristas y de intercambio real. La diferencia entre ellas es la naturaleza, origen y papel que cada

una le da al dinero. En la primera, tiene un rol importante en la economía y afecta a las decisiones de los agentes económicos mientras que en la segunda solo es un medio transaccional que no influye ni afecta. Basado en lo mencionado previamente, Keynes establece su propia fórmula de la teoría cuantitativa denominada Ecuación de Keynes y es $N = P (K + RK')$ en donde;

(N) el volumen de dinero ya sean monedas, billetes físicos o dinero documentario en circulación; (P) el nivel de precios de los bienes y servicios; (K) la demanda de dinero en billetes referida y equivalente a la mencionada muestra representativa de bienes y servicios; (K') el total de compras efectuadas con dinero documentario especialmente mediante cheques de banco y (R) es la relación de reservas de los bancos de depósito. (s.p)

Para Keynes los cambios en la oferta monetaria no producen efectos significativos en una economía porque cuando las tasas de interés son muy bajas durante una época de recesión, lo más probable es que el Banco Central comience a emitir grandes cantidades de dinero, pero según Keynes, aunque se realice esto al mantenerse bajas las tasas de interés, la población preferirá consumir y no invertir para generar riqueza; por tanto, este teórico afirma que un cambio en la oferta monetaria de una economía no es una opción oportuna, prefería aplicar una política fiscal que solvente una crisis.

Teoría Monetaria Moderna

Esta teoría estudia las economías modernas y en las últimas décadas ha tenido gran auge, sobre todo en Europa y Estados Unidos. Se basa en que el dinero no es un producto para medir el valor de los bienes sino más bien es una magnitud, una invención abstracta del ser humano creada para medir las deudas y compromisos. Para los monetaristas modernos, la conceptualización de dinero como mercancía propuesta por los clásicos es errada puesto que la Autoridad Pública es quien emite el dinero e indiferentemente de la unidad de medida que se utilice, lo importante son los números que se reflejan bien sea en la moneda de curso legal o los valores existentes en la cuenta bancaria. Así lo ratifica Águila, N. (2019) quien expresa:

Para la MMT en lo esencial el dinero es crédito: representa una relación de deuda o una promesa de pago que se expresa como una operación que tiene un carácter dual en la hoja de balance (como activo para quien presta, como pasivo para quien adeuda). En consecuencia, cualquiera puede crear dinero. (p.11)

Para los monetaristas modernos el valor del dinero no está dado por la cantidad de oro que mantiene una nación sino más bien viene dado por los impuestos que el Estado impone a la población y el trabajo o producción en los que debe incurrir la misma para obtener el dinero creado por el estado y poder pagar los tributos impuestos por el estado mismo. Defienden que el Estado o Autoridad Pública puede crear cuánto dinero requiera siempre que tenga plena soberanía monetaria, también debe considerar ciertas limitaciones dado que crear dinero en exceso podría generar a la par un incremento en la producción de bienes y servicios ocasionando inflación en la Economía.

En la actualidad se piensa que el Estado recauda impuestos para financiar el gasto público, sin embargo, la teoría monetaria moderna rechaza esta premisa pues si el estado crea dinero, no necesita recaudarlo. La teoría indica que los tributos impuestos por el estado sirven para transferir recursos reales de la población al Estado para que posteriormente este los devuelva en otros bienes o servicios de forma más equitativa, es decir a través de infraestructura, subsidios, entre otros. Básicamente expone que el dinero es la creación del estado para facilitar y multiplicar la transferencia de recursos reales desde los ciudadanos hacia el estado, y que el monopolio de los impuestos impulsa la producción de bienes y servicios.

Cabe recalcar, no todos los estados podrían aplicar esta teoría en sus economías puesto que no son emisores de dinero sino usuarios del mismo, es decir no emiten su propia moneda. También están aquellos que tiene soberanía monetaria, pero vinculan su moneda a otra unidad de medida, por tanto, al crear dinero sin tomar en cuenta el valor de la moneda al que se encuentra vinculada, su moneda podría perder valor, un ejemplo práctico es lo suscitado en Venezuela, ellos emiten bolívares, pero este se encuentra vinculado al dólar entonces, al emitir gran cantidad de bolívares este empezó a perder valor respecto al dólar hasta el punto que no tiene valor monetario.

En el caso de aquellas naciones usuarias de dinero como Ecuador, si es necesario que se obtenga el dinero antes de gastarlo puesto que no pueden crearlo. Las formas de obtener dinero para este tipo de economías son recaudándolo a través de impuestos, vía endeudamiento o recibiendo donaciones por parte de quien emite su moneda de curso legal. Es importante mencionar que el endeudamiento podría ser no favorable si este se hace en una moneda diferente a la utilizada dentro de las fronteras.

Para los monetaristas modernos cuando el Estado gasta más recursos de los que percibe como ingreso, lo que está haciendo es inyectar nuevo dinero en la Economía. Para los monetaristas modernos no es de alertarse cuando un estado emisor de dinero se mantiene en déficit público. Para este tipo de economías es imposible llegar a la insolvencia y siempre podrán pagar las deudas adquiridas puesto que si prestan más de lo que tienen ellos mismos pueden crear más dinero y liquidar la obligación generada.

Otra forma de crear dinero es a través de los bancos privados. Este tipo de dinero es endógeno debido a que su utilidad es limitada, solo se usa en transacciones bancarias y en el margen de cada entidad financiera, sin embargo, por la cantidad de bancos que operan en una nación y los múltiples créditos que conceden los mismos se puede determinar que es otra manera de inyectar dinero nuevo en una economía. Cabe recalcar que este nuevo dinero no es creado por el banco privado sino por la autoridad reguladora de los mismos, es decir, los Bancos Centrales.

Es relevante mencionar que la creación de dinero endógeno es potestad de las familias y no de la Autoridad Pública dado que son las familias quienes solicitan créditos a los bancos privados y estos al no poder garantizar todos los préstamos con su circulante requieren el soporte del Banco Central, quien se ve obligado a crear más dinero para cubrir con ello la demanda ocasionada. El Banco Central al no tener la autoridad de crear dinero endógeno, debe controlar el volumen de créditos que los bancos privados conceden a las familias a través de las tasas de interés, las cuales al ser bajas incentivan a las familias para que adquieran los mismos y al ser altas todo lo contrario.

Cuando existe mucho dinero estatal en los bancos privados, situación común cuando hay déficit público, la tendencia es que las tasas de interés disminuyan para de esta manera poner en circulación más dinero en la economía, sin embargo, existen momentos en que estas situaciones no son favorables porque podría ocasionarse inflación, entonces, el banco central suele emitir bonos del estado para retirar ese exceso de dinero de la economía solucionando el problema de raíz.

Teoría de la innovación

La teoría de la innovación es propuesta por Joseph Schumpeter, un economista de la escuela austriaca, quien decide expandir las investigaciones sobre el desarrollo económico realizadas previamente por economistas clásicos como Adam Smith y David Ricardo. En su postulado incluye a la innovación como causa del desarrollo y al empresario innovador como patrocinador del mismo. Para Schumpeter, las innovaciones son productos o servicios nuevos que provocan cambios significativos en los negocios, las instituciones, la cultura e incluso establecen nuevos preceptos. Así lo ratifican; Suárez D., Erbes A. & Barletta F. (2020) quienes expresan:

Los nuevos sistemas tecnológicos no solo modifican el espacio de negocios, sino también el contexto institucional e incluso la cultura en la cual tienen lugar (tal como los plásticos desechables lo hicieron en el pasado e internet en la actualidad). Nuevas reglas y regulaciones suelen ser necesarias, así como entrenamiento especializado, normas y otros facilitadores institucionales (algunas veces en reemplazo de los establecidos). (p.137)

Para Schumpeter el proceso de producción es la combinación de fuerzas materiales e inmateriales, siendo la primera los factores de producción originales; tierra, trabajo, capital y la segunda, los hechos técnicos y de organización social, es decir, los cambios tecnológicos y sociales, que al igual que las fuerzas materiales influyen en el nivel de desarrollo económico. Este postulado, permite establecer la siguiente ecuación:

$$\text{PIB} = F(\text{K}, \text{RN}, \text{W}, \text{T}, \text{ASC})$$

Donde: **PIB**: Producto Interno Bruto (Volumen de producción de un país determinado). **K**: Factor denominado por Schumpeter “medios de producción producidos” (Maquinaria, equipo, materias primas e insumos, infraestructura física, infraestructura de transporte y comunicaciones), que es distinto al concepto de capital que éste tenía. **RN**: Recursos naturales (la tierra y su fertilidad, los recursos naturales vírgenes). **W**: Trabajo (fuerza física y conocimientos rutinarios). **T**: Tecnología e innovación. **ASC**: Aspectos Socio-culturales. (Montoya Suárez, O., 2004) (p.210)

Los factores materiales para Schumpeter son los componentes del crecimiento económico y los inmateriales son aquellos que permitirán lograr un desenvolvimiento o desarrollo económico. Esto se debe a la diferenciación que el teórico hace respecto a la conceptualización de crecimiento y desarrollo económico. Por un lado, se refiere simplemente al incremento de los factores de producción, lo que no genera una

modificación importante en la economía pues es un hecho netamente cuantitativo y por el otro lado en cambio, se apunta a un fenómeno que ocasionará una transformación cualitativa y cuantitativa de la economía y de la sociedad.

La conjetura de Schumpeter designa a los fenómenos tecnológicos y los procesos de innovación tecnológica como la fuerza base para la evolución del desarrollo económico. Cabe recalcar las innovaciones a las cuales hace referencia deben ser revolucionarias y para ello requieren cumplir las características siguientes: a) Aparición de un nuevo bien de consumo y de un nuevo método de producción y transporte; b) Apertura de un nuevo mercado como consecuencia de la innovación; c) Nacimiento de una nueva fuente de oferta de materias primas y; d) Modificación en la organización de cualquier estructura o en sus procesos de gestión.

Una serie de innovaciones individuales pueden provocar una revolución tecnológica que es “un conjunto interrelacionado de saltos tecnológicos radicales que conforman una gran constelación de tecnologías interdependientes; un “clúster” de “clústeres” o un sistema de sistemas.” (Suárez D., Erbes A. & Barletta F.,2020) (p.139). Un claro ejemplo es la conocida revolución industrial en 1771 y el comienzo de la era de la informática y las telecomunicaciones en 1971. Se debe tener claro que una revolución tecnológica tiene interdependencia e interconexión entre los sistemas participantes y puede lograr transformar la economía e incluso la sociedad, por tanto, a partir de ella se puede lograr mejoras en la efectividad y eficiencia de las industrias y actividades.

Cuando las revoluciones tecnológicas son asimiladas y aceptadas por la economía y la sociedad, se produce un incremento en la productividad y la expansión resultante, por lo que se puede determinar que se ha producido a su vez una mejora en el desarrollo económico. Para los países subdesarrollados estos instrumentos; ciencia, tecnología e innovación; pueden acelerar su proceso de desarrollo económico, así lo perciben economistas optimistas; mientras que aquellos un tanto pesimistas, aseguran son la causal de las desigualdades económicas y sociales que existen en el mundo.

La ciencia y la tecnología son importantes y fundamentales para el desarrollo económico y claramente pueden hundir o levantar a una nación, pero se debe tener en cuenta que no son elementos autónomos, su funcionamiento dependerá del contexto social y económico en donde sean aplicados. Toda innovación se someterá a la forma

en que la sociedad produce determinado bien material y esta forma a su vez se relacionará directamente con el carácter de las relaciones sociales de determinado momento.

Conociendo algunas de las teorías relacionadas se ha identificado a la de Innovación expuesta por el teórico Schumpeter como la teoría base de la presente investigación, pues las billeteras móviles o electrónicas podrían considerarse como una innovación tecnológica que está ocasionando una revolución en el área financiera. Su utilización no solo provocaría cambios a nivel cuantitativo sino también promoverá un impulso en el desarrollo económico del país ya que el método favorecerá a la inclusión financiera, factor importante para determinar este indicador.

Evolución del dinero

Desde los inicios del comercio, fue necesario hacer uso de un medio de pago para efectuar las transacciones, en ese momento es cuando nace el dinero que ha ido evolucionando en conjunto con la población. En el principio, según Argandoña Ubidia (2016) con el Trueque, para pagar se usaba un bien que se poseía y que el comprador carecía, posteriormente aparece el dinero mercancía. En esta etapa se usaban los cereales, el arroz, el cacao, la sal, entre otros como forma de pago. Seguidamente de una manera similar se usaban los metales preciosos. A este método le denominaron dinero metálico, y fue acogido por un largo tiempo, pero por sus altos costos de logística quedó obsoleto.

Ante la quiebra del dinero metálico, aparece el dinero en papel o dinero fiduciario y con ello el Sistema de Bretton Woods que “(...) consistía básicamente en dar un valor determinado a un papel por cada onza de oro que se poseía” (Argandoña Ubidia, 2016, p.23) razón por la que se lo denominó patrón cambio-oro. Actualmente es el medio de pago que se usa, pero con los avances tecnológicos se esta dando apertura y aceptación al dinero electrónico y sus nuevas formas de pago como son las billeteras móviles. En concordancia, Navarro Cevallos & Vera Espinoza (2018) expresan:

El desarrollo del internet y el avance tecnológico crearon nuevas formas y canales de comercio. Esto exige que se desarrollen mecanismos de pago mejor adaptados para la liquidación de transacciones en la red, toda vez que esta apertura ha sido posible a costa del sacrificio de la seguridad que suministraban los circuitos. (p.2)

El dinero electrónico

El dinero electrónico tiene su punto de partida a finales del siglo XX con la globalización, la tecnología en auge y la aparición del internet. Al principio, la población no confiaba plenamente, sin embargo, las facilidades que conlleva su uso han hecho que sea aceptado a nivel mundial y se convierta en tendencia sobre todo en los países europeos ya que en América Latina y el Caribe los gobiernos aún están trabajando en los procesos de inserción y aceptación del mismo.

Existen diferentes conceptualizaciones sobre qué es el dinero electrónico, algunos autores indican; “El dinero electrónico es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país (dólares de los Estados Unidos de América), que se intercambia principalmente a través de dispositivos electrónicos, móviles (Valencia, 2015)” (Novillo Maldonado, Espinosa Galarza, & Palomeque Solano, 2017, p.84). En concordancia, de una forma más amplia Almeida Blacio, Hurtado Guevara, Bastidas Chalán, & Flores Pinargote (2020) citan el concepto de una entidad reguladora ecuatoriana:

El Dinero Electrónico (DE), es un medio de pago, 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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, p.226)

De lo citado previamente podemos destacar, el dinero electrónico es considerado como un medio de pago que permuta únicamente por medios electrónicos, es decir solo se puede visualizar digitalmente en los dispositivos móviles, computadoras, tarjetas, entre otros donde se almacena. Hace referencia a la moneda en curso legal del país en donde se esté realizando la transacción comercial y toma el valor de esta. Desde otro punto de vista, contrastando un poco los conceptos mencionados preliminarmente Villegas Yagual, Llor Moreira, & Montero Muthre (2016) adicionan:

El dinero electrónico es un instrumento de pago, por medio del cual una persona natural o jurídica almacena dinero en una Institución Financiera, en Ecuador, el Banco Central del Ecuador, (BCE), de acuerdo a las leyes que rigen en el país. El valor guardado en dicho medio puede ser abonado o cargado a disposición del dueño, sea por la necesidad de compra, venta o recarga de fondo que efectúe. (p. 12)

Se debe tener claro que, el dinero electrónico es un medio de pago y el sistema de dinero electrónico en cambio “es el conjunto de operaciones, normativas y procedimientos que facilitan el almacenamiento, flujo y transferencias en tiempo real que se desarrollan entre los diferentes participantes económicos.” (Itúrburo Marique, 2017,p.4). Los asemejan el hecho de que ambos actúan únicamente en un dispositivo electrónico como un teléfono móvil o tablet pero en realidad el dinero electrónico es lo particular y forma parte del sistema de dinero electrónico que es lo general.

Es importante conocer que existen diferentes formas de dinero electrónico, según Roa Chejín (2019) las tarjetas inteligentes con chip o sin chip, de crédito o débito son una de ellas de tipo hardware; también están las billeteras móviles o electrónicas que son de tipo software ya que se almacenan en un servidor en línea. Ambas tienen como respaldo la moneda nacional, sin embargo las criptomonedas que también son un modo de dinero electrónico no lo tienen y tampoco están reguladas o forman parte del sistema financiero como las tarjetas y billeteras móviles.

Sistema de dinero electrónico en Ecuador

En Latinoamérica el uso de las billeteras móviles es un proceso que llegó de forma tardía considerando la mayoría de países de la región incluido Ecuador, se encuentran en vías de desarrollo, por tanto, acogieron esta herramienta muchos años después de que los países desarrollados lo hubieran puesto en práctica. Según (Moreno Mendoza, 2019) “En Sudamérica los primeros fueron Bolivia, Brasil y Colombia. Ecuador fue el cuarto en reglamentar el dinero electrónico, en 2014.” (s.p). El gobierno ecuatoriano puso en marcha estos nuevos medios de pago porque son una manera de incluir a mayor cantidad de ciudadanos al sistema financiero, y así disminuir también las desigualdades existentes.

Según lo expuesto por el Banco Central del Ecuador, el sistema de dinero electrónico en Ecuador tiene sus inicios en el año 2015 cuando se emite la Resolución Administrativa No. BCE-0009-2015 durante el gobierno del Eco. Rafael Correa, quien visualizó en esta innovación una oportunidad para mejorar la situación económica del país. De acuerdo a Jaramillo Mieles (2017), la implementación de este sistema fue incentivado porque era una forma de disminuir la cantidad de dinero físico que circulaba en el territorio e incluir a mayor cantidad de ciudadanos al sistema

financiero. Secunda esta teoría (Agudelo González & Giraldo Giraldo, 2020) quienes expresan;

El gobierno tiene un interés especial con que los ciudadanos tengan acceso a servicios financieros con el fin de reducir la brecha de pobreza, vulnerabilidad y oportunidades de las poblaciones con menos ingresos y desigualdad entre países en vía de desarrollo y los desarrollados. (p. 12)

En sus inicios el sistema se denominó E-fectivo, se ejecutaba en un dispositivo celular no necesariamente inteligente y era administrado únicamente por el Banco Central del Ecuador quien se asoció con las operadoras celulares para que los usuarios puedan realizar cobros y pagos a través de SMS. Según Itúrburo Marique (2017) la apertura de una cuenta en el sistema brindaba algunos beneficios como el ahorro de un porcentaje del IVA y también se contribuía al estado con el pago de la tasa por uso. A pesar de las facilidades e incentivos el sistema no tuvo acogida porque la población sentía desconfianza. En concordancia con lo mencionado, se adiciona:

Por el uso del sistema electrónico para pagar por teléfono celular, el contribuyente puede recuperar el impuesto al valor agregado (en adelante, IVA) cuando pague bienes o servicios adquiridos. Esta medida se encuentra determinada, aprobada y publicada por la Asamblea Nacional de Ecuador (2017) y el presidente de la República. (Encalada Encarnación, Ruíz Quesada, & Encarnación Merchán, 2020, p.27)

La situación respecto al dinero electrónico en Ecuador cambió en el año 2017 cuando entró en funciones el Lcdo. Lenin Moreno quien concede a los bancos privados, cooperativas de ahorro e instituciones de la Economía Popular y Solidaria la facultad de poner en marcha sus propias plataformas de dinero electrónico basadas en modelos internacionales, brindando mayores garantías a los usuarios puesto que ahora el Banco Central del Ecuador será supervisor mas no administrador. Así se establece en el boletín de prensa del Banco Central del Ecuador (2017) donde se expresa:

Entre los acuerdos alcanzados en el diálogo con el sistema financiero nacional están:

- El Banco Central del Ecuador dejará de tener cuentas de dinero electrónico tan pronto los bancos y cooperativas pongan en producción sus sistemas. Estas plataformas contarán con estándares internacionales que garanticen seguridad y calidad.
- Las actuales cuentas de dinero electrónico del Banco Central del Ecuador y los nuevos clientes podrán asociar sus celulares a las cuentas de sus bancos o cooperativas habituales, o a las que ellos prefieran.

- Como en todo el sistema de pagos, la liquidación se realizará en el BCE.
- Para la seguridad de todos los clientes del sistema financiero nacional y cumplir la norma legal ecuatoriana, el Banco Central y las Superintendencias supervisarán el sistema.
- En beneficio de los ciudadanos que utilicen los nuevos medios digitales de pago, se disminuirán sus costos garantizando su operatividad. (s.p.)

Los nuevos lineamientos fueron el punto de partida para que surjan diferentes billeteras electrónicas en el país; entre ellas BIMO operada por Banred, DeUna La billetera móvil del Banco Pichincha y Bdp Wallet la billetera electrónica administrada por el Banco del Pacífico. En esta ocasión han sido las instituciones financieras privadas quienes se han dedicado a promocionar arduamente sus plataformas y aunque todas ofrecen servicios similares como la creación de una cuenta bancaria básica y poder realizar pagos, cobros y retiros solo con un código QR; se cree todavía que la población no se decide a usarlas como medio de pago principal.

Es importante recalcar que con las modificaciones realizadas por el Lcdo. Lenin Moreno no solo se cambió la administración del dinero electrónico en el país sino también se sustituyó el término “sistema de dinero electrónico” por el de “medios de pago electrónicos” y que toda cuenta de dinero electrónico haría las veces de mantener una cuenta en el sistema financiero. Además, se deja establecido que los recursos con los que se transacciona deben ser expresados en dólares de los Estados Unidos de América y al mantenerse en una institución financiera están respaldados por el encaje bancario, situación que no ocurría inicialmente.

Las Billeteras móviles en Ecuador

En el 2017 de acuerdo a (Moreno Mendoza, 2019) las billeteras electrónicas aparecen durante el gobierno del Lcdo. Lenin Moreno, quien cambia la normativa respecto al dinero electrónico en Ecuador, pasando de ser administrado por el Banco Central a la Banca Privada. En este punto, tanto bancos como cooperativas y mutualistas podrían ofrecer este producto financiero a los ecuatorianos. Como principal billetera digital se tenía a BIMO- Mi billetera móvil que es un aplicativo diseñado y operado por BANRED desde el cual se pueden realizar pagos y cobros a diferentes usuarios que posean una cuenta en el sistema financiero nacional desde un teléfono celular.

Inicialmente las instituciones financieras y cooperativas se encontraban afiliadas a BIMO, sin embargo, aparentemente este medio de pago no ha tenido acogida suficiente por parte de la población, probablemente por los altos costos al momento de realizar las diferentes transacciones. Debido a esta situación, los bancos que tienen la capacidad de invertir en estos nuevos medios de pago, han optado por desarrollar sus propios aplicativos. Esto es una oportunidad para incrementar su público puesto que cada usuario obligatoriamente se convertiría en cliente de la entidad financiera al momento de hacer uso de la billetera electrónica de determinada institución.

Se puede destacar la billetera electrónica del Banco Pichincha denominada, DeUna! Que durante algunos meses la institución ha venido promocionando a los usuarios y comercios en general con el objetivo que descarguen y usen la aplicación para reemplazar el uso de efectivo que por la pandemia del SARS-Cov19 se ha evitado. Así también con un poco menos de publicidad, el Banco Pacífico ha puesto a disposición de sus clientes y no clientes la Bdp Wallet. Un aplicativo menos conocido es PayPhone, esta se encuentra afiliada al Grupo Promerica, pero permite realizar pagos y cobros entre usuarios de las diferentes instituciones bancarias.

Es destacable mencionar también que el desarrollo de las billeteras electrónicas va de la mano con la accesibilidad que la población ecuatoriana tiene a un dispositivo móvil inteligente con internet, aunque este último recurso no es imprescindible dado que algunos de los aplicativos no requieren su uso. En referencia, Rose & Pozo Mejía (2019) expresan “existen más de 8,1 millones de equipos celulares (smartphones) en el país con planes de internet móvil que tendrían la capacidad de efectuar transacciones bancarias según la ARCOTEL.” (p.6).

BIMO – Billetera Móvil Banred

Actualmente según lo publicado en la Web de BIMO se encuentran afiliadas las siguientes instituciones financieras: Produbanco, Banco Internacional, Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco del austro, Banco Vision Found, Banco del Pacífico, Banco Solidario, Banco de Loja, Coop. De ahorro y crédito Riobamba, Coop.

De ahorro y crédito San Francisco, Coop. De ahorro y crédito Daquilema, Coop. De ahorro y crédito Alianza del Valle, Coop. De ahorro y crédito Oscus, Coop. De ahorro y crédito de Cámara de Comercio de Ambato, Banco Desarrollo, Mutualista Pichincha, Cooperativa Ambato, Coop. De Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP).

Respecto a su tarifario, en la Resolución No. 533-2019-F de La Junta De Política y Regulación Monetaria y Financiera los valores al momento de realizar una transacción son debitados al ordenante, es decir a quien realiza la solicitud de pago, cobro o retiro. En caso de pagos el costo es de 0,09 ctvs. + IVA.; para hacer retiros en un Corresponsal No bancario 0,31 ctvs. +IVA y para retiros desde un Cajero Automático 0,45 ctvs. + IVA.

Los pagos o cobros pueden ser realizados a cualquier persona de la lista de contactos del usuario o a otra cuenta digitando su número celular. Las transacciones en ambos casos pueden ser desde \$1 hasta \$50 con un cupo máximo diario de \$100. Existe un detalle de pagos pendientes, solicitudes de cobro recibidas, que pueden ser rechazadas o aceptadas dentro de 24h. Para retiros no se requiere tarjeta de débito solo se hace uso de la App y la transacción puede ser desde \$10 hasta \$100 con un cupo máximo diario de \$100.

De una! - Billetera Móvil del Banco Pichincha

De acuerdo a lo publicado en la Web del Banco Pichincha, actualmente se pueden realizar pagos con Deuna! en más de 23.000 negocios, puntos Mi Vecino o taxis. Allí también se hace referencia a que solo se necesita un teléfono inteligente y una cuenta en la institución financiera para poder acceder a los servicios de la plataforma. Cabe recalcar, de no poseer una cuenta activa el usuario podría acceder a una sin necesidad de acercarse a la entidad, solo requiere descargar el aplicativo en el móvil que hará las veces de su billetera electrónica. En la Web también se pueden encontrar los requisitos para acceder a la billetera móvil, estos son:

- Una cuenta activa de Banco Pichincha, básica, de ahorro o corriente.
- Clave y usuario de Banca Web o Banca Móvil.
- El e-mail registrado en Banco Pichincha.
- Datos para conectarse a internet.

- Hora automática configurada en el celular.

Los montos de las transacciones de pagos pueden ser desde 0.01ctvs. hasta 300 dólares de los Estados Unidos de América, con un máximo de 500 dólares de los Estados Unidos de América en el mes. Respecto a las transacciones de cobro no existe un número limitado o a libre disposición de los usuarios. Realizar cada cobro o pago no tiene ningún costo adicional, sin embargo, estos solo se pueden hacer entre personas que tengan la billetera o aquellas que mantengan una cuenta de ahorros o corriente en Banco Pichincha, lo que limita al acceso de la billetera y condiciona a los usuarios que deseen hacer uso de la misma.

Bdp Wallet – Billetera Móvil Banco del Pacífico

La billetera digital que promociona el Banco del Pacífico se denomina Bdp Wallet y se la puede utilizar para realizar pagos usando únicamente un código QR generado por el aplicativo que contiene la billetera y se descarga al teléfono inteligente. La billetera puede estar asociada a una cuenta de la entidad financiera o a una tarjeta de débito, crédito o prepago Pacificard. La billetera también permite consultar el saldo disponible y extra cupo de la tarjeta asociada, realizar avances de efectivo y notificar sobre la salida al exterior para poder hacer uso de la tarjeta de crédito en otro país.

La limitación que tiene Bdp Wallet es que no puede recibir cobros que se reflejen directamente en la billetera como si lo hacen Deuna! y BIMO. Sin embargo, si en un negocio poseen Datafast, el usuario puede hacer el pago con su celular sin necesidad de presentar la tarjeta de crédito o débito físicamente ni mucho menos dinero en efectivo, únicamente el usuario puede dar el código que genera la app o acercar el dispositivo móvil a la terminal de cobro.

Ventajas y desventajas del uso de las billeteras móviles

La principal ventaja que existe al usar las billeteras móviles es la eficiencia y rapidez con que se puede intercambiar bienes y/o servicios entre los usuarios. Lo certifica Santomá (2001) citado por Novillo Maldonado, Espinosa Galarza, & Palomeque Solano, (2017) quienes expresan: “Los sistemas de pago electrónico son potencialmente más eficientes que los métodos de pago tradicionales o que aquellos

basados en papel, y en muchos casos, incluso son más seguros.” (p.84). Al hacer uso de las billeteras móviles la compra y venta de bienes y servicios se podrían realizar únicamente con un teléfono celular, sin requerir firmas puesto que las diferentes autenticaciones las realizaría la plataforma del banco.

También se debe hacer hincapié en que las billeteras móviles al usar medios tecnológicos no solo son de utilidad para transaccionar dentro del territorio nacional sino también fuera de él y de esta forma mejorar los lazos comerciales. “Las billeteras virtuales son un vehículo de marketing, generan una forma de adquirir clientes en el mundo en línea, retener a los clientes existentes y realizar ventas cruzadas.” (Agudelo González & Giraldo Giraldo, 2020, p. 15). Esto sin duda aporta a la diversificación del comercio ya que los consumidores no solo podrán adquirir productos dentro del territorio sino también fuera, hecho que obligará a la producción nacional a innovar y modernizarse para estar a la altura de la competencia internacional.

Aun cuando existen gran cantidad de ventajas sobre el uso de las billeteras móviles una gran desventaja es la vulnerabilidad que puede tener este sistema, por ende, genera desconfianza en la población. Las billeteras móviles al encontrarse instaladas y manejadas desde un dispositivo móvil como un celular inteligente o Tablet pueden ser fácilmente quebrantados, así lo expresa Agudelo González & Giraldo Giraldo (2020) “Los teléfonos inteligentes y dispositivos móviles son tan propensos a ser portadores de fraudes y las personas ser víctimas de la delincuencia” (p.13). A esto se le suma que para la población adulta la tecnología no es su fuerte, por lo tanto, este sistema va dirigido principalmente a la juventud:

Las billeteras virtuales fueron diseñadas para el público juvenil y es ideal que se aplique a un grupo demográfico que esté en una fase de constante aprendizaje, puesto que los bancos proveen las herramientas educativas que permiten que una persona se convierta en un mejor cliente y un mejor administrador de dinero. (Agudelo González & Giraldo Giraldo, 2020, p. 10)

2.3 Marco Conceptual

Medios de pago

Según Rus A. (2020) un medio de pago es un instrumento u objeto que servirá para liquidar las obligaciones adquiridas por la compra de un bien o servicio. El dinero por ejemplo se considera un objeto mientras que las tarjetas de crédito e incluso las les son catalogad billeteras móviles como instrumento pero ambos son utilizados como

medio de pago. Es importante mencionar, un medio de pago debe ser aceptado en cualquier lugar y tiempo. Un medio de pago puede ser electrónico cuando el mecanismo utilizado es digital.

Inclusión financiera

Para Rivero V., & Guerra P. (2019) la inclusión financiera es básicamente introducir a la población dentro del sistema financiero a través de la promoción y acceso a los servicios bancarios. El término también implica un proceso de educación financiera para la población con el objetivo de propagar el bienestar de la persona y su entorno. También se hace referencia a este concepto cuando se habla de bancarización, masificación financiera.

Por otro lado para Arregui, R., Guerrero, R.M. & Ponce, K. (2020) la inclusión financiera es efectivamente adentrar a la población al sistema financiero. Sin embargo, este autor recalcar es aquella variable que permitirá a las personas mejorar su bienestar, sobre todo a aquella parte de la población que suele ser excluida de este sector por su condición de pobreza, informalidad, carecimiento de ingresos, género, entre otros. Además también destaca es importante para la sociedad porque permitirá mejorar las prácticas financieras de la población así como la administración de sus recursos para lograr sobrellevar las crisis económicas que se puedan generar en lo posterior.

Desarrollo económico

Para Roldán P. (2018) el desarrollo económico es la competencia que tiene un país para crecer económicamente, es decir que tanto puede producir y cuanta riqueza puede generar, pero esta capacidad se debe ver reflejada no solo cuantitativamente sino también cualitativamente en el bienestar de sus habitantes, es decir, la calidad de vida de ellos debe mejorar a la par del crecimiento.

Otros autores como Etecé (2021) agregan al concepto de desarrollo económico algunos factores económicos, sociales y políticos que serán típicos en naciones desarrolladas. Algunos de ellos son: tiene el Producto Interno Bruto (PIB) alto por lo que, al momento de dividirlo para sus habitantes, PIB per cápita es razonable para que cada uno de ellos tengan una vida digna; poseen una tasa de desempleo baja y todos sus habitantes tienen acceso a los servicios básicos como luz, agua y gas; se respeta

mucho la democracia y a las instituciones por lo que no es un común observar manifestaciones de orden social.

Desarrollo endógeno

De acuerdo a Quito C., Flores A., & Castillo O. (2021) el desarrollo endógeno es un modelo de desarrollo que se basa en el crecimiento específico de los pueblos locales o rurales. Considera el bienestar social, material y espiritual dentro del proceso de desarrollo. Toma en cuenta también los recursos locales, los valores, las instituciones y las estrategias aplicadas por cada comunidad; busca que cada pueblo se capaz de avanzar autónomamente y mejorar sus condiciones de vida. Este modelo permite a las comunidades se diversifiquen biológica y culturalmente, así como también se evite la degeneración ambiental.

2.4 Marco Legal

Por ser una forma no habitual de realizar los pagos, las regulaciones respecto a las billeteras móviles no son muy precisas, sin embargo en algunos artículos de la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario, entre otras leyes y resoluciones, se hace referencia a la política monetaria, sistema financiero y a las funciones de las entidades reguladoras y promotoras de esta nueva forma de pago, siendo estos apartados los que posteriormente se mencionarán como sustento legal a la investigación llevada a cabo.

Constitución de la República del Ecuador

En el artículo 302 inciso 1 de la Carta Magna se hace referencia a que se debe promover la utilización de medios de pagos que faciliten y mejoren la eficiencia del sistema económico a través de la política monetaria, crediticia y financiera, por tanto, se puede determinar la promoción constante durante los últimos años de la utilización del sistema de dinero electrónico anteriormente y hoy en día billeteras móviles, como una forma de dar cumplimiento a este inciso.

Por otro lado, en el artículo 309 del mismo instrumento jurídico mencionado anteriormente, se establece que las entidades financieras tanto públicas, privadas o del sector popular y solidario, tienen como responsables de los actos a sus directivos quienes responderían en caso de falencias en la seguridad, estabilidad y solidez de la institución. Si la población conociera lo expuesto, seguramente incrementaría la

confianza en poner en manos de las instituciones financieras sus ahorros. Así también en el artículo 310 se hace referencia a la inclusión financiera, hecho que sin duda se está intentado aumentar a través de la promoción de este nuevo método de pago.

Plan Nacional de Desarrollo – Toda una vida

Como guía para la elaboración de las políticas económicas, se toma como base el Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida 2017 – 2021, en donde se establece claramente las políticas deben ser inclusivas y lograr la sostenibilidad a largo plazo en todos los sectores; real, fiscal, externo y monetario. En cuanto al sector monetario, en el objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización. se hace referencia al impulso la inclusión financiera y una aplicación eficaz y oportuna de la liquidez y los flujos económicos.

Con lo mencionado previamente, se pretende mantener la estabilidad sistémica y se tiene la seguridad de que los recursos generados por los flujos financieros van a financiar el desarrollo endógeno. El objetivo se fundamenta en la importancia de un sistema financiero donde todos puedan acceder a los servicios ofrecidos por este para de esta manera generar riquezas. Adicional, el objetivo también plantea algunas políticas destacando la que indica se promuevan los créditos y el uso de los servicios financieros para fomentar a su vez la inclusión financiera logrando un desarrollo sostenible, solidario y equitativo.

Ley Orgánica para la reactivación de la Economía y fortalecimiento de la dolarización

Se debe tener claro que, de acuerdo a la Ley de Orgánica para la reactivación de la Economía, fortalecimiento de la dolarización publicada en el Registro Oficial Suplemento 150 del 29-dic.-2017 se modifican algunos elementos del Código Monetario Orgánico y Financiero tomando en cuenta que era necesario la modernización del sistema financiero para lograr que la población formalice sus transacciones y exista mayor transparencia en las mismas, hechos que sucediendo a la par mejorarían la eficiencia económica del país y permitirían al sistema financiero convertirse en la principal fuente de financiamiento de la población.

Entre las modificaciones que la Ley en referencia realiza está que el término dinero electrónico debe ser modificado por el término medios de pago electrónicos.

Cabe recalcar entre ellos se encontrarían las billeteras móviles y transferencias de pago digitales. También se indica que mantener una cuenta de dinero electrónico hace las veces de contar con una cuenta en el sistema financiero, bien sea una institución bancaria o miembro de la Economía Popular y Solidaria. Es importante mencionar que obtener una cuenta es relevante porque desde ella se efectuarán las transacciones con los medios de pago electrónicos.

Código Orgánico Monetario y Financiero

Dentro del Código Orgánico Monetario y Financiero se define quien regula y controla los medios de pago electrónicos como son las billeteras móviles. Así por ejemplo en el artículo 14 incisos 19, 21, 29 se establece que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es quien debe establecer y regular los medios de pago sobre todo los electrónicos que serán ejecutados por las instituciones del sistema financiero. La Junta también se encarga de limitar los costos y comisiones por el uso de los medios de pago, sean estos electrónicos o no.

Otro ente regulador es el Banco Central del Ecuador, pues dentro de sus funciones según el artículo 36 inciso 2 está administrar el sistema de pagos nacional, por tanto, está obligado a examinar y controlar los medios de pago electrónicos que sean establecidos en las plataformas de las diferentes instituciones financieras, entre ellas las billeteras móviles como BIMO, De Una, Bdp Wallet y demás. Cabe recalcar las entidades también deben permitir al Banco Central acceder a sus plataformas de forma permanente para que este pueda cumplir con sus actividades de regulación.

En el Capítulo 2 del Código Orgánico Monetario y Financiero Artículo 99, se reconoce a las billeteras móviles, tarjetas de débito y crédito y las transferencias por medios digitales como medios de pago diferentes a la moneda metálica, pero todos deben ser expresados en dólares de los Estados Unidos de América y si se desea realizar transacciones con una divisa diferente, se deberá convertir a la tasa de cambio vigente en la fecha del intercambio.

En el artículo 101 de esta misma sección, se expresa que las entidades del sistema financiero nacional serán quienes desarrollen y operen los medios de pago electrónicos entre ellos sin duda las billeteras móviles. Es importante recalcar también que toda transacción realizada a través de los medios de pago electrónicos deberá pasar

por el Banco Central del Ecuador donde se saldarán y pagarán pues como ente regulador de las instituciones financieras tendrá acceso y control de cada uno de estos intercambios.

Dentro del capítulo 3 artículo 103 se menciona nuevamente a la inclusión financiera como un objetivo al que debe llegar el Banco Central a través de la participación de las instituciones financieras. Este inciso se consideraría base para que las entidades del sistema financiero busquen a través de la utilización de las billeteras móviles captar más clientes y sobre todo aquellos con acceso limitado a los servicios bancarios debido a su falta de cultura financiera.

Codificación de las resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros

Los medios de pago electrónicos se rigen para su gestión a la Codificación De Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores Y Seguros expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, documento que en su Capítulo II establece las normas que regirán los medios de pago electrónicos. En la Sección I, se define a los medios de pago electrónicos como todo artefacto electrónico o digital desde el cual se puedan transferir recursos que liquiden una obligación adquirida por quien autoriza el pago. También se menciona en esta sección que este tipo de pagos deben ser aceptados por todas las entidades participantes y dentro de su proceso debe pasar por el Banco Central para que sea saldado y liquidado.

En la sección II de esta codificación se establece dentro de los sistemas de pago móvil se encuentran los sistemas auxiliares de pago que son un conjunto de instrumentos, normas, políticas, procedimientos y servicios autorizados por el Banco Central del Ecuador para que con y a través de ellos se pueda efectuar la transferencia de fondos entre los usuarios. En el artículo 7 de esta misma sección, se definen algunos términos, entre ellos destacan: Pago móvil, es toda transferencia de recursos realizada desde un teléfono móvil que mantiene asociada una cuenta bancaria del sistema financiero. Plataforma de pagos móviles, es el compuesto de hardware y software desde donde se podrán realizar los pagos móviles.

Según lo establecido en la subsección II, las plataformas de pago móvil serán administradas por una determinada entidad autorizada previamente por el BCE como sistema auxiliar de pago. Para obtener esta autorización la entidad debe estar

acreditada por la Superintendencia de Bancos o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como ofertante de servicios auxiliares del sistema financiero. Cabe recalcar, según la normativa el hecho de que se encuentre autorizada no es una garantía por parte del BCE sobre su aptitud legal, financiera y operativa; ni tampoco es una certificación sobre el uso que le puedan dar los beneficiarios.

En el artículo 11 de esta normativa se mencionan los diferentes servicios que pueden ofrecer las plataformas de pagos móviles entre ellos: transferencias entre cuentas del sistema financiero nacional; depósitos y retiros bien sea por ventanilla u otros canales; pagos de impuestos, tasas, contribuciones, servicios básicos, servicios del sistema público o privado; cobro del bono de desarrollo humano; entre otros. En el artículo 12 en cambio se le otorga la facultad sancionadora al BCE en caso de verificar acciones o prácticas restrictivas en las plataformas de pago móvil que utilicen las instituciones financieras.

Por otro lado, en la subsección III se determinan algunos requisitos que deben cumplir las plataformas de pago móvil entre ellos se pueden destacar: las transacciones deben poderse realizarse desde cualquier tipo de teléfono celular, debe operar internamente con todos los sistemas auxiliares de pago que brinden los servicios de pago móvil; tiene que aplicar patrones de seguridad basados en esquemas internacionales. En este apartado también se establece que: El BCE determinará los valores máximos por transacción y día; las instituciones financieras no pueden intervenir en dos plataformas de pagos móviles de forma simultánea.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología

Con esta investigación se pretende analizar la percepción que tienen los estudiantes la UVLR de forma particular a partir de una investigación documental general previa. Por esta razón se aplicará el método deductivo, el cual analiza los datos desde lo general a lo particular. Tomando en cuenta este concepto, se inicia la investigación con la observación y recolección de información como son los antecedentes, teorías y conceptos existentes sobre las billeteras móviles que serán de utilidad para conocer y comprender el tema investigado y en lo posterior tener la capacidad de plantear instrumentos que permitan conocer la perspectiva particular de cada estudiante.

Con los instrumentos de investigación planteados se realizará una investigación individual y finalmente a partir de todo lo recopilado se podrá observar y analizar los resultados obtenidos para definir conclusiones respecto a la perspectiva que tienen los estudiantes de la ULVR sobre las billeteras móviles o electrónicas. Cabe recalcar las conclusiones a las que se lleguen contestarán los objetivos y preguntas de investigación planteadas al inicio de la indagación.

3.2 Tipo de investigación

Para el estudio que se está llevando a cabo se utilizarán dos tipos de investigación básicas. En una primera parte se realizará una investigación Exploratoria porque se está indagando un tema relativamente nuevo, por lo tanto, hay pocos estudios previos y poca información estadística respecto a la perspectiva que la población de estudiantes, jóvenes y/o universitarios pueden tener acerca del tema de investigación, por esta razón, los resultados y conclusiones se basarán en los datos que se obtengan al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación, aseverando o no las posibles hipótesis encontradas en las observaciones previamente realizadas.

Por otro lado, se efectuará una investigación descriptiva pues el estudio busca determinar la percepción que tiene cada estudiante de la ULVR respecto al uso de las billeteras móviles. También se ha escogido este tipo de investigación porque se

recolectará información sobre diferentes variables que permitan definir y medir el perfil de cada estudiante; entre ellas están: su género, estado civil, grado de conocimiento sobre el tema, aceptación y frecuencia de uso de las billeteras móviles, aceptación para poder llegar a medir la variable principal, percepción de los estudiantes, y así poder predecir la posible tendencia respecto a este medio de pago.

3.3 Enfoque

La investigación tiene un enfoque mixto. Se ha escogido este enfoque porque por un lado se realizará un análisis objetivo de los resultados que se puedan obtener, es decir, un enfoque cuantitativo; pero, al momento de emitir las conclusiones y recomendaciones a las que se llegará con este estudio no solo estarán fundamentadas por un argumento estadístico proveniente de la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación y de la teoría escogida previamente sino que también el investigador propondrá posibles mejoras a la situación encontrada de acuerdo a su punto de vista, incluyendo un tanto la subjetividad.

En primera instancia el estudio llevado a cabo es de tipo cuantitativo porque se ha establecido un problema de estudio delimitado y concreto. Posteriormente para profundizar en el tema se revisaron los estudios previos y se estableció un marco teórico y conceptual donde se escogió una teoría que será rechazada o aceptada una vez que se obtengan los resultados estadísticos de la aplicación de las herramientas de investigación descritas en los próximos literales. Con estos datos también se tendrá una idea fundamentada respecto a la percepción que tienen los estudiantes de la ULVR acerca del uso de las billeteras móviles.

El investigador no mencionará resoluciones subjetivas, pero se podrían dar sugerencias o propuestas que mejoren la situación encontrada, por tanto, se puede hacer referencia a un enfoque cualitativo porque esto implicaría exponer el punto de vista del investigador. También se escoge este enfoque porque las variables de estudio se encuentran relacionadas con el investigador quien es parte de la población universo. Además, la investigación pretende comprender a los estudiantes de la ULVR dado que se analizará su percepción sobre el uso de las billeteras electrónicas y las razones por las que hacen uso de ellas o no.

3.4 Técnica e instrumentos

Al utilizarse el método de investigación cuantitativo es un hecho que la técnica a utilizar es la encuesta pues es el instrumento más efectivo para poder obtener datos numéricos respecto al tema de investigación. La encuesta será de 12 preguntas cortas con respuestas predeterminadas u objetivas que obligarán al encuestado escoger la opción más cercana a su realidad y permitirá al investigador tabular la información de una forma más rápida y eficaz. El formato del instrumento se podrá encontrar en los anexos de este documento y los resultados en los próximos párrafos.

Para expandir un poco más la teoría respecto a las billeteras electrónicas, se utilizará también la entrevista como instrumento para recolectar información por parte de una de las instituciones financieras que desarrolló su propia billetera móvil y la ha puesto a disposición del público en general. Un ejecutivo de la entidad fue escogido para que expandan los conocimientos descubiertos previamente en la investigación primaria realizada.

3.5 Población

Para obtener los datos de la población a ser analizada, se solicita a las autoridades de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil la cantidad de estudiantes matriculados en el período 2021B, siendo la totalidad 3.960 estudiantes. Para lograr obtener la muestra o cantidad de estudiantes a ser encuestados se usará la fórmula para determinar la muestra de una población finita con un nivel de confianza del 95% un error de estimación del 5% y un 50% de probabilidad de que ocurra o no el evento. Cabe recalcar que la población o universo será 3.960 que es la totalidad de estudiantes matriculados en el período 2021B.

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

Figura 1 Fórmula para determinar la muestra de una población finita
Fuente: Video tutorial para calcular tamaño de muestra paso a paso
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

La fórmula que se muestra en la Figura 1 expresa: n=muestra; N= población o universo; Z=nivel de confianza; e= error de estimación máxima aceptado;

p =probabilidad de que ocurra el evento; q = probabilidad de que no ocurra el evento. Tomando como base la fórmula anterior y los datos de esta investigación se puede determinar entonces que: $N=3.960$; $Z=95\%=1.96$; $e=5\%$; $p=50\%$; $1=50\%$. Al reemplazar estos datos en la fórmula anterior se puede determinar una muestra de 350 estudiantes, es decir, la encuesta tendrá que ser aplicada a como mínimo 350 estudiantes matriculados en la ULVR durante el periodo 2021B.

3.6 Análisis de resultados

En lo posterior se mostrarán los resultados de la encuesta aplicada a 350 estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. También se expondrán las respuestas que compartió el Gerente Comercial y de Servicios del Banco Pichincha respecto a la billetera electrónica DeUna!

La encuesta fue realizada a la muestra determinada, 350 estudiantes matriculados en la ULVR durante el período 2021B. El instrumento estaba compuesto por 12 preguntas que recopilan información básica sobre cada estudiante y específica para conocer sobre la perspectiva que pueden tener acerca de las billeteras electrónicas.

La mayoría de la población encuestada se encuentra dentro de un rango de edad que podría ser considerado como joven adulto pues los rangos de edad entre 17 a 22 y 23 a 28 son los que mantienen porcentajes más altos. Así se muestra en la Figura No. 2 donde se visualizan los resultados de la pregunta No. 1, que arroja que un 45,8% de las personas encuestadas tienen entre 17 y 22 años de edad; un 34,2% tienen de 23 a 28 años de edad; un 5,6% tiene entre 29 a 34 años de edad y finalmente un 14,4% tiene de 35 años en adelante.

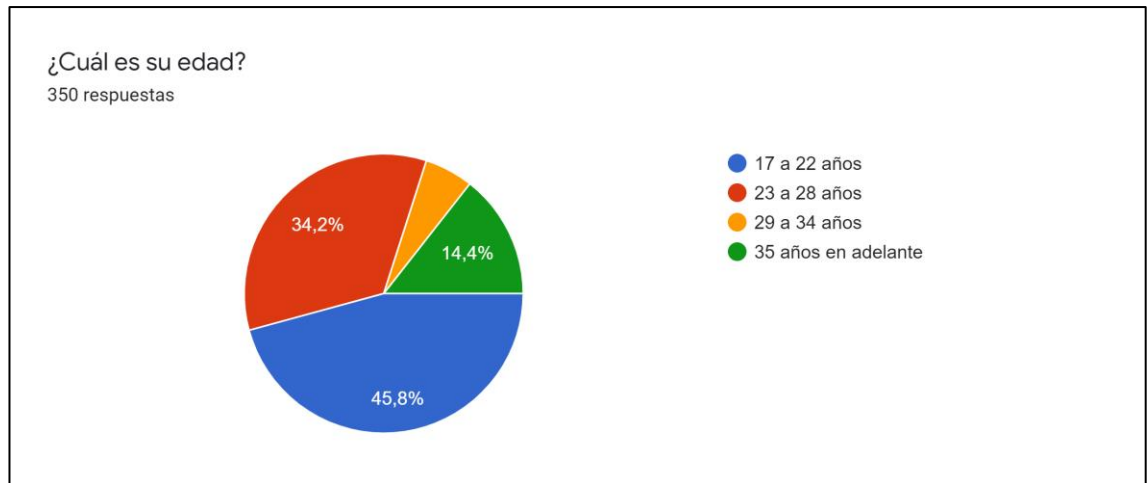


Figura 2 Resultados pregunta 1 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Al desear conocer la perspectiva de los estudiantes respecto al uso de las billeteras móviles es necesario determinar además de su edad, otros aspectos como el género de cada uno de los que forman parte de la muestra, por lo tanto, la pregunta No. 2 hace referencia a esto y arroja como resultado que fueron encuestados mayormente hombres con un 54,6% como se muestra posteriormente en la Figura No. 3 y un 45,1% en cambio fueron mujeres.

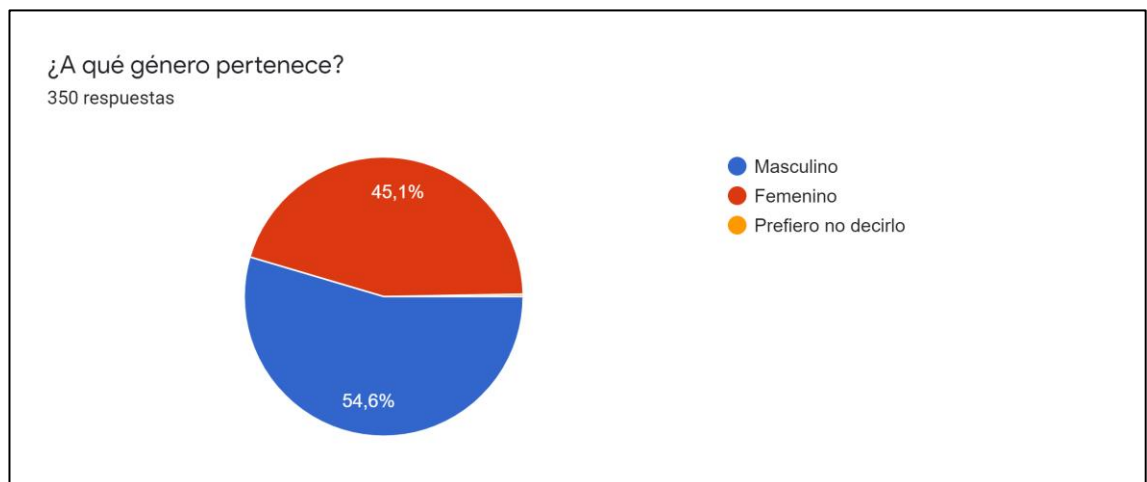


Figura 3 Resultados pregunta 2 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Por otro lado, la pregunta No. 3 permitió determinar que la mayor parte de los estudiantes matriculados en el periodo 2021B son solteros. Esto se puede corroborar en la Figura No. 4 donde se visualizan los resultados de esta pregunta que indica que

un 60,2% de los estudiantes respondió encontrarse soltero al momento de realizar la encuesta. Mientras un 16,8%, respondió encontrarse casado, siguiéndole aquellos en unión libre con un 10,3% y una minoría, 3,4% se identifica como divorciado

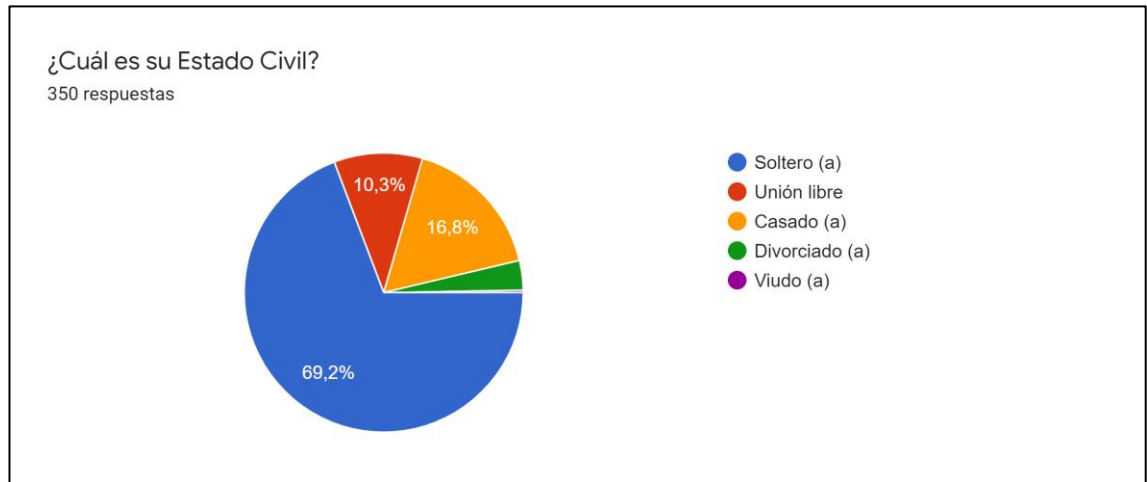


Figura 4 Resultados pregunta 3 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Luego de conocer algunos aspectos básicos de los encuestados, se establecen preguntas específicas que permitirán identificar si los estudiantes tienen un mínimo de conocimiento sobre el tema de investigación que se está llevando a cabo o al menos se encuentran interesados en el mismo.

Los resultados de la pregunta No. 4 que se muestran posteriormente en la Figura No. 5 permiten determinar que más de la mitad de los encuestados conocía sobre lo que es una billetera móvil puesto que un 68% de ellos respondió sí a esta interrogante y un 32% en cambio contestó No.

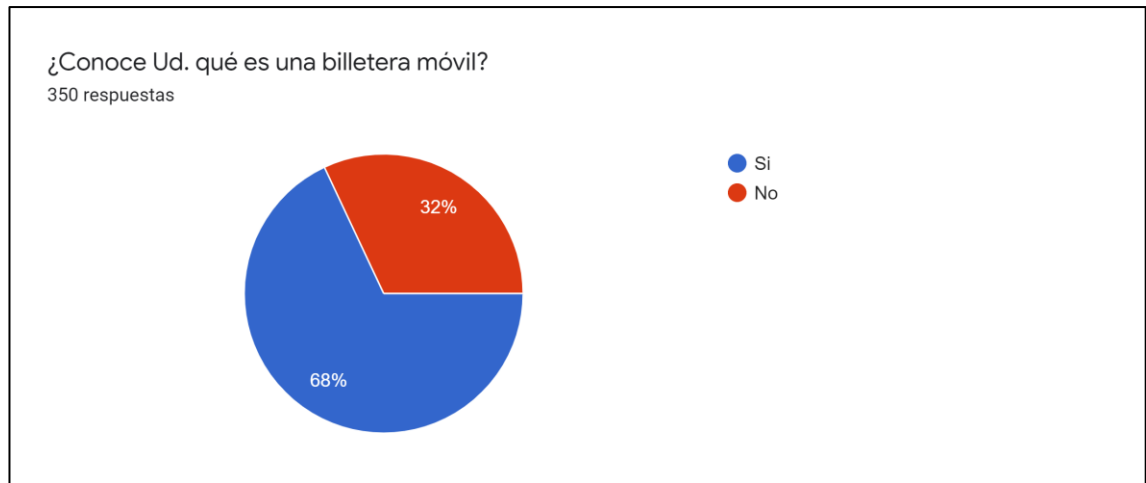


Figura 5 Resultados pregunta 4 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

La Figura No. 6 muestra los resultados de la pregunta No. 5 que hace referencia a la teoría económica que se desea verificar con este proyecto de investigación. Al respecto, un 48% de los estudiantes contestaron que consideran a las billeteras móviles como un producto innovador y revolucionario y un 36,3% las identifica como un producto innovador pero que no provocará grandes cambios. En contraste con estos dos altos porcentajes, un 12,9% de los encuestados no tiene clara la diferencia con la banca web y una minoría, 2,9% estima las billeteras móviles y la banca web como productos similares.

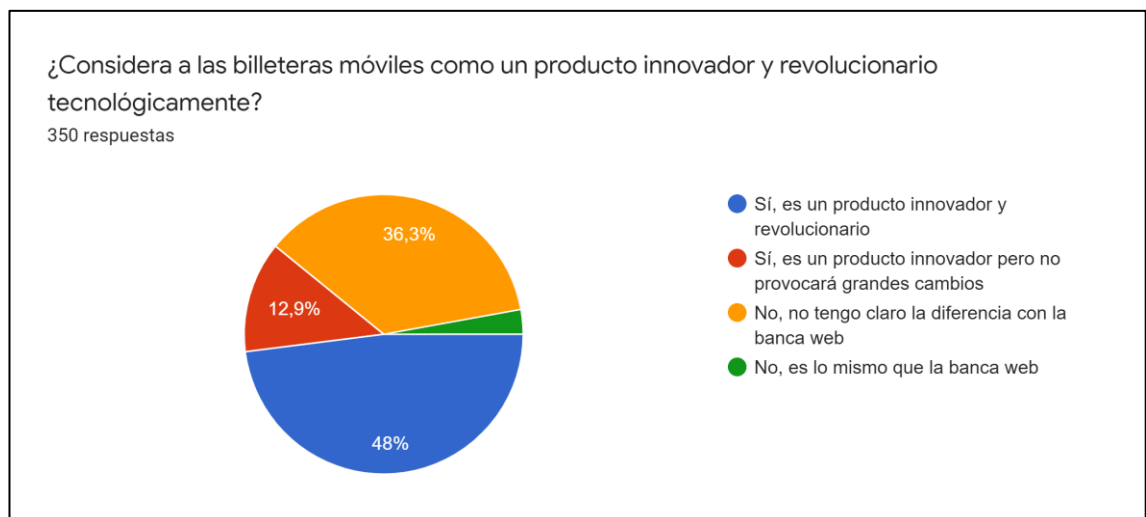


Figura 6 Resultados pregunta 5 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Actualmente existen algunas billeteras móviles a disposición del público en general, por tanto, para el desarrollo de esta investigación es necesario conocer sobre aquellas que la población de estudio conoce mayoritariamente, razón por la que se plantea la pregunta No. 6 la cual permitió determinar que la billetera móvil más conocida por los estudiantes es la Bdp Wallet pues en la Figura No. 7 donde se muestran los resultados de esta interrogante, se visualiza, aproximadamente el 55,7% aseveró conocerla, seguidamente con un 50,3% se encuentra la billetera móvil del Banco Pichincha denominada DeUna!, a continuación, está BIMO con un 18,3% y un 8,3% en cambio manifiestan conocer otras billeteras no mencionadas en esta investigación.

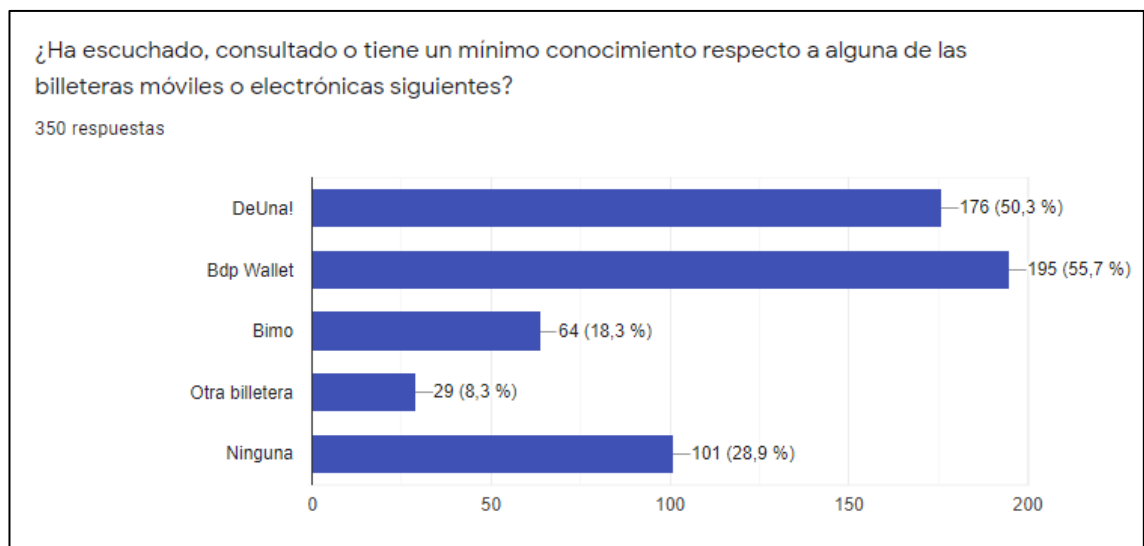


Figura 7 Resultados pregunta 6 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Es relevante mencionar, un 28,9% de los encuestados indicaron no conocer ninguna billetera móvil, esto sin duda se relaciona con la pregunta No. 4 que reflejaba un 32% de los encuestados no conocía qué es una billetera móvil.

En la Figura No. 8 se muestran los resultados de la pregunta No. 7 donde se puede visualizar que un 13% de los estudiantes utiliza actualmente una de las billeteras electrónicas que existen en el mercado y 55,4% de los encuestados respondió que sí utilizaría las billeteras electrónicas como forma de pago, aunque no tengan mucho conocimiento al respecto. En contraste un 25,4% prefiere conocer más del tema antes

para poder utilizar este medio de pago y un 6,2% en definitiva no las utilizaría porque desconfían de los medios electrónicos.

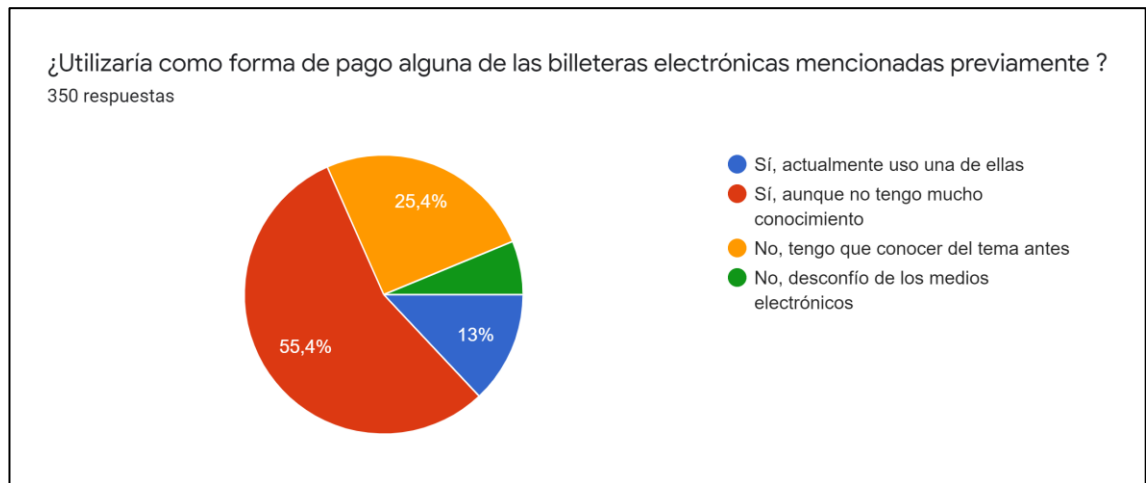


Figura 8 Resultados pregunta 7 encuesta sobre billeteras móviles.
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Los resultados previos permiten notar que un porcentaje considerable de la población de estudio se encuentra interesada en utilizar las billeteras móviles como forma de pago, aunque no creen tener el conocimiento necesario sobre el producto, pero al definirlo como innovador podrían aceptar el riesgo. Cabe recalcar que se debería trabajar un poco más en publicidad de las billeteras existentes con el objetivo de que el 25% de la población de estudio que no utilizaría esta forma de pago por desconocimiento, se interese en hacerlo.

La Figura No. 9 muestra los resultados de la pregunta No. 8 donde se visualiza la frecuencia con que se utilizarían las billeteras electrónicas quienes están dispuestos a usarlas como medio de pago. Aproximadamente un 38% de la población lo haría diariamente, un 28,3% en cambio la utilizaría mensualmente y un 19,9% semanalmente. Como se mencionó previamente un rechazo a la utilización del medio de pago por desconocimiento o desconfianza es claro existirá una parte de encuestados que respondería que su frecuencia sería nunca siendo este el 13,7% de los estudiantes.

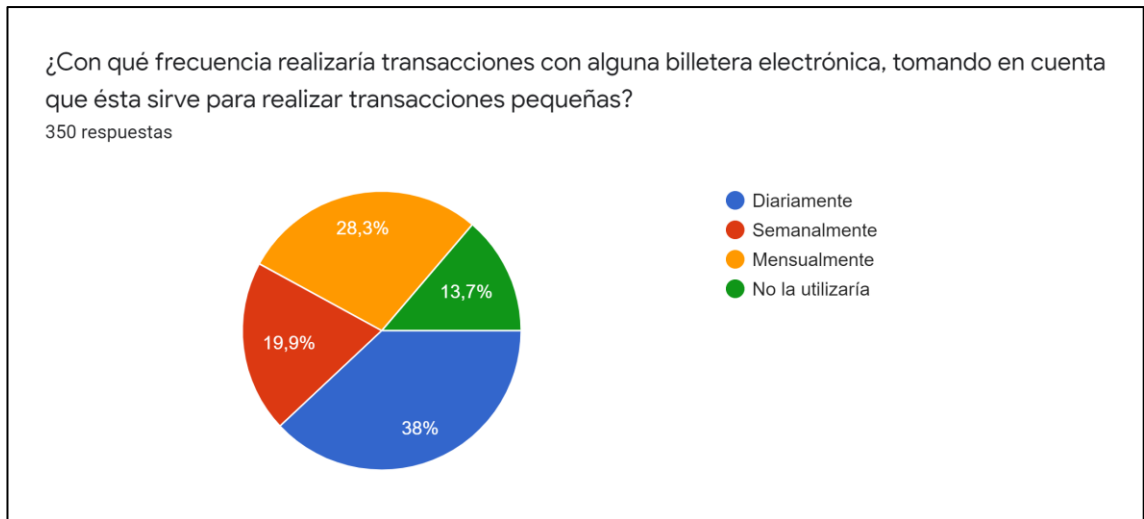


Figura 9 Resultados pregunta 8 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Conociendo la frecuencia de utilización de las billeteras electrónicas por parte de los estudiantes, es importante saber también en qué tipo de transacciones mayoritariamente serían usadas. Esto se pudo determinar a través de los resultados de la pregunta No. 9 que se muestran en la Figura No. 10 a continuación.

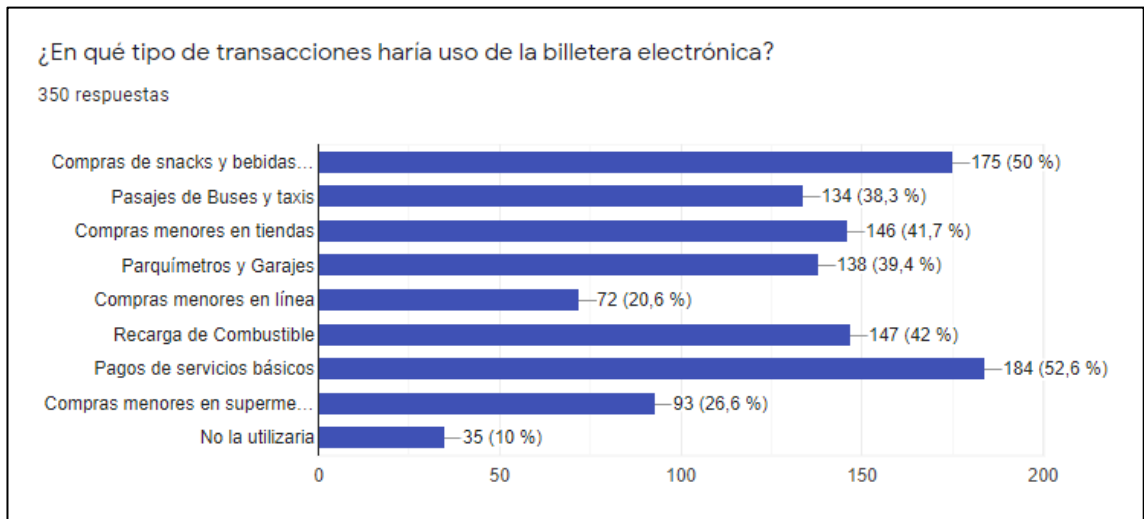


Figura 10 Resultados pregunta 9 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Como se puede observar en la Figura No. 10 los estudiantes prioritariamente utilizarían las billeteras electrónicas para realizar pagos de servicios básicos puesto que un 52,6% de los encuestados escogieron esta opción. La siguiente transacción que realizarían con este medio de pago sería comprar snacks y bebidas en el bar de la

universidad, esta opción fue escogida por un 50% de los encuestados. Seguidamente está la carga de combustible, compras menores en tiendas y el pago de parquímetros y garajes con un 42%, 41,7% y 39,4% respectivamente. Siendo estos 5 tipos de transacciones los que mayoritariamente realizarían los estudiantes a través de este medio de pago.

Al existir una posibilidad de aceptación considerable de las billeteras electrónicas y de su utilización en la ULVR, se plantea la pregunta No. 10. Los resultados de la interrogante se muestran en la Figura No. 11 donde se observa que aproximadamente un 87% de la población apoya la implementación de las billeteras electrónicas como medio de pago dentro de la institución, pero de este porcentaje un 69,6% condiciona a la entidad puesto que previo a la implementación requieren conocer más del tema. Por otro lado, un 13% aproximadamente definitivamente no está dispuesto a utilizar el medio de pago en la ULVR porque no conoce del tema, no lo usa o no lo considera seguro.

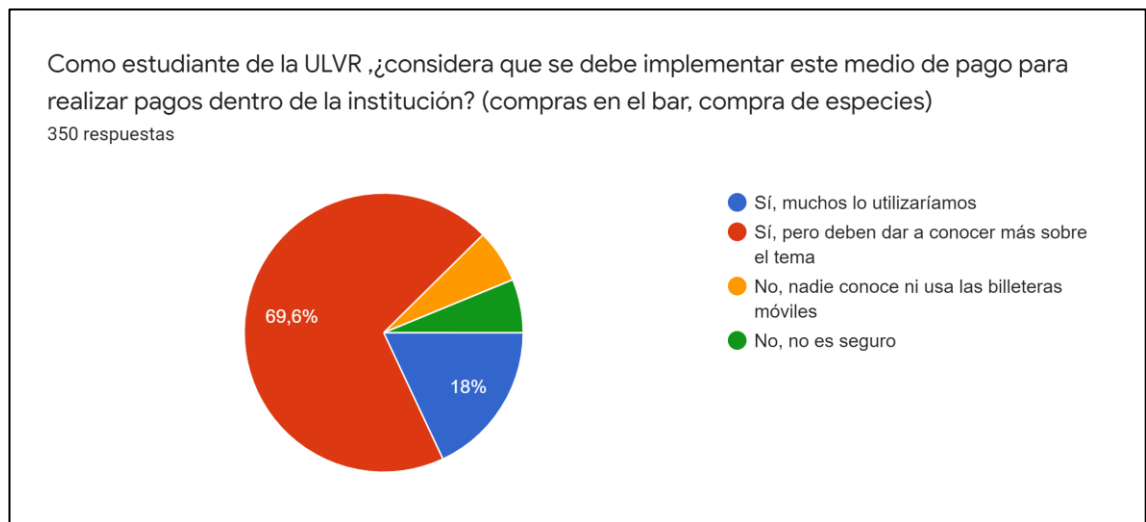


Figura 11 Resultados pregunta 10 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Para conocer qué piensan los estudiantes de la ULVR sobre la utilización de las billeteras electrónicas y su incidencia en la Economía del país se plantea la pregunta No. 11 cuyos resultados se muestran en la Figura No. 12 observando que aproximadamente un 79% de los encuestados consideran que la utilización de las billeteras electrónicas aportará al desarrollo económico del país, un 53,4% cree que es porque son un producto innovador que ocasionará cambios positivos mientras un

25,4% porque incluirá a más personas al sistema financiero. También un 21% aproximadamente piensa que este medio de pago vanguardista no aportará al desarrollo económico del país; un 15,9% alega que no todos tendrían acceso a los medios electrónicos por lo que se ocasionaría más desigualdad y un 5,3% en cambio piensa que son una forma de estafa para la población.

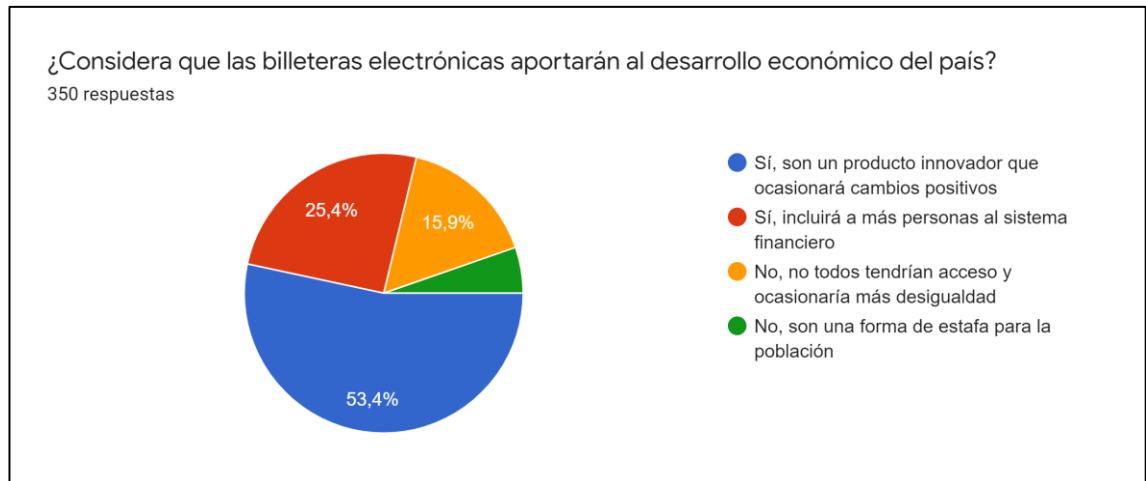


Figura 12 Resultados pregunta 11 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Para poder plantear sugerencias y soluciones a la problemática planteada en el presente proyecto de investigación se planteó la pregunta No. 12 cuyos resultados se observan en la Figura No. 13 y muestran que un 57,1% de la población de estudio considera que para impulsar el uso de las billeteras móviles es necesario realizar mayor publicidad porque se desconoce mucho del tema; en cambio, un 33,1% pide mayor transparencia para que incremente la confianza en el medio de pago. Por otro lado, un 5,7% cree que se deben promover incentivos y un 4% desea que se mejore el acceso a medios electrónicos e Internet.

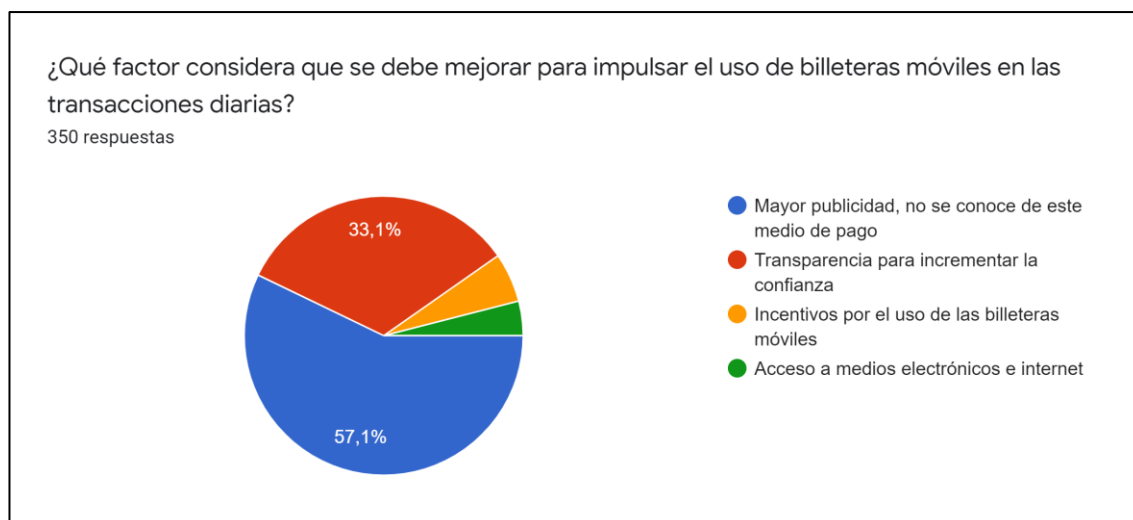


Figura 13 Resultados pregunta 12 encuesta sobre billeteras móviles
Fuente: Tabulación resultados de encuesta sobre las billeteras móviles
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación han permitido identificar que las billeteras móviles son consideradas por la mayoría de estudiantes de la ULVR como un producto innovador, debido a esta razón, creen que el producto aportará al desarrollo económico bien sea por la inclusión de más personas al sistema financiero o simplemente porque su utilización ocasionará cambios positivos en la población. En base a esto, se puede verificar la teoría de la Innovación de Joseph Schumpeter que hace alusión al emprendimiento e innovación como causal para el desarrollo económico y social de la población.

También se ha podido corroborar que existe un interés en utilizar las billeteras electrónicas, sin embargo, la mayoría considera que hace falta publicidad y dar a conocer más acerca del funcionamiento, uso, ventajas, desventajas y demás para poder hacer uso de ellas en las transacciones diarias tanto dentro como fuera de la universidad. Gran porcentaje de estudiantes acotaron que utilizarían como medio de pago las billeteras electrónicas sin embargo hacían alusión a que se debería dar a conocer más del tema.

Respuestas de entrevista

Nombre: José Andres Zunino Delgado

Cargo: Gerente Comercial y de Servicios

1. ¿Qué motivó al Banco Pichincha para que desarrolle su propia billetera electrónica denominada DeUna!?

Básicamente la herramienta fue creada para reducir el uso del efectivo, es su principal característica. El banco busca reducir el uso del efectivo en el transcurso del tiempo. Por lo general, el mantenimiento del efectivo, el envío de dinero genera un costo para la institución entonces se busca reducir las transacciones menores de \$50 en las agencias a través de la billetera móvil.

2. ¿A qué dificultades ha tenido que enfrentarse el Banco Pichincha durante la implementación de su billetera electrónica?

Uno de los motivos es que las personas no desean afiliarse a un canal electrónico por desconfianza razón por la que el banco decidió como estrategia realizar un acercamiento uno a uno con los pequeños comercios como las tiendas. Tuvo ventajas porque ya existían negocios afiliados a Pichincha Mi Vecino, corresponsales no bancarios (CNB).

3. ¿Cómo han dado a conocer la billetera electrónica al público en general? ¿Ha sido dirigida a un sector económico específico? ¿Cuál? ¿Por qué?

El sector económico al que fue dirigida es a los pequeños negocios, las Microempresas, desde aquí el banco inició. Actualmente también se están incluyendo a los doctores con tema de citas médicas, gremios de taxistas, parqueaderos y los delivery producto de la pandemia. Se está buscando tener un acercamiento mayor con estos sectores desde la pandemia.

4. ¿Qué porcentaje de aceptación ha tenido hasta la fecha la billetera electrónica? ¿Cuáles cree que han sido las causales para lograr este porcentaje de aceptación/rechazo?

Desconozco con exactitud el dato sin embargo según mi apreciación por lo menos ha existido un 70% a 80% de aceptación. El 20% de rechazo podría darse debido a la desconfianza del uso de canales electrónicos y falta de conocimiento. La billetera tiene muchas ventajas, solo puedo pagar con tener el contacto guardado en el teléfono celular, es práctico y si las personas no la aceptan es probablemente porque no son tecnológicas y no han usado la App.

5. ¿Considera que la billetera electrónica DeUna! como forma de pago en Ecuador tiene vulnerabilidades que le dificulten prevalecer en el tiempo?

Yo creo que con relación al efectivo el uso será a la par, actualmente recién estamos comenzando y tal vez con el paso del tiempo se irá fortaleciendo, pero el uso del efectivo no va a dejar de ser, siempre va a haber circulante y aparte de eso también hay muchos negocios que están acostumbrados a tan solo el uso de efectivo, por lo que ambos deben ir a la par. No creo que aquí en unos años más adelante vaya a dejar de usarse el efectivo, pero igual el banco seguirá fortaleciendo el uso de dinero electrónico.

6. ¿Cuáles son las expectativas que tiene el Banco Pichincha respecto a la utilización de la billetera electrónica en un mediano y largo plazo? ¿Qué aspectos considera que aportarán para cumplir con estas expectativas?

Lo que el banco busca es la migración transaccional del uso de todo lo que son canales físicos a electrónicos, desde la web, app del celular y la billetera electrónica. El banco busca que la mayoría de transacciones se realicen a través de estas plataformas y no exista la necesidad de tener agencias llenas, que los clientes se digitalicen. Esto es un tema de costos y eficiencia porque cada transacción en ventanilla al banco le cuesta; el uso del recurso, el sistema. Se busca tener menos personas en ventanilla y más transaccionando desde donde se encuentren.

7. ¿Con qué otros productos similares podrían competir la billetera electrónica? ¿Se los podría considerar como un peligro para la existencia de la billetera móvil?

No estoy muy seguro si en otros bancos tengan un producto similar, creo que el banco del Pacífico tiene algo parecido que se llama Bdp Wallet, pero no estoy muy seguro de las características y herramientas. El gobierno también decidió sacar el BIMO y son los que más se asemejan a DeUna! estos no se escuchan mucho, mientras que acá hay mucho más impulso, más llegada. Todos los corresponsales no bancarios del banco pichincha (mi vecino) se encuentran afiliados por lo que en una tienda con el código podría realizar el pago. Estos otros productos no serían una amenaza para la billetera porque se está posicionando bien, hay casi 6.000 tiendas afiliadas.

8. ¿Cuál es la diferencia entre la billetera electrónica y la banca web?

La principal diferencia es que la billetera permite hacer pagos presenciales, va enfocada a pequeños comercios. Permite realizar pagos en una tienda, farmacia y solo escaneando el código pueden realizar los pagos. Otra diferencia son los montos de las transacciones, la billetera móvil permite pagos desde \$ 0,01 hasta \$50 mientras que la banca web hasta \$15.000

9. Según su experiencia como usuario, ¿Recomendaría utilizar la billetera electrónica DeUna!?

Si, o sea por las ventajas. Para mí es práctico, rápido y simple. Es para realizar pagos inmediatos, solo con tener el contacto de la persona a la que voy a pagarle le puedo realizar el pago sin necesidad de tener el número de cuenta, simplemente ambos debemos ser usuarios de la billetera. La app hace todas las confirmaciones del caso, no hay costo de comisión por recibir dinero y no hay límites de cobros a recibirse. El hecho de que no existan costos le beneficia al banco porque no se genera un costo al tener una persona en ventanilla.

3.7 FODA de las billeteras móviles

Fortalezas

Medio de pago vanguardista que es tendencia a nivel mundial, y se considera un producto innovador por lo que se espera sea utilizado en los próximos años como forma de pago principal.

Han sido acogidos por países desarrollados y lo escogen por encima de la utilización del dinero físico.

Temporalmente se la puede considerar como herramienta de pago segura porque si desean robar un comercio donde realicen la mayor cantidad de cobros a través de la billetera electrónica, el delincuente no tendrá dinero efectivo suficiente para poderse hurtar.

Oportunidades

Es utilizado por los países en vías de desarrollo como forma de incluir financieramente a más ciudadanos y de esta manera disminuir las brechas de desigualdad.

Disminuir la emisión de dinero físico lo que equivale a invertir una menor proporción del presupuesto general del Estado en este rubro.

Instituciones financieras que desarrollen su billetera electrónica reducirían costos de personal, recursos y demás en los que incurren en las agencias presenciales. Menor afluencia de usuarios en agencias.

Debilidades

La desconfianza que tiene la población por los antecedentes históricos de la mala administración de los ahorros que tuvieron los directivos de las instituciones financieras.

Desconocimiento sobre las ventajas y facilidades que pueden existir al utilizar una billetera electrónica.

Puede considerarse similar a la banca web por lo que la población va a preferir esta segunda pues tiene mayor alcance en el monto de las transacciones.

Amenazas

Poco acceso a la tecnología y lenta adaptación a nuevos métodos y herramientas tecnológicas por la falta de cultura y educación financiera.

Población acostumbrada a utilizar solamente dinero en efectivo y realizar todas sus transacciones únicamente con esta forma de pago.

Rechazo a la utilización de medios de pago electrónicos por desconocimiento de su existencia, seguridad o demás.

CAPÍTULO IV

PLAN DE ACCIÓN

4.1 Objetivos

General

Promover que los estudiantes de la ULVR conozcan, se interesen y utilicen las billeteras móviles en sus transacciones diarias a través de campañas publicitarias en conjunto con las entidades financieras que han desarrollado el aplicativo.

Específicos

- Incluir mayor cantidad de estudiantes al sistema financiero de forma fácil y rápida, a través de la utilización de las billeteras móviles.
- Motivar a que los jóvenes adultos utilicen las billeteras móviles con el objetivo de que participen en el sistema financiero y mantengan un perfil crediticio que le favorezca en el futuro.
- Socializar las ventajas, desventajas, funcionalidades, seguridades y demás atributos de las billeteras móviles para que los estudiantes tengan mayor conocimiento del tema.

4.2 Planificación

El plan de acción podría dar inicio en Julio del 2022 considerando que será necesario una aprobación previa por parte de las autoridades de la ULVR respecto a la ejecución del mismo. También será necesario acercarse a la institución financiera para lograr una sociedad con el área comercial y trabajar en conjunto para una mayor credibilidad respecto a los atributos y beneficios de la billetera móvil desarrollada y promocionada por ellos. En esta ocasión se cree adecuado asociarse con el Banco del Pichincha ya que los resultados de las encuestas catalogaron a su billetera móvil, DeUna! entre las más conocidas. No se escoge a Bdp Wallet del Banco del Pacífico porque según las últimas noticias este aplicativo salió del mercado hace unos meses.

Para poner en marcha el plan de acción también será necesario que algunos estudiantes de la universidad participen como voluntarios dentro de las campañas que se desea realizar. Esta colaboración podría ser considerada como parte de las horas de

vinculación con la sociedad que todo estudiante debe cumplir como requisito para finalizar la malla curricular de cada una de las carreras. Asimismo, se necesitará autorización y apertura por parte de la universidad para que en su página web y redes sociales incluya publicaciones respecto a las campañas que se desean realizar con el objetivo de tener un mayor alcance de mercado.

Una vez obtenidos los permisos y demás, se plantea realizar conferencias en los Auditorios de la universidad, dirigidas a los estudiantes de los diferentes semestres de acuerdo a las fechas establecidas posteriormente. A la par se realizaría una feria en el patio de la institución en determinados días, durante la hora de receso y de ingreso de los estudiantes tanto en la jornada matutina como nocturna, donde también se darían a conocer las diversas particularidades de las billeteras móviles.

Es importante dejar claro que todo lo propuesto previamente es hipotético hasta no solicitar las autorizaciones y demás con las diferentes instituciones mencionadas previamente, considerando que podrían existir modificaciones según los cronogramas de actividades y acuerdos a los que se llegue con las mismas.

4.3 Actividades

Las actividades del plan se pretenden realizar desde julio hasta octubre del 2022 de acuerdo al siguiente cronograma:

Tabla 2 Cronograma de actividades del plan de Acción

Fecha de inicio	Fecha fin	Actividad	Responsable
04/7/2022	8/7/2022	Acudir a la institución financiera escogida y proponer el plan de acción en busca de una sociedad	Estudiante
11/7/2022	15/7/2022	Acudir a la ULVR y proponer el plan de acción en busca de las autorizaciones pertinentes	Estudiante
18/7/2022	22/7/2022	Desarrollar los recursos (diapositivas, publicaciones, volantes) a utilizarse durante la campaña	Funcionario del banco, estudiante
27/7/2022	31/7/2022	Solicitar las autorizaciones a la universidad para utilizar los diferentes espacios (auditorios, patio)	Estudiante

1/8/2022	8/8/2022	Conferencia de socialización de billetera móvil Deuna! a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho	Funcionario del banco, estudiante
12/8/2022	12/8/2022	Feria en patio jornada diurna - ingreso de estudiantes	Funcionario del banco, estudiante
15/8/2022	25/8/2022	Conferencia de socialización de billetera móvil Deuna! a los estudiantes de la Facultad de Educación	Funcionario del banco, estudiante
26/8/2022	26/8/2022	Feria en patio jornada nocturna - ingreso de estudiante	Funcionario del banco, estudiante
29/8/2022	8/9/2022	Conferencia de socialización de billetera móvil Deuna! a los estudiantes de la Facultad de Administración	Funcionario del banco, estudiante
9/9/2022	9/9/2022	Feria en patio jornada diurna - salida de estudiantes	Funcionario del banco, estudiante
12/9/2022	22/9/2022	Conferencia de socialización de billetera móvil Deuna! a los estudiantes de Ingeniería, Industria y Construcción	Funcionario del banco, estudiante
23/09/2022	07/10/2022	Solicitar las autorizaciones a la universidad para publicar en su página web y redes sociales las fotografías de la campaña realizada	Estudiante
12/10/2022	21/10/2020	Facilitar al Community Manager de la universidad las fotografías de la campaña para que sean publicadas	Estudiante/ Community Manager ULVR

*Fuente: Elaboración autónoma del autor
Elaborado por: Ochoa, M. (2021)*

Es importante dejar claro que todo lo propuesto previamente es hipotético hasta no solicitar las autorizaciones y demás con las diferentes instituciones que se mencionan, considerando podrían existir modificaciones en las fechas según los cronogramas de actividades y acuerdos a los que se llegue con las mismas.

4.4 Presupuesto

Lo que corresponde a presupuesto se estima los recursos y herramientas como dispositivas, volantes, pautas publicitarias, entre otros; deberían ser proporcionados por la entidad bancaria puesto ellos son quienes incrementarán su cartera de clientes con la campaña que se desea realizar. Podría darse que estudiantes de la carrera de marketing contribuyan con ideas para la creación de estos recursos y de esta manera

la universidad estaría aportando con recursos intelectuales, además de la experiencia enriquecedora que tendrían los estudiantes.

Por otro lado, la universidad costearía los recursos de electricidad en los que se incurra dentro de sus instalaciones durante la realización de las conferencias y ferias. Esto se indicaría a la institución al momento de presentar el plan de acción. Cabe recalcar la universidad no tendrá beneficios monetarios como la entidad bancaria, pero si podrá generar un vínculo con la entidad financiera para que la institución sea incluida dentro de los empleadores de la bolsa de empleo y también para desarrollar otros proyectos en conjunto que se puedan considerar como parte de vinculación con la sociedad para los estudiantes.

INFORME FINAL

La problemática radica en la preferencia por el uso de dinero físico y poca aceptación del uso de billeteras electrónicas en el Ecuador debido a la desconfianza de la administración de la banca privada o pública; así como en los medios electrónicos por la falta de conocimiento. También el poco acceso a la tecnología y la falta de educación financiera. Se realizó una investigación en la población joven como son los estudiantes de la ULVR para conocer su perspectiva sobre el uso de las billeteras móviles y que tan dispuestos están en usar las mismas en sus transacciones diarias. Se escogió esta población porque se cree son quienes tiene mayor facilidad para operar un celular o Tablet que es donde se almacena las billeteras móviles.

Para plantear una solución se utilizó instrumentos como la encuesta aplicada a los estudiantes de la ULVR y la entrevista realizada a un funcionario de una entidad financiera que sirvieron para conocer la situación actual respecto al uso y desarrollo de las billeteras electrónicas. De ahí, aplicando el método inductivo se llegó a la conclusión de que los estudiantes se encuentran interesados en hacer uso de las billeteras móviles, pero carecen de los conocimientos suficientes acerca de las mismas por lo que sugieren las entidades financieras promuevan este medio de pago con más publicidad y mayor transparencia para generar confianza en sus usuarios. A pesar de esto, es importante destacar existe una minoría que si usa alguna billetera móvil.

De acuerdo a los objetivos planteados y analizados los resultados se propone un plan de acción que se basa en realizar campañas publicitarias en la ULVR asociados con el Banco Pichincha, entidad que ha desarrollado la billetera móvil DeUna! y es una de las más conocidas según el estudio elaborado previamente. Se estima realizar la campaña publicitaria durante dos (2) meses aproximadamente, dedicando alrededor de ocho (8) a diez (10) días por cada facultad. De acuerdo a la disponibilidad de cada carrera se pretende reunir a los estudiantes en uno de los auditorios de la universidad para que escuchen la conferencia sobre las funciones de la billetera móvil y sus beneficios con el objetivo de que los estudiantes conozcan más del tema y la usen en sus transacciones diarias.

El objetivo principal del plan es que los estudiantes conozcan, se interesen y utilicen las billeteras móviles, además de incorporar a más personas al sistema financiero. El personal encargado de hacer las campañas publicitarias será un estudiante voluntario de la universidad y un delegado de la entidad bancaria. Respecto a los recursos como volantes, proyecciones y demás se desea sean financiados por el Banco porque cada estudiante que comience a utilizar la billetera previamente deberá hacer la apertura de una cuenta en la entidad, por ende, ellos serán los principales beneficiarios de la campaña realizada.

CONCLUSIONES

Para concluir, las billeteras móviles son un medio de pago vanguardista usado generalmente por los países Latinoamericanos para impulsar la inclusión financiera y así lograr un crecimiento mayor en su economía. En países desarrollados como Suecia, prefieren el uso de este medio de pago que el dinero en efectivo para ahorrar recursos. En Ecuador lamentablemente por diferentes factores como la desconfianza, desconocimiento y falta de educación financiera ha sido complicado reemplazar el uso de billetes y monedas, sin embargo, en la actualidad las instituciones financieras trabajan arduamente para lograr una disminución del uso de efectivo.

La teoría de Innovación de Joseph Schumpeter se fundamenta en el emprendimiento y la innovación donde se emplean factores como la tecnología para modificar y revolucionar los procesos existentes lo que a su vez causa un aporte significativo para el desarrollo social y económico de un país. Se asocia la utilización de las billeteras electrónicas con esta teoría porque su aparición podría marcar un nuevo punto de partida en el área financiera y económica de un país sobre todo en Ecuador que es una de las naciones Latinoamericanas que se encuentra en vías de desarrollo.

Las billeteras electrónicas son un producto innovador que es utilizado en países desarrollados por encima del dinero físico por la seguridad y los pocos costos en los que se incurre. Su empleo es una oportunidad para incluir a más personas al sistema financiero y también disminuir costos por la emisión, distribución y custodia de billetes y monedas. Debe mejorar debilidades como su similitud con la banca web y sobre todo el desconocimiento y desconfianza que la población tiene sobre el tema. Las billeteras móviles se ven amenazadas por el poco acceso a la tecnología en algunas zonas del país, la fuerza de costumbre por utilizar dinero en efectivo y lo difícil que es para la población adaptarse a un nuevo método de pago que conlleva el uso de la tecnología.

En la ULVR existen un porcentaje mínimo de estudiantes que actualmente usa alguna de las billeteras electrónicas existentes en el país, y una gran mayoría está interesado en utilizarlas, sin embargo, desean conocer más del tema porque al parecer, aunque las instituciones financieras han trabajado arduamente en la publicidad de las billeteras que han desarrollado, la población de estudio indicó no

conocen lo suficiente del tema. La mayoría de estudiantes alegan usarían la billetera en sus transacciones diarias y mensuales como el pago de servicios básicos, la compra de snacks y bebidas en el bar de la universidad, carga de combustible y compras en tiendas. Se conoce algunas de estas transacciones ya se encuentran activas en billeteras como DeUna! Del Banco Pichincha.

El plan de acción que se propone llevar a cabo incluye realizar campañas publicitarias sobre el uso de la billetera DeUna! dentro de la universidad en sociedad con el Banco Pichincha. Las campañas comprenderían darle a conocer a los estudiantes como usar la billetera móvil, cuáles son las seguridades del producto, y también se buscará insertar al sistema financiero a aquellos quienes no mantengan una cuenta bancaria.

RECOMENDACIONES

La investigación llevada a cabo previamente ha sido de utilidad para conocer un poco respecto a la perspectiva que tienen las billeteras electrónicas en una pequeña parte de la población estudiantil, se recomienda; se lleven a cabo más proyectos similares de forma que se pueda hacer una consolidación de todas las investigaciones y se tengan estadísticas sobre la aceptación de este medio de pago por parte de comerciantes, estudiantes, profesionales y otros sectores poblacionales. De esta manera se podría obtener resultados macros, útiles para reconocer falencias y mejoras con el objetivo de que las billeteras móviles en un futuro sean elegidas por encima del dinero físico como ocurre en países desarrollados.

Basándose en la investigación realizada y sus resultados obtenidos se recomienda que el impulso por usar las billeteras electrónicas no sea dado únicamente por las entidades financieras y el Estado o gobierno de turno, esto también debe ser promovido por cada uno de los ciudadanos sobre todos aquellos jóvenes que tienen mayor dominio sobre los medios electrónicos. Se debe recordar, la utilización de este medio de pago moderno, es una forma de avanzar tecnológicamente a nivel país y competir con otros mercados. Para llegar a un porcentaje de aceptación y utilización óptimo lo ideal sería realizar un trabajo en conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo González, P., & Giraldo Giraldo, S. (2020) *Conocimiento y uso de las billeteras virtuales en el Tecnológico de Antioquia “Sede Itagüí”* (tesis de Grado). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Águila, N. (2019) *Teoría Monetaria Moderna: Fundamentos conceptuales, prescripciones de política y principales críticas*. Documentos de Trabajo CIEPP, N.º 104, Centro Interdisciplinario para el Estudio de Políticas Públicas, octubre. Recuperado a partir de http://www.ciepp.org.ar/images/Documento_104.pdf
- Almeida Blacio, J. H., Hurtado Guevara, R. F., Bastidas Chalán, R. V., & Flores Pinargote, J. E. (2020). Expectativas económicas a restaurantes de segunda categoría sobre el uso de billetera móvil. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 225-231.
- Argandoña Ramírez, A., (2020) Milton Friedman y el monetarismo en la teoría y en la práctica. *Iberian Journal of the History of Economic Thought*. 7(1) 2020: 29-43 <https://doi.org/10.5209/ijhe.65959>
- Argandoña Ubidia, G. (2016). *Análisis del uso del dinero electrónico en la cultura tributaria del contribuyente ecuatoriano y los fraudes electrónicos que existen con este medio de pago* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Arregui, R., Guerrero, R.M. & Ponce, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. Universidad Espíritu Santo – Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf>
- Asamblea Nacional (2008), *Constitución de la República del Ecuador*.
- Borja, R., (2018) *Teoría Cuantitativa del dinero*. *Enciclopedia de la política Rodrigo Borja* [Versión electrónica]. https://www.encycopediadelapolitica.org/teoria_cuantitativa_del_dinero/
- Encalada Encarnación, V. R., Ruíz Quesada, S. C., & Encarnación Merchán, O. M. (2020). *Billetera electrónica móvil: una alternativa de pago del sistema*

financiero ecuatoriano. *Contabilidad y Negocios*, 15(30), 24-42.

<https://doi.org/10.18800/contabilidad.202002.002>

Equipo editorial, Etecé. (2021) Desarrollo económico. Argentina. Para: Concepto.

De. Recuperado de <https://concepto.de/desarrollo-economico/>

Fernández, M. (2018). *El impulso de la billetera móvil en su repercusión en la inclusión financiera del Perú* (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú. Recuperado a partir de <https://hdl.handle.net/11042/3527>

Itúrburo Manrique, M. (2017) *Análisis de las ventajas y desventajas del dinero electrónico para las personas naturales en Ecuador* (Componente práctico de Examen Complexivo- pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Jaramillo Mieles, K. (2017) *Impacto de la implementación del uso de dinero electrónico como alternativa de pago en el Ecuador, cantón Cuenca* (tesis de posgrado). Universidad del Azuay

Matamoros Blacio, B. (2020) *El dinero electrónico en el sector comercial del Ecuador* (Componente práctico de Examen Complexivo- pregrado). Universidad Técnica de Machala

Montoya Suárez, O., (2004). Schumpeter, Innovación y Determinismo Tecnológico. *Scientia Et Technica*, X (25),209-213. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911685037>

Moraga Sánchez J. (2020) *Análisis del uso del dinero electrónico mediante la billetera móvil del Banco De La Producción (BANPRO) correspondiente al año 2017- 2018*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Facultad de Ciencias Económicas. Managua, Nicaragua. Recuperado a partir de <https://repositorio.unan.edu.ni/15752/1/15752.pdf>

Moreno Mendoza, C., (2019, septiembre, 04) Billetera móvil ¿o el fin del billete? *Vistazo*. Recuperado de <https://www.vistazo.com/actualidad/billetera-movilo-el-fin-del-billete-KCVI151821>

Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

Navarro Cevallos, S. & Vera Espinoza, F. (2018). *La billetera móvil y su impacto en el sector comercial en la Ciudad de Guayaquil, 2016* (Tesis de pregrado).

Universidad De Guayaquil. Recuperado a partir de

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/29690>

Novillo Maldonado, E., Espinosa Galarza, M., y Palomeque Solano, M. (2017)

Impacto del uso de dinero electrónico en estudiantes universitarios. *Revistas UIDE INNOVA Research Journal*, 2 (6), 83-93.

<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n6.2017.216>

Plaza Naveda, M. (2018) *Análisis del sistema de billetera móvil como alternativa al sector no bancarizado de Guayaquil, 2016*. Universidad de Guayaquil.

Facultad de Ciencias Administrativas. Guayaquil, Ecuador. Recuperado a

partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/29666>

Pozo Barrera, A., & Cárdenas López, D., (2020, 18 de mayo). *Endogeneidad*

Monetaria en una Economía dolarizada: Caso Ecuador. Revista Economía.

Recuperado de

<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/ECONOMIA/article/view/2217/2258>

Quito Cortez, S., Flores Aguilera, D., & Castillo Ortega, Y., (2021) *Estrategia de desarrollo endógeno: una propuesta para comunidades ecuatorianas*.

Ciencia Digital Editorial. Recuperado de

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/1518/3974#info>

Rivera Vásquez, J., & Guerra, P., (2019) *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. Recuperado de

<http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-170.pdf>

Roa Chejín, S. (2019, septiembre, 08). El dinero electrónico en Ecuador, ¿qué es y cómo funciona? *GK City*. Recuperado de <https://gk.city/2019/09/08/dinero-electronico-ecuador/>

Roldán, P., (2018) Desarrollo económico. *Economipedia.com*. [Versión electrónica].

Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo.html>

- Ruber Jelen, A. (2016) *Análisis del uso del dinero electrónico en la cultura tributaria del contribuyente ecuatoriano y los fraudes electrónicos que existen con este medio de pago (Tesis de Postgrado)*. Universidad de San Andres, Argentina Recuperado a partir de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/12033>
- Rus A., E. (2020) Medios de pago. *Economipedia.com*. [Versión electrónica]. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/medios-de-pago.html>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.Toda una Vida*. Recuperado de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Sevilla Arias, A., (2017, 18 de octubre). *Teoría cuantitativa del dinero*. Economipedia.com. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-cuantitativa-del-dinero.html>
- Smith A., (1776). *La Riqueza de las naciones*. Recuperado de <http://www.memoriapoliticademexico.org/Textos/1Independencia/Imag/1776-AS-LRN.pdf>
- Suárez, D., Erbes, A., & Barletta, F., (2020) *Teoría de la innovación: evolución, tendencias y desafíos: herramientas conceptuales para la enseñanza y el aprendizaje*. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/otros/20210716020012/Teoria-innovacion.pdf>
- Villegas-Yagual, Félix, & Looor-Moreira, Braulio, & Montero-Muthre, Carlos, & Fabiani-Orbea, Brennero (2016). *Análisis de aceptación del Sistema de Dinero Electrónico (SDE) frente a los riesgos del mercado económico actual del cantón Milagro, Ecuador*. *Revista Ciencia Unemi*, 9(21),11-17. [fecha de Consulta 17 de junio de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661267016>
- Zapata Velastegui, C. (2015). *Viabilidad del dinero electrónico en el Ecuador (Componente práctico de Examen Complexivo-pregrado)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

1. ¿Cuál es su edad?

- 17 a 22 años
- 23 a 28 años
- 29 a 34 años
- 35 años en adelante

2. ¿A qué género pertenece?

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

3. ¿Cuál es su Estado Civil?

- Soltero (a)
- Unión libre
- Casado (a)
- Divorciado (a)
- Viudo (a)

4. ¿Conoce Ud. ¿Qué es una billetera móvil?

- Sí
- No

5. ¿Considera a las billeteras móviles como un producto innovador y revolucionario tecnológicamente?

- Sí, es un producto innovador y revolucionario
- Sí, es un producto innovador, pero no provocará grandes cambios
- No, no tengo clara la diferencia con la banca web
- No, es lo mismo que la banca web

6. ¿Ha escuchado, consultado o tiene un mínimo conocimiento respecto a alguna de las billeteras móviles o electrónicas siguientes?

- DeUna!
- Bdp Wallet
- Bimo
- Otra billetera
- Ninguna

7. ¿Utilizaría como forma de pago alguna de las billeteras electrónicas mencionadas previamente?

- Sí, actualmente uso una de ellas
- Sí, aunque no tengo mucho conocimiento
- No, tengo que conocer del tema antes
- No, desconfío de los medios electrónicos

8. ¿Con qué frecuencia realizaría transacciones con alguna billetera electrónica, tomando en cuenta que esta sirve para realizar transacciones pequeñas?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- No la utilizaría

9. ¿En qué tipo de transacciones haría uso de la billetera electrónica?

- Compras de snacks y bebidas en bar de la universidad
- Pasajes de buses y taxis
- Compras menores en tiendas
- Parquímetros y garajes
- Compras menores en línea
- Recarga de combustible
- Pago de servicios básicos
- Compras menores en supermercados
- No la utilizaría

10. Como estudiante de la ULVR, ¿considera que se debe implementar este medio de pago para realizar pagos dentro de la institución? (compras en el bar, compra de especies)

- Sí, muchos lo utilizaríamos
- Sí, pero deben dar a conocer más sobre el tema
- No, nadie conoce ni usa las billeteras móviles
- No, no es seguro

11. ¿Considera que las billeteras electrónicas aportarán al desarrollo económico del país?

- Sí, son un producto innovador que ocasionará cambios positivos
- Sí, incluirá a más personas al sistema financiero
- No, no todos tendrán acceso y ocasionaría más desigualdad
- No, son una forma de estafa para la población

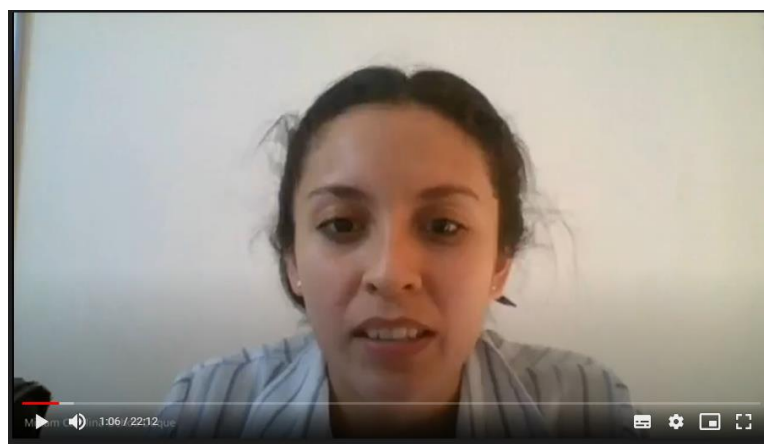
12. ¿Qué factor considera que se debe mejorar para impulsar el uso de billeteras móviles en las transacciones diarias?

- Mayor publicidad, no se conoce de este medio de pago
- Transparencia para incrementar la confianza
- Incentivos por el uso de las billeteras móviles
- Acceso a medios electrónicos e internet

Anexo 2 Preguntas de entrevista

1. ¿Qué motivó al Banco Pichincha para que desarrolle su propia billetera electrónica denominada DeUna!?
2. ¿A qué dificultades ha tenido que enfrentarse el Banco Pichincha durante la implementación de su billetera electrónica?
3. ¿Cómo han dado a conocer la billetera electrónica al público en general? ¿Ha sido dirigida a un sector económico específico? ¿Cuál? ¿Por qué?
4. ¿Qué porcentaje de aceptación ha tenido hasta la fecha la billetera electrónica? ¿Cuáles cree que han sido las causales para lograr este porcentaje de aceptación/rechazo?
5. ¿Considera que la billetera electrónica DeUna! como forma de pago en Ecuador tiene vulnerabilidades que le dificulten prevalecer en el tiempo?
6. ¿Cuáles son las expectativas que tiene el Banco Pichincha respecto a la utilización de la billetera electrónica en un mediano y largo plazo? ¿Qué aspectos considera que aportarán para cumplir con estas expectativas?
7. ¿Con qué otros productos similares podrían competir la billetera electrónica? ¿Se los podría considerar como un peligro para la existencia de la billetera móvil?
8. ¿Cuál es la diferencia entre la billetera electrónica y la banca web?
9. Según su experiencia como usuario, ¿Recomendaría utilizar la billetera electrónica DeUna!?

Anexo 3 Fotos de entrevista



Anexo 4 Link de acceso a Encuesta

<https://forms.gle/yD6u1WbxoCcRDerZ7>