



REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO
PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:
Economista con Mención en Economía Empresarial y Negocios

TEMA:
El dinero electrónico y su uso en las tiendas del sector La Prosperina
durante el año 2015-2017

AUTOR:
OSWALDO RENATO ALVAREZ SOLÓRZANO

TUTOR:
ING. OTTO SUÁREZ MSc

Abril, 2018

GUAYAQUIL- ECUADOR

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG por darme la oportunidad de obtener mi título Universitario.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A los Directivos por la supervisión y excelente administración de la Universidad y en especial de mi carrera.

A todos los docentes que en el transcurso de mi carrera Profesional me supieron guiar y compartieron sus conocimientos para formarme profesionalmente.

A mi tutor Ing. Otto Suárez Msc. Por corregirme, guiarme y dedicar de su tiempo para permitirme culminar con éxito este trabajo de titulación.

A mis compañeros con los que compartí momentos inolvidables.

A todos aquellos que de una manera u otra aportaron a mi profesionalización.

OSWALDO RENATO ALVAREZ SOLÓRZANO

Dedicatoria

Dedico este trabajo a:

Dios por bendecirme y guiarme en cada uno de los pasos que he dado en mi vida.

Mis padres por su apoyo incondicional, por estar siempre en las buenas y las malas. Por corregirme, guiarme, enseñarme e inspirarme a dar lo mejor de mí en todo lo que emprenda en la vida.

A mi esposa e hijo por comprender que el tiempo que no pasaba con ellos por asistir a clases al final del camino sería una victoria de los tres.

A mi hermano por motivarme a seguir cuando las cosas se ponían difíciles.

OSWALDO RENATO ALVAREZ SOLÓRZANO

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	4
INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE FIGURAS.....	8
CAPÍTULO I.....	9
1 INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. ANTECEDENTES.....	11
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4. CAMPO DE OBSERVACIÓN O DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.4.1. Problema de la investigación.....	13
1.4.2. Preguntas de la investigación.....	14
1.5. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.7. HIPÓTESIS.....	14
1.8. VARIABLES.....	15
1.8.1. Variable Dependiente.....	15
1.8.2. Variable Independiente.....	15
CAPÍTULO II.....	16
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.1 MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1 Sistema Financiero.....	21
2.1.2 Gobierno Electrónico.....	25

2.1.3	Importancia y Ventaja del Dinero Electrónico	27
2.2	MARCO CONTEXTUAL	28
2.2.1	Definición Del Problema.....	28
2.2.2	Caracterización del Problema.....	29
2.2.3	Propuesta de solución.....	30
2.3	MARCO LEGAL	31
2.3.1	Plan Nacional del Buen Vivir 2013 2017.....	31
2.3.2	Código Orgánico Monetario y Financiero.....	32
2.3.3	Resolución N° BCE-037.2014 Manual de Procedimiento y operación del sistema de dinero electrónico (MPO).....	32
2.4	MARCO CONCEPTUAL.....	33
CAPÍTULO III.....		35
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1	Necesidad De Obtener Información	36
3.2	Determinación Del Diseño De La Investigación Y Fuentes De Datos.....	36
3.2.1	Población.....	37
3.2.2	Muestra.....	37
3.2.3	Procedimiento de recolección de datos	38
3.2.4	La encuesta dirigida a los habitantes del sector “Prosperina”	38
3.2.5	Observación.....	38
3.3	ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN	39
3.4	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	41
3.5	CONCLUSIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50

CAPÍTULO IV	51
4 PROPUESTA	51
4.1 TÍTULO	51
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	51
4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	51
4.3.1 Objetivo General	51
4.3.2 Objetivos Específicos	52
4.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA	52
4.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	52
4.5.1 Estrategias de comunicación	53
4.5.2 Estrategia Didáctica.....	55
4.5.3 Estrategia de seguridad.....	70
4.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PROPUESTA.....	71
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabulación de datos de los encuestados.....	41
Tabla 2. Tabulación de datos de pregunta 1	42
Tabla 3.Tabulación de datos pregunta 2.....	43
Tabla 4. Tabulación de datos de pregunta 3	44
Tabla 5.Tabulación de datos pregunta 4.....	45
Tabla 6. Tabulación de datos de pregunta 5	46
Tabla 7.Tabulación de datos pregunta 6.....	47
Tabla 8. Tabulación de datos pregunta 7.....	48
Tabla 9.Tabulación de datos pregunta 8.....	49
Tabla 10. Costo de impresión de volantes.....	54
Tabla 11. Costo de impresión de afiches.....	55
Tabla 12. Resumen de medios.....	55
Tabla 13: Carga de dinero al celular	60
Tabla 14. Descarga de dinero desde el celular	62
Tabla 15. Pagos entre usuario-usuario	63
Tabla 16. Pagos a establecimientos.....	64
Tabla 17. Pagos varios	65
Tabla 18. Características de la capacitación.....	69
Tabla 19. Descripción de los temas de la Capacitación de dinero electrónico	69

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de datos de los encuestados	41
Figura 2. Resultados de la pregunta 1	42
Figura 3. Resultados de la pregunta 2	43
Figura 4. Resultados de la pregunta 3	44
Figura 5. Resultados de la pregunta 4	45
Figura 6. Resultados de la pregunta 5	46
Figura 7. Resultados de la pregunta 6	47
Figura 8. Resultados de la pregunta 7	48
Figura 9. Resultados de la pregunta 8	49
Figura 10. Contenido de la propuesta.....	52
Figura 11. Afiche del dinero electrónico.....	53
Figura 12. Modelo de volantes.....	54
Figura 13. Ventajas y desventajas del dinero electrónico	58
Figura 14. Formas de crear cuentas para el dinero electrónico	59
Figura 15. Como cargar de dinero a celular	60
Figura 16. Descargar de dinero al celular	61
Figura 17. Realizar pagos entre usuarios	62
Figura 18. Pagos de Servicios Básicos.....	64

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

El Sistema financiero de un país, es uno de los elementos más importantes en las economías para su desarrollo, crecimiento y bienestar social. El sistema financiero nacional, proporciona servicios de: ahorro, crédito, medios de pagos y gestión de riesgo a la sociedad (Banco Central del Ecuador, 2014). Sin embargo, según datos de la Organización Banco Mundial, hasta el 2015, por cada 100 habitantes en Ecuador, existen 27 cajeros automáticos para la realización de retiros. Siguiendo la misma base de datos, para el 2012, el porcentaje de adultos que poseen acceso a los bancos en zonas rurales o urbanas en el Ecuador es de 35% y 45% respectivamente (Banco Mundial, 2015). Como conclusión de este pequeño análisis, podemos inferir que menos de la mitad de los ecuatorianos, tienen un fácil acceso al sistema financiero. La incursión del Dinero Electrónico, propuesta planteada por el gobierno de turno en el 2014, pretenderá generar más transacciones, llegar a sectores en donde el sistema financiero no pueda llegar y, de cierta forma, disminuir el índice de hurto de dinero líquido.

Hasta el 2016, el sistema de Dinero Electrónico dentro del país sería manejado, por primera vez en el mundo, por una entidad estatal: El Banco Central del Ecuador. Sin embargo, según el boletín de prensa para finales de agosto del presente año, el presidente de la Republica, Lenin Moreno, mediante diálogos con los agentes del sistema financiero nacional, recalcó que la administración de este nuevo medio de pago será mediante: entidades financieras privadas, banca pública y cooperativas.

El dinero electrónico se lo puede definir como el dinero que se posee para realizar transacciones por medio de un dispositivo electrónico inteligente. De acuerdo a la definición planteada, también se puede inferir que este sistema ya se encuentra dentro del país por medio del pago con tarjetas de crédito o débito y transacciones en línea. Sin embargo, las intenciones del

gobierno es crear un sistema que permita a cualquier persona, dentro del territorio nacional, realizar transacciones solo con el uso de un dispositivo de comunicación, el cual puede ser el celular; con el fin de llegar a sectores donde sus habitantes no tienen un fácil acceso al sistema financiero.

Según el portal web El Ciudadano, el expresidente de la República e impulsador del Dinero electrónico, Rafael Correa, expresaba que hasta el 2016 existían 93 países en los cuales este sistema ya estaba siendo utilizado. Uno de estos mencionados fue Corea del Sur, en el cual, según el exmandatario, el dinero electrónico era usado hasta en medios de transporte públicos. Hay que mencionar que, el principal objetivo que el estado tiene para la implantación de este nuevo medio de pago es la inclusión financiera; debido a que existen rincones del país en los cuales no se posee acceso al sistema bancario (El Ciudadano, 2016).

La creación del sistema de dinero electrónico dentro del Ecuador puede también tener un segundo objetivo planteado por el estado. En aquellos rincones del país, en donde el sistema financiero no llega en su totalidad, se asume que hay dinero efectivo circulando. La razón de este supuesto es porque los pobladores no tienen la facilidad para crear cuentas de ahorro en entidades bancarias. Es por esto que el estado podría plantearse como objetivo secundario, la reducción de dinero físico para un aumento en la velocidad de transacción. Cabe mencionar que Ecuador, al ser un país con una moneda extranjera como el Dólar estadounidense, tiene dificultades para realizar la impresión del mismo y solo depende de la inyección de dinero por medio del exterior.

El éxito del dinero electrónico se lo podría ver por la cantidad de transacciones que se vayan a realizar a partir de su uso y la confianza que este medio de pago muestre a los usuarios. Uno de los mayores problemas que pueden existir en la implementación es el no conocimiento de la forma de uso y los beneficios que trae al realizar una transacción con este medio de pago. Estos

temas son los que debe enfrentar el estado y el sistema financiero nacional para que el Dinero electrónico tenga una buena acogida en el país. Sin embargo, la tesis presentada busca implementar un análisis que identifique el comportamiento de los individuos ante el uso de este medio de pago. Cabe señalar que el uso de modelos econométricos será indispensable para analizar el tema en cuestión. Posteriormente, se buscará brindar una posible estrategia que conlleve a generar confianza a los usuarios y por ello un incremento en las transacciones de este medio de pago.

1.1. PROBLEMÁTICA

La problemática principal a la que se enfrenta el dinero electrónico como sistema para medio de pagos es la falta información que hay en los posibles usuarios. La incertidumbre que se genera acorde a los procedimientos que se tomarían en cuenta para la realización de transacciones es lo que más preocupa a las personas. Esta ausencia de información genera desconfianza en la economía y brinda una perspectiva de fracaso a la implementación del sistema. Sin embargo, cabe mencionar que la propuesta de medio de pago puede contribuir a un mayor aceleramiento de circulación del dinero, disminución de los costos de transporte y la incursión de habitantes al sistema financiero nacional.

1.2. ANTECEDENTES

Para el 2015, la implementación de este nuevo sistema solo sería controlada por el Banco Central del Ecuador; de hecho, el gobierno basó la justificación de este control debido a que en sus manos estaría más seguro dicho manejo. Sin embargo, hasta ese momento la situación económica ecuatoriana no era la mejor. Hay que señalar que el gobierno, comandado por Rafael Correa, había implementado un modelo de gestión a base de dinamizar la economía mediante el gasto público excesivo. Para el 2015 aparecen las malas noticias para el estado. Los precios del petróleo comienzan a caer y generan incertidumbres en las economías que dependen de este

insumo. En el caso ecuatoriano, la desconfianza que surge se encontraba orientada a la posible alza de tributos para compensar la caída del precio de barril de petróleo.

Adicional a este acontecimiento, el gobierno de turno tenía un sistema burocrático bastante grande por lo que la reducción de los ingresos petroleros impediría el pago de sueldos y la sostenibilidad de dicho sistema. El incremento de la deuda también fue presentado como una opción para poder mantener el mismo nivel de gasto que poseía el estado ya que el ingreso por exportaciones disminuía cada vez más. Este diagnóstico de la economía obligaría a pensar a muchos expertos que la creación del dinero electrónico tenía el objetivo de generar un tipo de cambio ya que el país posee moneda extranjera. Sin embargo, se presentó una aclaración por parte de autoridades del estado en donde se aseguraba que la moneda electrónica era un mecanismo de inclusión.

Muchos de los críticos al gobierno de Rafael Correa mostraban su desacuerdo ante la posibilidad de que este sistema lo maneje el Banco Central del Ecuador. Esto se debe a la percepción de que la entidad bancaria antes mencionada, era controlada por el estado como una caja chica. Sin embargo, el mayor temor de los economistas es que el dinero con el que se realicen las transacciones realmente no exista. La explicación a este razonamiento es que para la creación de la cuenta de dinero electrónico se debía realizar un depósito inicial. Luego de la apertura y posterior entrega de la información, el Banco Central ya poseía dinero en físico para realizar otro tipo de transacciones. Esto, para los críticos del gobierno, generaba incertidumbre ya que no se podía determinar si es que el Banco Central, en un futuro, le conceda otro tipo de préstamo al gobierno de turno; por lo que se dispondría del dinero físico de los usuarios y depositantes.

Según el informe del portal Global Findex, al 2014 la mayoría de los países que habrían adoptado este sistema de medio de pago son aquellos que se encuentran en vías de desarrollo.

Este portal explicaba que el sistema de Dinero Electrónico poseía una gran aceptación en África Subsahariana, ya que en esta región el 80% de los individuos realizaban transacciones por medio del uso de esta forma de pago.

1.3.JUSTIFICACIÓN

El sistema financiero nacional actual se encuentra protegido por varias regulaciones que impidan los desplomes de entidades bancarias e incentivan la incursión de usuarios. El uso del dinero electrónico puede presentar una forma más fácil de realizar transacciones y permite llevar un control del dinero en circulación. Sin embargo, la inclusión al sistema financiero de habitantes que no se encuentren dentro, es un reto planteado por el gobierno. Acorde lo mencionado, el sistema trae consigo también un aumento en la inversión de tecnología, lo cual puede generar un aumento en los índices productividad nacional. El sector de la Prosperina es uno de los más vulnerables al no aportar al crecimiento económico de la ciudad de Guayaquil; por lo que el uso de este nuevo sistema puede presentar un incentivo a los pobladores para la incursión al sistema financiero.

1.4.CAMPO DE OBSERVACIÓN O DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El campo de observación que se ha planteado en el proyecto es el sector de la Prosperina en Guayaquil, Ecuador. Delimitamos el problema orientado solo a las tiendas comerciales que se encuentran en dicha zona ya que el gobierno tiene como fin llegar a estas zonas a las cuales no se tiene un fácil acceso al sistema financiero nacional.

1.4.1. Problema de la investigación

El problema que se presenta en la investigación es la falta de confianza y de infraestructura tecnológica para llevar a cabo el proyecto de incursión al sistema financiero de los habitantes del sector de la Prosperina mediante el uso del Dinero electrónico.

1.4.2. Preguntas de la investigación

- ¿La falta de información es condición suficiente para que las personas en el sector de la Prosperina no usen el sistema de Dinero electrónico?
- ¿Qué tipo de infraestructura tecnológica se debe proporcionar en el sector de la Prosperina para la implementación del sistema de dinero electrónico?
- ¿Qué estrategias se podrían plantear para incrementar el número de usuarios inscritos y de cierta forma aumentar la cantidad de transacciones?

1.5.OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de aceptación del dinero electrónico en el sector La Prosperina de tal forma que se propongan posibles estrategias para su implementación como el diseño de cursos informativos y estrategias de difusión más específicas sobre su uso.

1.6.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar un estudio sistemático de las ventajas y desventajas del uso de dinero electrónico en el sector de la Prosperina.
- Evaluar el nivel de adaptación y uso por parte de los compradores y vendedores acerca del dinero electrónico en el sector de la Prosperina.
- Elaborar estrategias de ayuda para la inclusión de los habitantes de la Prosperina al sistema de dinero electrónico.

1.7.HIPÓTESIS

La formulación de hipótesis permitirá realizar inferencias acerca de esta problemática en la cual se estudia la razón por la que el dinero electrónico aún, por falta de información y confianza en los usuarios, no ha tenido una mejora en la cantidad de transacciones realizadas.

- Hipótesis 1: Los usuarios del sector de la Prosperina realizan transacciones con dinero electrónico debido a la amplia información que poseen acerca de este sistema.

- Hipótesis 2: Los usuarios del sector de La Prosperina no realizan transacciones con dinero electrónico, aunque posean la información necesaria acerca de este sistema.
- Hipótesis 3: Los usuarios del sector de La Prosperina no realizan transacciones con dinero electrónico ya que no poseen información necesaria acerca de este sistema.
- Hipótesis 4: Los usuarios del sector de La Prosperina realizan transacciones con dinero electrónico, aunque no posean la información necesaria acerca de este sistema.

1.8.VARIABLES

1.8.1. Variable Dependiente

- Número de transacciones realizadas por los usuarios inscritos al sistema de Dinero electrónico.

1.8.2. Variable Independiente

- Conocimiento que poseen los usuarios acerca del sistema de Dinero Electrónico.

CAPÍTULO II

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 MARCO TEÓRICO

El autor Fernández (2000) expresa que:

Sin lugar a dudas, el dinero es un constructor elaborado por el hombre que ha superado de manera impactante, así como la disciplina de reservas; el objetivo principal del dinero electrónico es de ser un medio de cambio, es decir, un instrumento que permita evitar el molesto ejercicio del trueque en el intercambio comercial. En la actualidad y prácticamente desde inicios de la circulación monetaria, el hombre ha depositado en el dinero atributos que van más allá de su función específica; de esta manera pasó a ser sinónimo de una amplia variedad de conceptos que no ha sido otra cosa que un espejo de la imaginación humana. (págs. 3- 4)

Al término de este siglo el dinero en moneda, efectivo y billete se preservaba ya que no existirían cambios gracias a la aceptación de todo el mundo y al pasar los años se ha conservado sin cambio alguno. Mostrando que el dinero electrónico apareció principalmente con la modificación del papel moneda por el plástico con servicios financieros como los depósitos y con pagos entre personas naturales y jurídicas. El Dinero Electrónico es apreciado como un medio de probable ausencia de la moneda física y si este no se facilitara de esta forma, por lo menos sería otro método de pago en conjunto con el dinero físico que se tiene actualmente. Este método nace en Japón en el año 2001 en el mecanismo de transporte en el cual el manejo de grandes cantidades de dinero físico representaba una gran dificultad para los transportistas.

De acuerdo con el Banco de la República de Colombia (2006):

A medida que transcurre el tiempo la tecnología se va volviendo parte más importante de nuestra vida; además, el dinero no ha escapado al avance tecnológico, por eso, cuando nosotros hablamos de dinero en efectivo no sólo nos estamos refiriendo a billetes y monedas sino también al denominado dinero electrónico. Sin embargo, esto no quiere decir que el dinero electrónico sea un nuevo tipo de dinero, ya que en realidad es una nueva forma de pago que nos evita transportar los billetes y monedas en nuestro bolsillo. (pág. 41)

El autor Valencia (2001) en su investigación afirma que:

Para los países, la innovación en los medios de pago ha constituido un reto en cuanto a su regulación y a los efectos que podrían darse en la economía, tanto en el ámbito monetario, como en el sector real, por ello, especialmente en los países en vías de desarrollo en donde existen participantes del sector financiero y no financiero se verifica un efecto benévolo en la inclusión financiera y económica de la población, lo que obliga a los bancos centrales y a otras instituciones de regulación a comprender e impulsar el adecuado funcionamiento de estos sistemas y el de sus participantes con normas que promuevan la inclusión, la innovación, la eficiencia, y que equilibren el riesgo. (pág. 1)

El dinero es muy importante ya que ayuda en la compra, venta de bienes y servicios. Es posible obtener un refresco de una manera que uno nunca haya observado, a cambio de unos cuantos dólares; o vender un automóvil a cambio de un pago electrónico. Esto es preferible y más sencillo que la opción del intercambio, es decir el trueque de un recurso por otro. En la actualidad, se muestra muy escaso el usar billetes y monedas para todas las transacciones, al existir transacciones de un monto excesivo para cancelarlas con billetes o monedas, por lo

que para facilitar dichas transacciones y hacerlas más ágiles y seguras, los bancos proponen otros instrumentos de pago, como por ejemplo los cheques y las tarjetas de créditos.

De acuerdo con Carriel (2014) señala que:

Los avances tecnológicos informáticos como los avances en el área de las telecomunicaciones, han permitido que el dinero electrónico y el dinero virtual tengan un constante crecimiento desde su aparición a finales del siglo XX, y a su vez estos se conviertan en herramientas de uso diario para el público en general, ya que en sus inicios existía por parte de los usuarios la desconfianza y el temor de su utilización a causa de desconocimiento y la falta de evidencia física a la cual se está acostumbrando con el papel moneda o con la moneda física propiamente. En el mundo, utilizar el dinero electrónico como el dinero virtual como un medio de pago se ha vuelto tan común como el uso del papel moneada y en el Ecuador se quiere utilizar el dinero electrónico para que sea el mecanismo mediante el cual se pueda integrar a aquellas personas que no forman parte o que no participan del sistema financiero del país. (pág. 2)

El dinero es el vínculo que complementa las labores económicas que efectúan las personas en todo el mundo, actualmente la variación del dinero o moneda tangible se ha propagado al punto de hacer transacciones de forma más sutil, en la cual el papel moneda o el dinero acuñado propiamente mencionado, se ha introducido a un segundo plano, en un planeta globalizado como en el que habitamos, la carencia y apremio de ejecutar transacciones monetarias o crediticias con comodidad y con agilidad casi inmediata, ha dado lugar a que el uso de instrumentos tecnológicos de uso diario como lo son los teléfonos celulares, sean el mecanismo perfecto para las transacciones inmediatas. El dinero es el mecanismo de intercambio de aprobación mundial, que ha permitido desde hace varios años atrás conseguir

alianzas comerciales, de compra y venta, entre los individuos y la colectividad. Posteriormente al trueque, mecanismo de intercambio financiero constituido en la antigüedad, donde el cambio de artículos o bienes, complementaban todo intercambio comercial, el efectivo se transformó en la manera más útil de ejecutar transacciones, precisado por su peso, magnitud y comodidad de llevarlo.

Desde el punto de vista de Rispa (2013) :

A pesar de los avances en inclusión financiera de los últimos años, debido a que los un país geográficamente diverso existen áreas aún relegadas en temas de inclusión financiera, el dinero electrónico es una gran oportunidad para el fomento de la inclusión financiera de los países. Este nuevo producto tomado en conjunto con los depósitos tradicionales son una base amplia para el desarrollo de los servicios financieros móviles, ya que su uso de la tecnología resuelve algunas de las barreras de acceso a servicios financieros de las personas no bancarizadas, fomentando el uso de medios de pago. (pág. 2)

Alrededor del mundo, el Banco Central (BC) es una sociedad autónoma y sus burócratas y dirigentes monetarias conservan individualización de los poderes del Gobierno, primordialmente del Ejecutivo; independencia que concede fomentar programas monetarios, fiduciarios, cambiarios y económicos de largo periodo.

De acuerdo al Ministerio Coordinador de Política Económica (2016):

El dinero electrónico es un sistema que existe hace tiempo, no es algo nuevo. Cuando pagamos con una tarjeta de crédito o débito estamos utilizando dinero electrónico, cuando realizamos una transacción o hacemos un giro de nuestra cuenta bancaria, estamos usando dinero electrónico. Este sistema toma el dinero físico y lo pasa un contexto digital; esto es algo que hacemos todos los días, prácticamente se puede hacer

muchas de las cosas que resultan imposibles con dinero físico. El dinero físico solo permite transacciones presenciales. Si alguien sabe cómo se envía un mensaje de texto desde su celular, una transacción de dinero electrónico no debería ser más complicada que eso; de hecho, no lo es. (pág. 10)

Teniendo en cuenta a Dubón (2013), el cual considera al dinero electrónico como:

Una innovación en servicios de pagos que ha sido posible gracias a los desarrollos en tecnología de información, manejo masivo de datos, y creación de amplias redes de comunicación y de cooperación entre empresas e instituciones. Su potencial de difusión y crecimiento es significativo, así como su impacto en la eficiencia de los procesos productivos, los hábitos de compra y consumo de la sociedad y, en general, su bienestar. En la región el dinero electrónico, como medio de pago, aún no muestra una presencia significativa; sin embargo, el desarrollo de la telefonía móvil y el impulso de iniciativas internacionales como la Inclusión Financiera, que encuentra en los pagos móviles un apoyo relevante, tendrá un impacto profundo y duradero en la mejorará de la cobertura de servicios financieros y de pagos a la mayoría de la población. (pág. 1)

Coincidiendo con las palabras de Espinosa & Jordán (2015) lo cuales argumentan que:

La determinación de cambiar la moneda del país desde el año 2.000 a la dolarización fue autentico y el último bien que se poseía, posteriormente al realizar distintos intentos y modificaciones de políticas fallidas en la riqueza del país, que en ese entonces permanecía en una aguda recesión por las malas políticas económicas que nos condujo a una fatal crisis bancaria y con el costo del petróleo con baja propensión, hizo que se depreciara la moneda sobrepasado una valoración de 25.000 sucres por un dólar. Las instituciones financieras son los principales representantes en la estructura

del sistema de pagos, los cuales tiene como función recibir recursos del ciudadano mediante depósitos y que sean pagaderos mediante la presentación de un cheque que son verificados por la cámara de compensación, transferencia, papeletas de retiros u otro mecanismo de pago autorizado; recibir depósitos a plazo, cobranzas y transferencia de fondos; emitir giros entre su propias sucursales nacionales o extranjeras y actuar como emisor u operador de tarjetas de débito, crédito o de pagos. Se puede observar según grafico el porcentaje anual de los depósitos recibidos por la banca privada. (pág. 2).

2.1.1 Sistema Financiero

Los sistemas financieros tienen mayor significado en la economía de los países, ya que estos proveen ahorros, mecanismo de pago y créditos de administración a la sociedad, estos servicios financieros son muy habituales en la gente de escasos recursos u otros grupos vulnerables ya que son los más beneficiados.

De acuerdo con Álvarez (2002) señala que:

Algunas instituciones financieras han comenzado a determinar el posible impacto del dinero electrónico en el sistema financiero. De la misma manera, se ha convertido en tema de gran interés para los bancos centrales así como para los analistas económicos cómo este conjunto de productos y servicios pueden afectar el diseño y la ejecución de la política monetaria; cómo el dinero electrónico puede afectar la función de demanda de dinero, y más específicamente, cómo la velocidad de circulación del dinero y las relaciones entre los agregados monetarios pudieran verse afectadas. (pág. 1)

El sistema de dinero electrónico es muy importante dicho con palabras de Lara & Reis (2015):

Este sistema no requiere acceso a Internet o una cuenta en una institución financiera, y se puede canjear por dinero físico en cualquier momento. Solo los ciudadanos ecuatorianos podrán abrir una cuenta en el BCE para participar en este sistema de pago móvil. Cada ciudadano podrá ser titular de una cuenta y participar en otras dos. Hay un límite máximo de nueve mil dólares por cuenta, pero no hay mínimo. Cuando se inscribe en el sistema, una cuenta virtual en el BCE se abre automáticamente. Esta cuenta no genera intereses y permite hacer pagos desde el teléfono. Los requisitos para las personas naturales son el número de cédula de identidad y un número de teléfono celular. (pág. 3)

Por el contrario, Félix (2016) señala que el sistema de dinero electrónico:

Se une a la tendencia mundial de reducir la utilización de dinero en efectivo, y la inclusión de los teléfonos celulares como una billetera virtual que permite hacer compras de bienes y servicios, mediante el uso de esta tecnología. A nivel mundial, esta se ha convertido en una estrategia importante de inclusión financiera, ya que permite llegar a sectores tradicionalmente excluidos, con una tecnología amigable por el alto nivel de penetración del celular, y además que permite ahorrar tiempo y dinero. el Banco Central del Ecuador, desde aproximadamente cuatro años, viene desarrollando un modelo propio de dinero móvil, en el cual la institución es el emisor y administrador principal del dinero electrónico. Ningún otro modelo de servicios móviles de pago, ha tenido como eje principal a un banco central. Comúnmente este tipo de sistemas se han manejado a nivel privado, con operadores de telefonía móvil, e instituciones financieras, involucradas en la operación del dinero móvil. (pág. 11)

El dominio de la política monetaria hacia la economía real actúa a través de los índices de interés, que cambian básicamente debido a las modificaciones en las reservas bancarias además que en uno y el otro se producen en el monopolio que domina el banco central hacia la difusión de circulante. Este monopolio está perdiendo fuerza debido a la duradera disminución en la solicitud de billetes y monedas en la considerable parte de los países de todo el mundo, al crecimiento del crédito no bancario y a modificaciones en los sistemas de intervención de las cámaras de compensación. Se admite que, dentro de dos periodos la fuerza que los bancos centrales retienen actualmente habrá reducido sustancialmente.

Los autores Paredes & Humberto (2017) afirma que la tecnología en el mundo se desarrolla a gran velocidad y por lo tanto:

El dinero como medio de intercambio de productos y servicios, a través de la historia el Ecuador ha estado en permanente evolución, desde el periodo Prehispánico donde se utilizaba la pepa de cacao, granos, conchas, entre otros y distintos metales. Los pueblos ancestrales utilizaron varios medios de intercambio para facilitar el comercio, uno de los primeros medios de pago fue el collar de wampum, hacuelas de cobre, collares trabajados con conchas, fragmentos de obsidiana, plumas de colores, hojas de coca, entre otros. (pág. 16)

Como hace notar Jorge Moncayo (2014):

El mecanismo de intercambio es a través del internet o redes de comunicación privada como son los dispositivos móviles. El dinero se encuentra virtualmente en una cuenta bancaria y de ahí saldrá al momento que se realice cualquier pago. Además, es respaldado por el BCE lo cual da seguridad al usuario que cualquier momento lo puede transformar en dinero físico como son las monedas y los billetes. La utilización de la tecnología es algo primordial para esto, ya que es imprescindible una infraestructura

adecuada debido a que se carece mecanismos de cómputo, conexión veloz a internet y una red electrónica que admita la transferencia de informes de las transferencias realizadas a agencias bancarias. Por otra parte, es indispensable el desarrollo de tecnología de telecomunicaciones y mecanismos de seguridad que generen confianza a los usuarios. (pág. 11)

Sergio Chao Martínez & Domé Ruíz Jurado (2014) afirman que en el Ecuador el gobierno posee la autoridad de intervenir seriamente en las políticas monetarias, financiera y fiscal; de igual manera señalan que:

El Ecuador a lo largo de los últimos años ha tenido la constante intención de implementar este sistema de Dinero Electrónico, que ya muchos países en el mundo lo usan, pero por diversos factores que daremos a conocer posteriormente, ninguno de estos intentos ha tenido éxito hasta el presente año, este sistema que ha sido creado por el Banco Central del Ecuador busca beneficiar al país haciendo hincapié en la economía popular y solidaria, ya que previos estudios realizados en el país muestran que la gran mayoría de las personas que habitan las zonas rurales del país no tienen acceso a una cuenta bancaria pero si a un teléfono celular. (págs. 26-27)

Las innumerables incertidumbres sobre el dinero eléctrico aún tienen pensando a los ecuatorianos, muchos de estos se hacen la pregunta de qué tan beneficioso puede resultar la utilización de este sistema, debido a las ventajas y desventajas que posee; en este sentido, una de las ventajas del dinero electrónico es que representa un método de pago de transacciones libre, es decir, pagar con este dinero es mucho más eficiente ya que este no se deteriorara, permitiendo así pagar el monto exacto de dicha compra. El pago con el dinero electrónico se lo realiza mediante teléfonos celulares, claro está, que no es necesaria que este

cuenta con un saldo ni un plan de datos, del mismo modo que no es necesario tener cuentas en entidades financieras. La utilización de este método es más segura que la utilización del dinero en efectivo puesto que con el electrónico se puede tener un máximo control sobre las transacciones realizadas.

La situación del Ecuador ha progresado y se ha normalizado parcialmente, por lo que la autoridad decide aceptar un plan que lograría ser un inicio para escapar de la dolarización, y de esta forma promover que el Banco Central del Ecuador restaure el dominio monetario del país; se sabe que el Ecuador ha introducido un nuevo mecanismo de pago que tiene como función apresurar ciertas acciones mercantiles además de proporcionar un método de almacenamiento virtual para el dinero, de esta forma se hace hincapié en un punto: los individuos no necesitan poseer una cuenta bancaria para lograr utilizar estos servicios virtuales, expresando que de esta manera se aumentan los niveles de inclusión económica. El método de Dinero Electrónico, ocasionará un efecto en las personas, esto es relativo a la dificultad de ajustarse a este nuevo método en relación con los mecanismos que se utilizan ordinariamente para efectuar transferencias.

2.1.2 Gobierno Electrónico

El sistema de pago que ha sido implementado en el Ecuador promueve la democratización y el acceso al capital (entendido como recursos financieros), puesto que todos los habitantes poseen la probabilidad de acceder al mismo y eso es lo que lo transforma en un método revolucionario. Borkenztain (2016) señala que “al tener todos un celular, estamos ante la posibilidad de acceder a este sistema y eso es lo que lo hace tan democrático y revolucionario, porque llega a todos lados”.

Gobierno Electrónico para Ecuador no es exclusivamente renovar el Estado e incluir al país en la democracia, sino que compromete el reto de fortalecer la democracia que se anhela, y

esto no es sólo utilizar tecnología sino procrear nuevas extensiones de gobierno y participación democrática.

Gobierno Electrónico para Ecuador es determinar una plataforma para un liberalismo innovador y fortificar mecanismos de legalización del Estado ante las ciudadanas y ciudadanos. Sin embargo, esto solicita resolver tipos de condiciones como: fortalecer la medición del impacto de las determinaciones en base a los resultados producto de la ejecución de la gestión pública; programando agendas y programas públicos; ausencia de honradez en los procedimientos y en la utilización de datos; la fragilidad en la libración de la administración y el escaso fortalecimiento de la democracia participativa a nivel masivo.

Es cierto que en otros países, la utilización adecuada de las TIC ha indicado que estos obstáculos se han decidido poco a poco y en este proceso el Gobierno Electrónico ha brindado una función importante. No es menos auténtico también que, una vez resueltos esos inconvenientes, se presentan nuevos retos que solicitarán actualizar el enfoque del actual Plan.

El Gobierno Electrónico debe permanecer íntimamente conectado con todos los caracteres establecidos en la Constitución del Ecuador, por ejemplo ésta en su introducción, indica que busca edificar y fortalecer una nueva forma de “coexistencia ciudadana en diversidad y cordialidad con la naturaleza, para lograr el Buen Vivir”. El Gobierno Electrónico no es el resultado de filtrar en el país tendencias mundiales, sino que supone acoplar una línea de crecimiento nacional con los primordiales avances en el avance del vínculo entre gobierno y sus actores.

Diego Martínez, Gerente General del Banco Central del Ecuador (BCE) (2016) indica que:

El dinero electrónico servirá para realizar pagos en dólares a través de los teléfonos celulares con una ventaja: no se necesita que el celular tenga internet, ni que el ciudadano o ciudadana posea una cuenta bancaria, o, una cuenta en una entidad financiera. (pág. 11)

2.1.3 Importancia y Ventaja del Dinero Electrónico

El primordial motivo de la importancia de la utilización del dinero electrónico, se establece por el lado del usuario en la comodidad y seguridad que el dinero electrónico le otorga; por parte del productor la importancia es el bajo costo con el que ellos ejecutan el dinero; otra razón es de impulsar a las autoridades a promover el uso del dinero electrónico en los inconvenientes que este impone sobre el traslado de fondos ilegales tales como el dinero que proviene del narcotráfico y otras operaciones que la comunidad quiere evitar y que hoy en la actualidad se ejecutan como dinero en efectivo. Por medio de este sistema, las operaciones electrónicas quedan asentadas con nombre y apellido e información adicionales del que paga y del que recibe el respectivo pago.

Jeftanovic (2001) expresa que:

El uso generalizado del dinero electrónico, en una economía, supone un cambio importante en los sistemas de pago. Hasta ahora en casi todo el mundo han coexistido los medios de pago físicos como billetes y monedas junto con los medios de pago contables como cheques de papel y dinero plástico en sus diversas formas, actualmente las transacciones mediante cheques y las distintas tarjetas se efectúan por vía electrónica, salvo en el caso de los cheques en que suelen participar también los cajeros humanos y los automáticos, encareciendo notoriamente las transacciones. La tendencia en el mundo va hacia el exclusivo uso de monedas de cuenta. En un plazo de algunas décadas, entre una y dos posiblemente, ello se cumplirá, por causa de los

motivos ya mencionados, como la comodidad y seguridad para los usuarios y la vertiginosa y persistente disminución de los costos en la transmisión electrónica de la información. (pág. 4)

Según Mauricio Pozo (2014) el Dinero Electrónico se instrumentará a través de:

Sistema de Dinero Electrónico (SDE) - Plataforma de Dinero Electrónico (PDE) - Manual de Procedimiento y Operación del Sistema de Dinero Electrónico (MPO) - Reglamento de participantes del SDE (RPDE) - Cuenta de Dinero Electrónico (CDE) Monedero Electrónico (MOE) - Acuerdo de Conexión (ACO) - Operadores Tecnológicos de Telecomunicaciones. (pág. 5)

El BCE (2013) considera al monedero Electrónico como:

Un programa de lealtad que permite premiar a los clientes por cada compra que realizan. Tus clientes reciben un porcentaje de su compra en puntos en un monedero electrónico; estos puntos pueden ser utilizados como dinero o cambiados por premios o productos. (pág. 3)

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Definición Del Problema

Cabe recalcar que la moneda electrónica que respectivamente la fomenta el Banco Central de Ecuador no ha despegado en su totalidad, los constantes cambios de fondo y forma provocan pánico ya que este dinero se puede transformar en una divisa equivalente al dólar. Cuando el proyecto del dinero electrónico se llamaba billetera móvil, el objetivo era de llegar a cumplir con los servicios bancarios de tal manera que abarque a toda la población, pero aquello se ha ido transformando en su procreación y objetivo, tanto así que paso de ser un medio de pago a una moneda electrónica , y hoy en la actualidad los gobernantes dicen que la finalidad será

acelerar el ritmo que estas circulan, favoreciendo la capacidad de consumo de todos los ecuatorianos solventando así los problemas de liquidez de la economía del país.

El uso adecuado del dinero electrónico deja huellas en las transacción que el usuario realiza en su teléfono móvil, como parte fundamental de las transacciones del soporte de dinero electrónico , debiéndose corroborar la entidad del receptor y emisor de este método siendo así muy difícil la incógnita como un instrumento de privacidad y seguridad para los datos del usuario por lo tanto quien usa este sistema de dinero electrónico manifiesta su identidad, pudiendo estar ser rastreada para la determinación de las transacciones realizadas por el usuario.

2.2.2 Caracterización del Problema

En la actualidad, discutir acerca del dinero electrónico es habitual y ordinario, en función de su insistente aplicación práctica, pues el mismo es permitido como el valor monetario acumulado en soportes electrónicos estructurados para atender utilidades generales y no aquellos para utilización específicas, tales como lo son tarjetas de compra, tarjetas de telefonía celular, tarjetas de accionista, tarjetas de transporte estatal.

La difusión propiamente mencionada de dinero electrónico es el cambio de efectivo a dinero electrónico, por el mismo costo que se recibe, a través de su reserva en un soporte electrónico, siendo esta función compromiso exclusivo del que emite dinero electrónico.

La seguridad se ha transformado en el problema primordial. La seguridad en el negocio electrónico viene mencionada tanto a las apariencias técnicas como a las jurídicas. Se quiere poseer certidumbre sobre el régimen judicial aplicable a las relaciones de negocios entabladas por mecanismos electrónicos. Se puede certificar la integridad de un comunicado electrónico y su autoría, así como la fuente y momento de creación o difusión del mismo.

Pero no es bastante para lograr niveles de seguridad. Obviamente el primer paso determinante para su utilización generalizada viene acatado de la confianza que se produce en los posibles usuarios del sistema electrónico. Dicha credulidad no sólo en la seguridad que prometa la técnica, sino también en la confianza jurídica. La utilización de las actuales tecnologías en el ajuste electrónico, en lo usual, y en los mecanismos de pago electrónicos, en específico, se dispersará en la medida en que se verifique que los mecanismos funcionan de forma segura y que, cuando se origine un problema de intereses, la ley acata derechos y obligaciones ocasionados en un informe virtual.

Escobar (2015) indica que la implementación de este método nuevo que es el dinero electrónico:

Surgen dudas respecto a la implementación satisfactoria de este sistema usando la red celular, considerando que es el Banco Central del Ecuador quien gestiona la plataforma, pero los usuarios deben interactuar con esta a través de las tres operadoras concesionarias del servicio de telefonía celular, con lo que se espera reducir significativamente la exclusión financiera, especialmente al sector de la población no bancarizada, que en el Ecuador bordea el 40%, sin embargo, se desconoce la penetración que se puede alcanzar con el dinero electrónico a través de las redes celulares y si la inclusión financiera puede ser real para lo cual es necesario determinar un par comparativo, que por su naturaleza pueden ser las tarjetas de débito utilizadas a través de la infraestructura tecnológica desarrollada para este fin, la cual puede ser comparada con la infraestructura tecnológica para el dinero electrónico para determinar su cobertura, penetración y determinar el grado de inclusión financiera que se pueda alcanzar. (pág. 11)

2.2.3 Propuesta de solución

Es importante tener la confianza y la aplicación de una infraestructura tecnológica a los habitantes del sector de la Prosperina para el uso del Dinero electrónico; aplicar talleres del uso adecuado del teléfono móvil a personas adultas en temas relacionados a la efectución de pagos mediante dinero electrónico; dar a conocer la existencia de recargar dinero electrónico en las tiendas para el uso de cada persona al momento de efectuar una compra y realice el pago por medio del teléfono celular; generar constantes charlas a la comunidad Prosperina para mantener actualizada la información que conlleva el uso del dinero electrónico; implementar un sistema computarizado mediante el cual las personas de la Prosperina puedan realizar la verificación de su cuenta electrónica.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Plan Nacional del Buen Vivir 2013 2017

Según el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (SENPLADES, 2013) en su objetivo 8 Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible, indica que:

La importancia para el gobierno de implementar el SDE, lo señala como un medio para poder alcanzar uno de sus objetivos: “Objetivo Ocho del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 –2017: El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital. Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales. (pág. 297)

2.3.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (Ministerio Coordinador de Política Económica – Ecuador, 2014) ratifica que el Art.94.-De la moneda en la República del Ecuador menciona:

Todas las transacciones, operaciones monetarias, financieras y sus registros contables, realizados en la República del Ecuador, se expresarán en dólares de los Estados Unidos de América, de conformidad con este Código. La circulación, canje, retiro y desmonetización de dólares de los Estados Unidos de América, moneda en la República del Ecuador, corresponden exclusivamente al Banco Central del Ecuador, de acuerdo con las disposiciones de este Código y con la regulación que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (pág. 37)

Art.101.- Moneda electrónica: “La moneda electrónica será puesta en circulación privativamente por el Banco Central del Ecuador, respaldada con sus activos líquidos, sobre la base de las políticas y regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (pág. 38).

Art.102.- Obligaciones de depósitos monetarios: “Únicamente el Banco Central del Ecuador y las entidades del sistema financiero nacional autorizadas pueden contraer obligaciones que tengan el carácter de depósitos monetarios con terceros” (pág. 39).

2.3.3 Resolución N° BCE-037.2014 Manual de Procedimiento y operación del sistema de dinero electrónico (MPO)

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014) en la Resolución N° BCE-037.2014 dice que

En el Art.1.- La entrega de Dinero Electrónico que efectúe el Banco Central del Ecuador a personas naturales o jurídicas se realizará, de manera directa o a través de agentes autorizados, únicamente contra canje de: Dólares de los Estados Unidos de América; Moneda fraccionaria

metálica.; Depósitos en dólares de los Estados Unidos de América debidamente acreditados a favor del Banco Central Ecuador. (pág. 1)

Art.2.- El Dinero Electrónico en circulación se registrará como un pasivo en una cuenta en el balance del Banco Central del Ecuador y deberá estar respaldado el cien por ciento (100%) en dólares de los Estados Unidos de América, en depósitos e inversiones internacionales en dólares de los Estados Unidos de América y/o en oro monetario, de las reservas internacionales. (pág. 6)

Art.3.- “Se prohíbe que el Banco Central del Ecuador entregue Dinero Electrónico contra canje de cualquier tipo de títulos valores emitidos por entidades públicas o privadas” (pág. 6).

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Acceso: Según Moncayo & Reis (2015) indica que acceso es la “La habilidad de usar servicios y productos financieros de instituciones formales”.

Beneficios tributarios: El Servicio de Rentas Internas (SRI, 2017) señala que:

Estos beneficios Son medidas legales que suponen la exoneración o una minoración del impuesto a pagar y cuya finalidad es dispensar un trato más favorable a determinados contribuyentes (causas subjetivas) o consumos (causas objetivas). Esta discriminación positiva se fundamenta en razones de interés público, equidad y justicia social.

Banco central: “El banco central es la autoridad monetaria central de un país responsable de promulgar y hacer cumplir la política monetaria y de supervisar el sector de la banca” (Enciclopedia de la Economía, 2009).

Clientes: “La persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo” (Thompson, 2009).

Conducta económica: “Es el resultado de la acción conjugada de dos causas psicológicas: el deseo y la creencia” (Coria, 2010).

Crédito: Márquez (2007) plantea que crédito es:

“La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (pág. 9).

Centros de Transacción:

Son los puntos de atención en donde los usuarios podrán proveerse de los productos y servicios del Sistema de Dinero Electrónico. Los centros de transacción son registrados por los Macro Agentes, los mismos que deben cumplir con las condiciones establecidas en el Reglamento de Participantes y el Manual de Procedimientos y Operación del SDE. (Loor & Montero, 2015, pág. 74)

Dinero electrónico:

Es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país, cumpliendo cuatro requisitos, uno de ellos es el almacenamiento e intercambio única a través de dispositivos electrónicos fijos, tarjetas inteligentes, computadoras , es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los Agentes Económicos en el Ecuador y para el pago de obligaciones públicas; es convertible en efectivo a valor nominal; es emitido privativamente por el BCE. (Pozo Crespo, 2014, pág. 2)

Dinero: “Es un activo financiero que cumplen las funciones de medio de pago, reserva de valor y unidad de cuenta” (Banco Central de Reserva del Perú, 2011).

Dinero Virtual:

Es aquel creado para realizar cualquier tipo de transacción sin la necesidad de estar presente en una institución financiera o bancaria, sin la utilización de tarjetas, solamente se necesita disponer de un computador y tener acceso al internet para usar la banca virtual, realizar todo tipo de transacción desde cualquier parte del mundo. (Carriel, 2014, pág. 3)

Economía: “Ciencia que se ocupa del estudio de la asignación de recursos con el objetivo de maximizar el bienestar social” (Gil, Toledo, & Jústiz, 2001).

Monedero electrónico:

El registro virtual en el que constarán todos los movimientos por efecto de las transacciones que se realizan en el Sistema de Dinero Electrónico mediante un dispositivo móvil. El monedero electrónico aparece una vez que el usuario crea su cuenta de dinero electrónico. (Loor & Montero, 2015, pág. 76)

Política económica: “Es el conjunto de instrumentos, procedimientos y medidas que se aplican en un sistema político para controlar el crecimiento económico” (Vela, 2012).

Incentivos tributarios: “Son medidas legales que suponen la exoneración o una minoración del impuesto a pagar y cuya finalidad es promover determinados objetivos relacionados con políticas productivas” (SRI, 2017).

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se analizará el método mediante el cual se ponderará el modelo más eficiente para determinar la aceptación de dinero electrónico en la comunidad “Prosperina”; de igual

forma se definirá el tipo de investigación a realizarse en la cual se establecerán nuestras necesidades de información y la manera en la que esta será recopilada.

3.1 Necesidad De Obtener Información

El dinero electrónico en el sector de la “Prosperina” es un tema de vital importancia para la economía del sector, sin embargo, la falta de conocimiento sobre la herramienta electrónica y el medio por donde se maneja la misma ha generado resistencia a su uso entre la población.

A esto se suman factores importantes como es el manejo de tecnología y la seguridad puesto que influyen directamente en la implementación del dinero electrónico debido a que la población puede tener el conocimiento de la herramienta y de su uso, pero por estos factores se genera incertidumbre e inseguridad a la hora de hacer uso de la herramienta. Para lo cual es preciso realizar una recolección de información para así poder emplear una medida estratégica que impulse el uso del dinero electrónico en la población.

3.2 Determinación Del Diseño De La Investigación Y Fuentes De Datos

Debido a la finalidad de la metodología de describir los factores de resistencia del dinero electrónico en “Prosperina”, podría considerarse el presente proyecto como descriptivo, sin embargo, la finalidad del proyecto es generar la metodología y no solo descripciones, por lo cual este estudio debe tener un carácter exploratorio y no descriptivo.

Estudios Exploratorios: Abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente la delimitación de uno o varios problemas científicos en el área que se investiga y que requieren de estudio posterior. (PANEQUE, 1998)

3.2.1 Población

Una población es un conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinado, con alguna característica común observable o medible. (Rienzo, y otros, 2009)

La población del sector “Prosperina” es de 37.396 habitantes. (ICM-ESPOL, 2005)

3.2.2 Muestra

Se entiende por muestra a todo subconjunto de elementos de la población. (Rienzo, y otros, 2009)

El tipo de muestra a emplear es probabilística, considerando que todos los habitantes del sector “Prosperina” tendrán las mismas posibilidades de ser elegidos, por medio de una selección aleatoria.

Para realizar el cálculo de la muestra se tomó en cuenta los 37.369 habitantes, que con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% dando como resultado una muestra de 265 habitantes. Aplicando la siguiente formula:

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

Resolviendo de la siguiente manera:

- $Z^2 = 1.96$
- $p = 0.5$
- $q = 0.5$
- $N = 37.396$

- $e = 0.05$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 37.396}{0.05^2(37.396 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 265$$

3.2.3 Procedimiento de recolección de datos

La información para el desarrollo del proyecto es producto de fuentes principalmente primarias, como son encuestas y observación.

3.2.4 La encuesta dirigida a los habitantes del sector “Prosperina”

La encuesta es una técnica de recolección de datos, es decir, una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada. (Anna Kuznik, 2010)

Se realizó la encuesta en el sector de la “Prosperina” la cual tenía como finalidad determinar los factores que intervenían en la resistencia del uso del dinero electrónico del sector. (Ver Anexo 1)

La misma que se ejecutó de manera aleatoria a los habitantes del sector buscando abarcar los diferentes puntos de vista que faciliten a la implementación de una estrategia eficiente para impulsar el uso del dinero electrónico

3.2.5 Observación

La observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad. (SinergiaEduc, 2010)

Mediante el método de observación se buscará registrar los comportamientos de la población en cuanto al dinero electrónico, el manejo de tecnología, la seguridad del sector y la implementación de la herramienta en los diferentes locales comerciales del sector. (Ver Anexo)

3.3 ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

1. Interés de la población:

	NO	SI	SIEMPRE
a) Presenta interés.		x	
b) Posee conocimiento del dinero electrónico.	x		
c) Se implementa en locales comerciales	x		
d) Es tomado como opción el dinero electrónico.	x		

Descripción de aspectos relevantes:

Con respecto al interés que tiene la población se pudo detectar que ellos presentan interés, pero no tienen el conocimiento de cómo utilizarlo ni lo implementan en los locales comerciales además tampoco es tomado como opción.

2. Dominio de dispositivos celulares:

	SI	NO	SIEMPRE
a) Uso de celulares	x		
b) Dominio de tecnología.	x		
c) Llevan celulares al momento de realizar transacciones comerciales.		x	

Descripción de aspectos relevantes:

Con respecto al dominio de dispositivos celulares se pudo detectar que usan la tecnología a través de teléfono celular pero no lo llevan al momento de realizar las transacciones comerciales.

3. Seguridad de la población

	NO	SI	SIEMPRE
a) Delincuencia en el sector.		x	
b) Los habitantes salen de sus casas con sus dispositivos celulares	x		
c) Patrullaje policial	x		

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

Se pudo detectar que no hay seguridad en el sector por ello los habitantes procuran no salir con sus teléfonos celulares por motivo de la delincuencia además de que no se realizan patrullaje policial.

3.4 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

- Género de los encuestados

Tabla 1. Tabulación de datos de los encuestados.

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Femenino	100	38%
Masculino	165	62%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

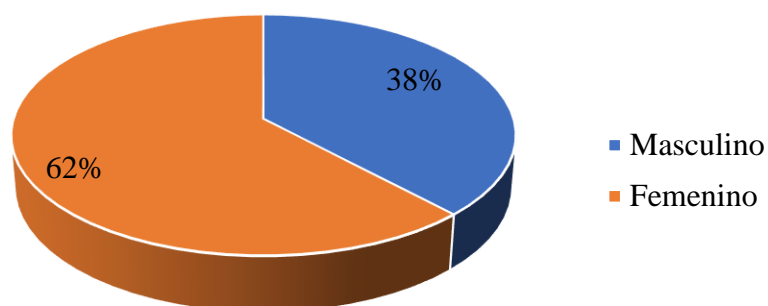


Figura 1. Resultados de datos de los encuestados
Elaborado por: Autor

Análisis: De los datos encuestados un total de 62% son masculinos y un 38% son femeninos dándonos que hay más hombres que mujeres de los encuestados.

1) ¿Ha escuchado sobre el dinero electrónico? (Escoja solo una opción).

Tabla 2. Tabulación de datos de pregunta 1

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	105	40%
No	160	60%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

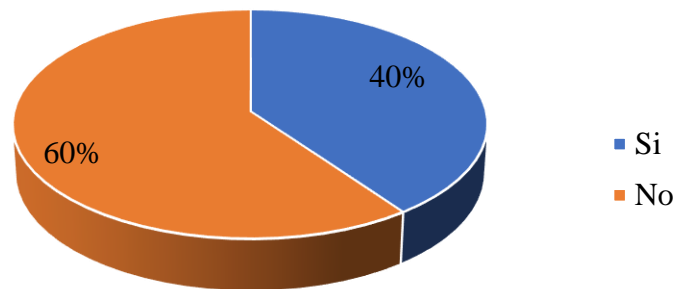


Figura 2. Resultados de la pregunta 1

Elaborado por: Autor

Análisis: En la primera pregunta sobre si ha escuchado del dinero electrónico un 60% de los encuestados dijeron que no han escuchado sobre el dinero electrónico además de no saber qué es eso ya que no tienen información sobre ello y un 40% dijeron que, si han escuchado, pero no saben cómo es o de que trata.

2) ¿Con que frecuencia realiza transacciones comerciales (compra-venta)? (Escoja una sola opción)

Tabla 3. Tabulación de datos pregunta 2

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Diariamente	130	49%
Más de 3 veces a la semana	76	29%
2 veces a la semana	51	19%
1 vez a la semana	8	3%
Nunca	0	0%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

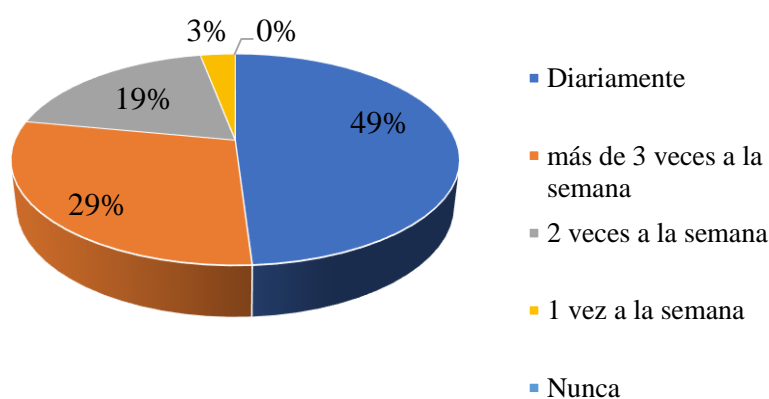


Figura 3. Resultados de la pregunta 2

Elaborado por: Autor

Análisis: Con respecto a la pregunta 2 con qué frecuencia realiza transacciones comerciales (compra-venta) el 49% realizan diariamente compra-venta de algún artículo o cosa, 29% realizan más de 3 veces a la semana, 19% realizan 2 veces a la semana y un 3% realizan una vez a la semana dándonos que diariamente realizan transacciones comerciales.

3) ¿Maneja dispositivos móviles (celulares)? (Escoja solo una opción).

Tabla 4. Tabulación de datos de pregunta 3

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	168	63%
No	97	37%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

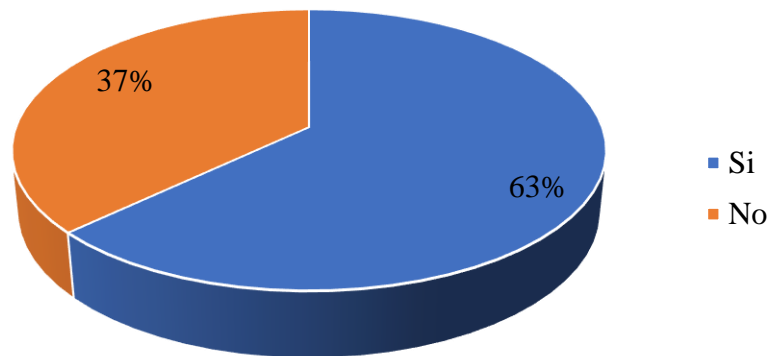


Figura 4. Resultados de la pregunta 3

Elaborado por: Autor

Análisis: Con respecto a si maneja dispositivos móviles (celulares) los encuestados respondieron con un 63% dando que la mayoría tiene un celular el cual es necesario para ellos porque por ese medio se pueden comunicar con amigos o familiares y un 37% no poseen un celular ya que consideran que no es necesario o no saben utilizarlo.

4) ¿Maneja Banca móvil de cualquier institución bancaria?

Tabla 5. Tabulación de datos pregunta 4

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	86	32%
No	179	68%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

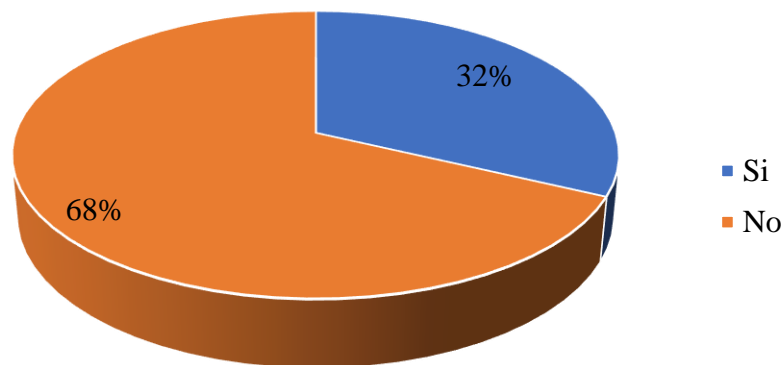


Figura 5. Resultados de la pregunta 4

Elaborado por: Autor

Análisis: Con respecto a la pregunta si maneja banca móvil de alguna institución bancaria un 68% respondieron que no utilizan banca móvil y un 32% respondieron que si manejan banca móvil de cualquier institución dándonos que la mayoría no maneja banca móvil además de no saber cómo utilizarlo o realizarlo.

5) ¿Qué momento del día realiza sus transacciones comerciales (compra-venta)?
(Opción múltiple).

Tabla 6. Tabulación de datos de pregunta 5

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
En la mañana	88	33%
Al medio día	28	11%
En la noche	40	15%
En la tarde	109	41%
Otro	0	0%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

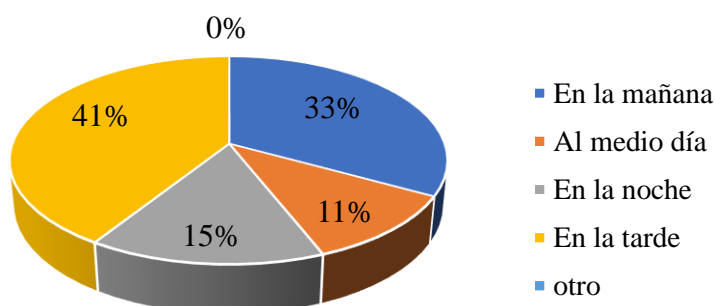


Figura 6. Resultados de la pregunta 5
Elaborado por: Autor

Análisis: Con respecto en qué momento del día realiza sus transacciones comerciales (compra-venta) se tiene que un 41% realizan en la tarde dando el mayor porcentaje en la encuesta, un 33% realizan en la mañana, 15% en la noche y un 11% al medio día. Esto refiere a que prefieren realizar la compra-venta en la tarde ya que en los otros horarios tienen otras ocupaciones que realizar.

6) ¿Utilizaría dinero electrónico? (Escoja una sola opción).

Tabla 7. Tabulación de datos pregunta 6

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
No	99	37%
Quizás	123	46%
Sí	43	16%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

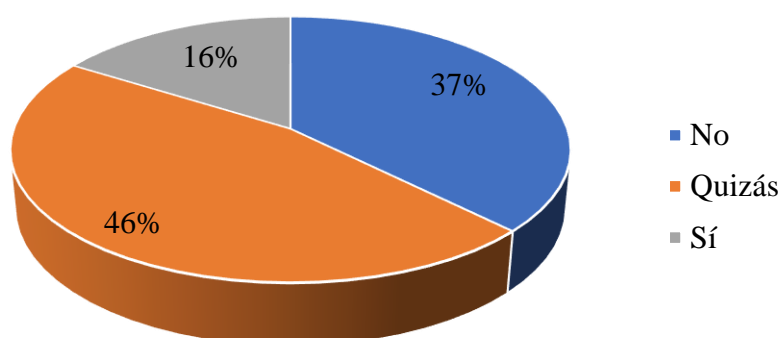


Figura 7. Resultados de la pregunta 6

Elaborado por: Autor

Análisis: De la siguiente pregunta si utilizaría dinero electrónico los encuestados respondieron con un 46% quizás lo utilizarían, pero si logran dar mayor información sobre el uso y manejo de ello, 37% no lo utilizarían ya que poseen temor a perder su dinero por el motivo de no conocer como es el uso y un 16% si lo utilizaría porque es una manera más rápida de tener dinero y no perderlo.

7) ¿Qué tan seguro considera su sector?

Tabla 8. Tabulación de datos pregunta 7

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Nada seguro	198	75%
Seguro	67	25%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

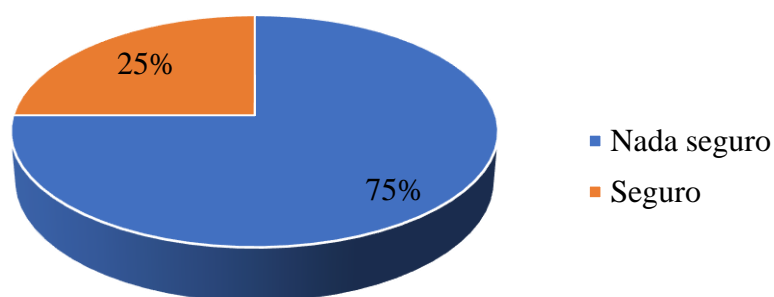


Figura 8. Resultados de la pregunta 7

Elaborado por: Autor

Análisis: De la siguiente pregunta qué tan seguro considera su sector se obtiene un mayor porcentaje de los encuestados con un 75% el cual consideran que es nada seguro ya que el sector ha habido muchos robos además de no tener policías que pasen por el sector vigilando la seguridad del mismo y un 25% respondieron que sí es seguro.

8) ¿Qué recomendación o sugerencia daría para la implementación de esta herramienta en su sector?

Tabla 9. Tabulación de datos pregunta 8

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Mayor seguridad	82	31%
Capacitaciones	99	37%
Uso en locales comerciales	66	25%
Mayor Publicidad	18	7%
Total	265	100%

Elaborado por: Autor

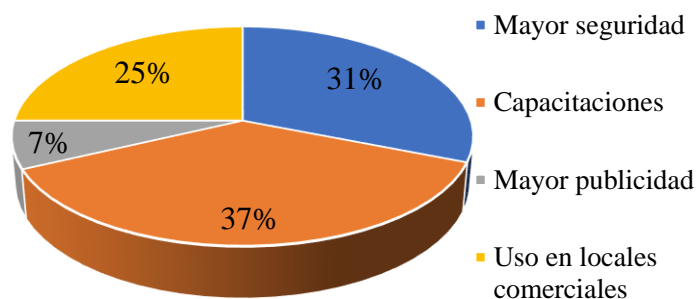


Figura 9. Resultados de la pregunta 8

Elaborado por: Autor

Análisis: Con respecto alguna recomendación o sugerencia daría para la implementación de esta herramienta en su sector se obtiene de un 37% recomiendan que realicen capacitaciones para estar informado y saber el modo de empleo, 31% mayor seguridad ya que el sector no es seguro además es necesario el respaldo policial, 25% que se lo utilice en locales comerciales para poder realizar alguna compra de manera rápida y segura, 7% dijeron mayor publicidad para que se dé a conocer y todos lo utilicen.

3.5 CONCLUSIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En base a la información obtenida en las encuestas y la ficha de observación realizadas a los habitantes del sector de la “Prosperina” se puede concluir que la desventaja del uso del dinero electrónico en el sector es la falta de conocimiento que tienen sus habitantes sobre este sistema de pago utilizado en las transacciones comerciales diarias; por otro lado la mayor parte de los encuestados si maneja un dispositivo móvil lo cual facilitaría la implementación del dinero electrónico, no obstante, son pocas las personas que saben el manejo de una banca móvil, lo que representa una desventaja ante la implementación del dinero electrónico.

Otro factor que interviene en la implementación del dinero electrónico en el sector es la seguridad, los encuestados aseguran que el sector no es seguro y que están expuestos a robos a cualquier hora del día, dificultando el uso de su dispositivo móvil en las horas que realizan sus transacciones comerciales.

Finalmente, es posible incursionar en el sistema del dinero electrónico en el sector ya que el grado de aceptación que se tiene es alto, debido a que existe el interés y la disponibilidad de utilizar este sistema de pago si se realizara capacitaciones para estar informados sobre el manejo, costos, ventajas y desventajas, además de poder utilizarlo en locales comerciales y contar con mayor seguridad.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA

4.1 TÍTULO

Plan comunicacional estratégico para la inclusión del dinero electrónico a los habitantes del sector de “La Prosperina”.

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente investigación se propone implementar diferentes estrategias que permita la inclusión y uso del dinero electrónico a las tiendas comerciales del sector de la “Prosperina” de la ciudad de Guayaquil, debido a que en la actualidad se puede realizar cualquier compra por internet, efectuar transacciones convirtiéndose en una actividad de compra fácil y rápida. El uso del dinero electrónico como un medio de pago innovador, fácil con un costo relativamente similar al cobrado por las instituciones financieras lo convierte en una forma de pago atractivo.

Adicionalmente, en la investigación se puede mostrar que no se ha realizado estrategias como el de la comunicación, ya que al no implementarla de una manera adecuada crea en el cliente inseguridad e impidiéndole acceder a beneficios otorgados. Se pretende maximizar su uso indicando las ventajas que tendrán aquellas personas que obtengan su cuenta de dinero electrónico convirtiendo así este medio de pago como uno de los más usados en el sector.

4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.3.1 Objetivo General

Implementar un plan comunicacional estratégico a los habitantes del sector de La Prosperina en la ciudad de Guayaquil, para la inclusión del dinero electrónico como medio de pago.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar estrategias de comunicación que permita dar a conocer el nuevo sistema.
- Elaborar un manual de procedimientos para conocer el manejo del dinero electrónico.
- Impulsar a los habitantes de La Prosperina, a utilizar el dinero electrónico como medio de pago, mediante capacitaciones por entidades públicas.

4.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La presente investigación contiene la siguiente propuesta para el sector de la “Prosperina” en la ciudad de Guayaquil:



Figura 10. Contenido de la propuesta

4.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El Implementar un plan comunicacional estratégico a los habitantes del sector de la “Prosperina” son las siguientes:

4.5.1 Estrategias de comunicación

La estrategia de comunicación para el impulso del dinero electrónico es promocionar el servicio enfocado en las necesidades del cliente y hacer que llegue a los habitantes del sector. A través de medios de comunicación enfocando conocimiento del sistema del dinero electrónico por medio de los medios BTL (Below the line) y OTL (On the line) con esto se quiere provocar interés en los habitantes del sector de la “Prosperina” y puedan hacer uso del dinero electrónico para realizar cualquier transacción o pago de algún bien en particular.

4.5.1.1 Estrategia BTL (Below the line)

Los Medios BTL es aquella que se tiene una interacción directa con el consumidor, esta estrategia tiene el objetivo de impulsar el uso del dinero electrónico en los habitantes del sector “Prosperina” por medio de:

- Afiches

Esto es para difundir sobre el dinero electrónico por medio de campaña publicitaria planeando la colocación de estos afiches en diferentes lugares del sector.



Figura 11. Afiche del dinero electrónico

- Volantes publicitarios

Con esto se dará a conocer el uso del dinero electrónico realizando volantes para repartirlos en las tiendas y otros lugares del sector.

Estas estrategias de colocación de afiches y entregas de volantes se realizarían en un periodo de tiempo de 3 meses esto representaría a una pequeña campaña publicitaria para dar a conocer el uso y manejo del dinero electrónico además por la situación económica del país no es factible mantenerla por largo plazo.



Figura 12. Modelo de volantes

4.5.1.2 Estrategia OTL (On the line)

Es aquella publicidad que se realiza a través de medios totalmente digitales y con la facilidad de interacción con el consumidor: sitios web, redes sociales, tiendas virtuales, etc. Entre las estrategias OTL (On the line) estaría la siguiente:

- Facebook: Aprovechando el uso de la tecnología por medio de las redes sociales crear un fan page en donde se publicarían la información sobre el uso del dinero electrónico actualizando diariamente.

4.5.1.3 Presupuesto

4.5.1.3.1 Costos de impresión de Volantes

Tabla 10. Costo de impresión de volantes

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Inversión
Volantes	200	0,22	\$44,00
Total			\$44,00

Elaborado por: Autor

4.5.1.3.2 Costo de impresión de afiches

Tabla 11. Costo de impresión de afiches

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Inversión
Afiches	200	0,50	\$100,00
Total			\$100,00

Elaborado por: Autor

4.5.1.3.3 Resumen de inversión de medios

Tabla 12. Resumen de medios

Descripción	Inversión
Volantes	\$44,00
Afiches	\$100,00
Total	\$144,00

Elaborado por: Autor

4.5.2 Estrategia Didáctica.

4.5.2.1 *Manual de uso del dinero electrónico.*

La creación de un manual sobre la utilización del dinero electrónico “efectivo desde mi celular” para personas naturales o jurídicas está dirigido para el sector de la Prosperina en la ciudad de Guayaquil, en donde la información que contiene el manual y se la muestra a continuación:

- Ventajas y desventajas
- El acceso a una cuenta
- Tipos de transacciones que pueden realizar
- Montos máximos establecidos por el BCE para cargar o descargar,
- Costo de transacción de los servicios.
- Pagos de otros servicios
- Pagos de usuario a usuario
- Registro de cuenta del sistema financiero nacional en “Mi cuenta efectiva” en la página web <https://www.efectivo.ec/>.

MANUAL DE USO DEL DINERO ELECTRÓNICO

Para:

- Personas naturales con o sin RUC
- Personas jurídicas

El dinero electrónico a través de la aplicación “Efectivo Desde Mi Celular” es un medio de pago mediante el cual se puede realizar diferentes tipos de transacciones desde un celular sin importar la tecnología del mismo o la operadora telefónica, además no se requiere

a) Ventajas y desventajas del dinero electrónico.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">• Al realizar un pago de dinero electrónico no se necesita tener saldo o algún plan de datos en el celular.• No es necesario tener un teléfono de última tecnología.• Está Disponible las 24 horas al día.• Se realiza pagos de manera rápida, fácil y segura.• No es necesario tener el dinero en físico al realizar las transacciones.• Las operaciones realizadas no consumen saldo en el celular del cliente.• Seguridad ante todo con claves personales.	<ul style="list-style-type: none">• Es un poco complejo realizar pagos con dinero electrónico solo hay que acostumbrarse.• Puede dejar de funcionar en el momento que se vaya la luz eléctrica.

Figura 13. Ventajas y desventajas del dinero electrónico

b) Creación de cuenta:

Persona natural

1. Marcar al número *153# desde el celular.
 - Aceptar los términos y condiciones que emite el BCE.
 - Registrar como corresponda persona natural o persona natural con RUC.
2. Ingresar los 10 dígitos de su número de cedula.
 - Se realizarán cuatro preguntas de validación: lugar de nacimiento, fecha de nacimiento y estado civil.

Persona Jurídica

Se puede acceder de 2 maneras:

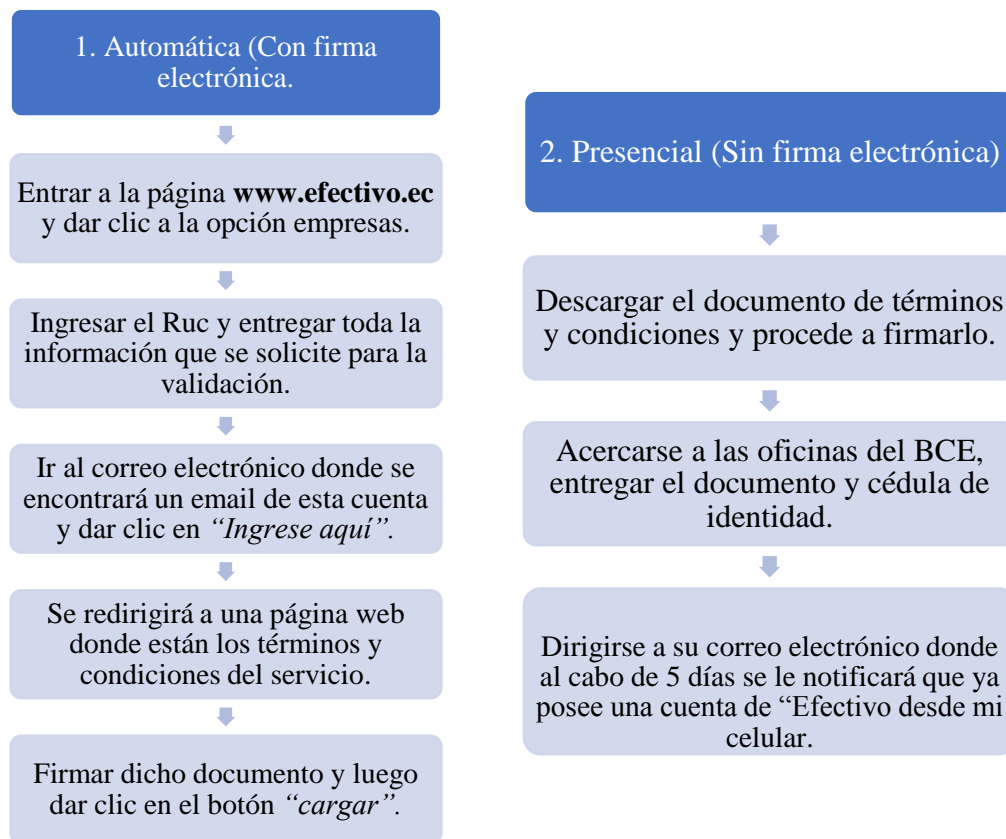


Figura 14. Formas de crear cuentas para el dinero electrónico

No se tiene ningún costo la creación de la cuenta "Efectivo desde mi celular".

c) Transacciones

Las transacciones que se pueden realizar desde el sistema "Efectivo desde mi celular".

- Cargar dinero electrónico a la cuenta.
- Descargar el dinero electrónico de la cuenta.
- Pagos en establecimientos comerciales o de cualquier índole.
- Pagos de servicios básicos.
- Pagos de usuario a usuario con cuenta de dinero electrónico.
- Pagos de declaraciones.
- Pagos de combustible.
- Pago de matriculación vehicular.

- Envío de remesas.

d) ¿Cómo cargar de dinero al celular?

Una vez activada la cuenta se podrá cargar dinero siguiendo estos pasos:

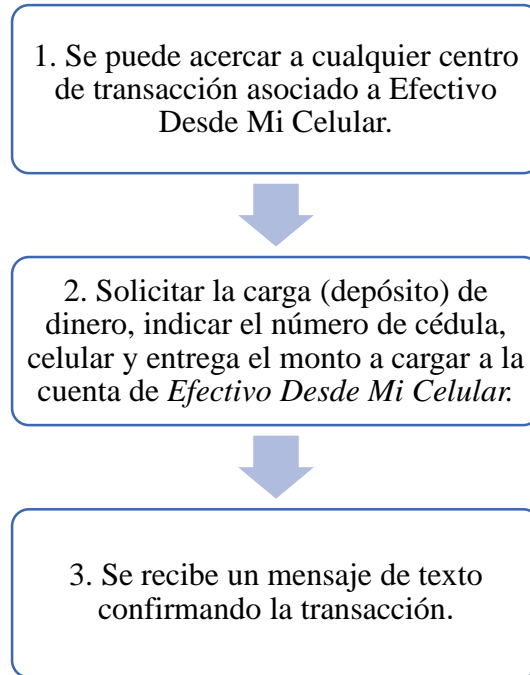


Figura 15. Como cargar de dinero a celular

Tabla 13: Carga de dinero al celular

Locales	Costos
Centro de Transacción autorizado	Gratis
Cajeros automáticos	0.10 ctvs

Nota: Tomado de (Efectivo desde mi celular , 2017)

e) Descargar de dinero en el celular

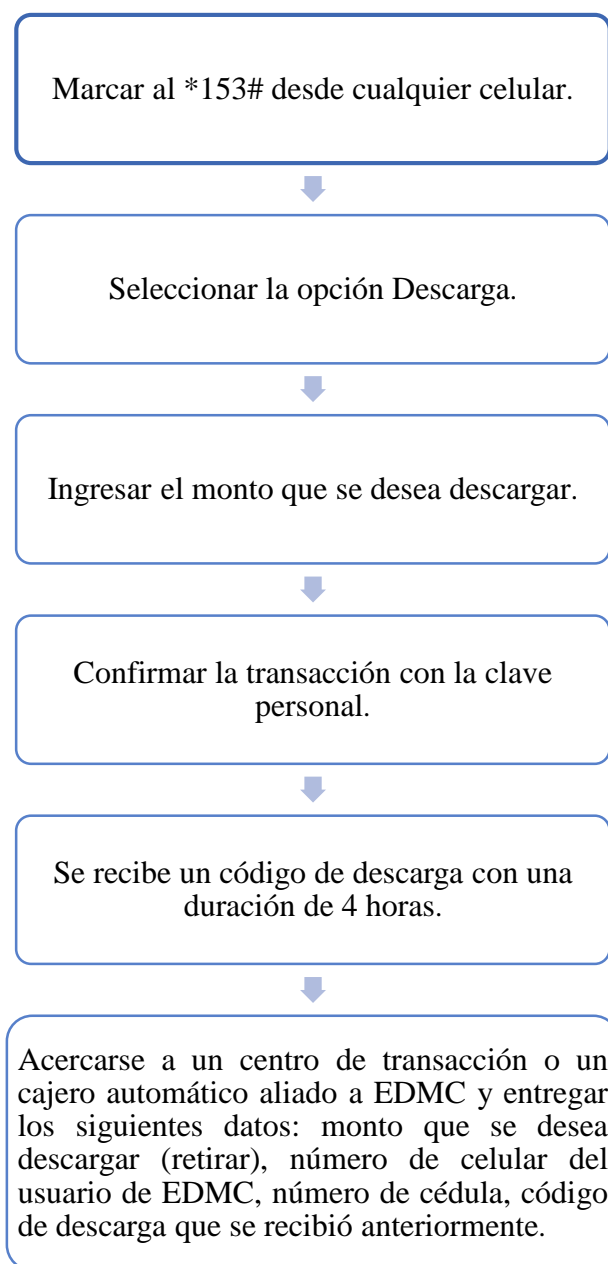


Figura 16. Descargar de dinero al celular

Tabla 14. Descarga de dinero desde el celular

Monto	Costos
De USD 1,00 hasta USD 50,00	0,05 ctvs.
De USD 50,01 hasta USD 200,00	0,10 ctvs.
De USD 200,00 hasta USD 2500	0,15 ctvs.

Nota: Tomado de (Efectivo desde mi celular , 2017)

La tarifa se aplica solo en centros autorizados

f) ¿Cómo realizar pago entre usuarios?

Para realizar los pagos entre usuarios se realiza lo siguiente:

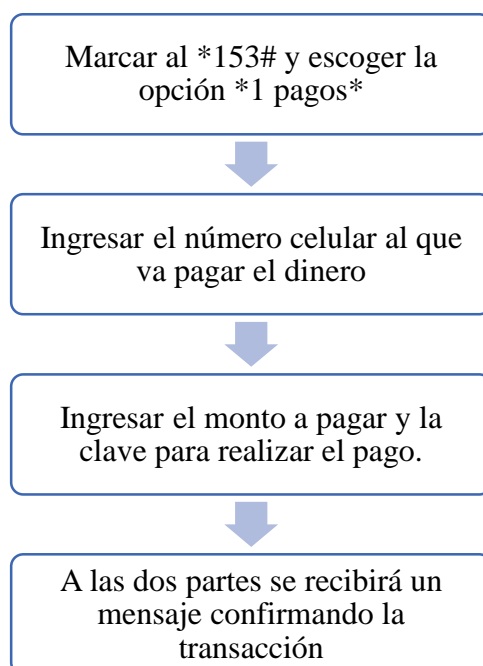


Figura 17. Realizar pagos entre usuarios

Los costos al realizar a través de la cuenta “Efectivo desde mi celular” son los siguientes:

Tabla 15. Pagos entre usuario-usuario

Monto	Costos
De USD 1,00 hasta USD 50,00	Gratis
De USD 5,01 hasta USD 10,00	0,02 ctvs.
De USD 10,01 hasta USD 100,00	0,10 ctvs.
De USD 100,00 hasta USD 9000	0,20 ctvs.

Nota: Tomado de (Efectivo desde mi celular , 2017)

Ambos usuarios deben tener cuenta en “Efectivo desde mi celular”

g) ¿Cómo realizar un pago con dinero electrónico en un establecimiento y en qué locales se puede usar?

Acercarse al cajero del establecimiento para cancelar su compra, el cajero pedirá el número de cédula y el número de celular para registrar la compra en el sistema, se recibirá un mensaje e ingresar su clave de seguridad para confirmar el pago, una vez efectuada la transacción se acreditará automáticamente el pago al establecimiento.

Entre los establecimientos autorizados se encuentran: cooperativas, farmacias, bancos, supermercados como “TÍA” y restaurantes. Además la lista actualizada de lugares que usan dinero electrónico se encuentra en <https://www.efectivo.ec/>. A continuación, se muestra los costos de los pagos en establecimiento.

Tabla 16. Pagos a establecimientos

Monto	Costos
De USD 0,01 hasta USD 10,00	0,02 ctvs.
De USD 10,01 hasta USD 100,00	0,10 ctvs.
De USD 100,01 hasta USD 9000,00	0,20 ctvs.

Nota: Tomado de (Efectivo desde mi celular , 2017)

h) ¿Qué pasaría con su cuenta de Dinero electrónico si le roban el celular?

En caso de si el celular ha sido robado o extraviado no hay que preocuparse ya que la cuenta se encuentra protegida con claves personalizadas, si se cree que la clave ha sido comprometida hay que solicitar la desactivación temporal de la cuenta marcando al 153 desde cualquier celular o al 1700-153-153.

i) Pagos de servicios básicos:

Para realizar el pago de servicios básicos a través de la aplicación “Efectivo desde mi celular” se realiza los siguientes pasos:

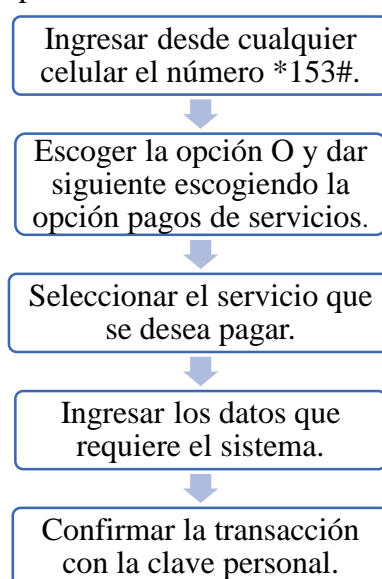


Figura 18. Pagos de Servicios Básicos

j) Pagos varios

Los pagos que se puede realizar por medio del dinero electrónico son los siguientes:

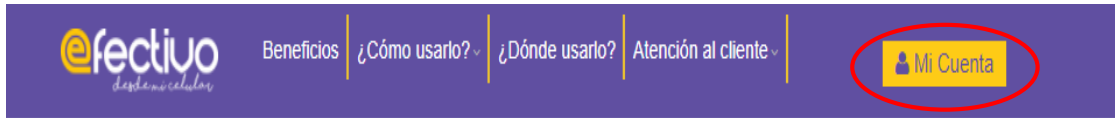
Tabla 17. Pagos varios

Tipos de transacciones	Información	Costo de transacción
Pago Combustible		0,05 ctvs.
Pago de Luz	Número del código único eléctrico nacional.	0,05 ctvs.
Pago de agua	Número del contrato.	0,35 ctvs.
Pago de teléfono	Código de provincia + Número de teléfono.	0,35 ctvs.
Pago de Tv Cable	Número del contrato	0,35 ctvs.
Pago de matrícula vehicular	Número de placa y número de cédula	0,05 ctvs.
Pago de declaraciones	Número serial y Número de cédula	0,05 ctvs.
Pagos cuotas RISE		0,05 ctvs.
Remesas (beneficiario)		Gratis
Remesas (Remitente)		Varía dependiendo el país

Nota: Tomado de (Efectivo desde mi celular , 2017)

k) Registro de cuentas del sistema financiero nacional en “Mi cuenta Efectivo”

1. Tener una cuenta activa desde efectivo desde un teléfono celular
2. Registrarse en la página web <https://www.efectivo.ec/> y seleccionar “Mi cuenta”



3. Seleccionar la opción “acceder al escritorio” esto permita acceder la cuenta personal de “Efectivo desde mi celular”.



4. El sistema indica que se digite el usuario (el número de celular con el que se tiene registrada la cuenta de “Efectivo desde mi celular”) y contraseña (ingresar el PIN de cuatro dígitos que se utiliza para hacer transacciones en el celular).



La primera vez que se ingresa a la página web el sistema pide cambiar la contraseña por motivos de seguridad. La nueva contraseña debe tener un mínimo de 8 caracteres el cual debe tener al menos una mayúscula, minúscula y mínima un número.

Cambiar Contraseña del Usuario

Usuario

Contraseña actual*

Nueva Contraseña*

Confirme la nueva contraseña*

Confirmar

5. Luego ir al menú, escoger "Administrar" y seleccionar la opción "Asociar Cuentas Beneficiarias"



La página Web muestra la lista de las cuentas registradas, pero sí es la primera vez que se registra una cuenta, dar clic en el botón "Asociar cuentas beneficiarias".

Asociar cuentas beneficiarias

6.- Por último, se da clic en el botón “Agregar” entonces a continuación se muestra las cuentas beneficiarias asociadas en una lista.

Listado de cuentas beneficiarias asociadas

Cuenta Beneficiaria	Número de cuenta	Acciones
Banco del Pacifico	104116 [REDACTED]	Desasociar

Asociar cuentas beneficiarias

Nota:

Se debe recordar que se puede desasociar las cuentas en el momento que se desee, Dando clic en la opción “Desasociar”.

Acciones
Desasociar
Desasociar

Importante:

Es importante mencionar que el sistema “efectivo desde mi celular” permite tener máximo 3 cuentas asociadas.

4.5.2.2 Capacitaciones sobre el dinero electrónico en el sector de la Prosperina.

Se realiza la presente capacitación sobre el uso del dinero electrónico, que ayudaría al sector de la Prosperina en donde se dará a conocer cómo funciona este sistema de pago.

Tabla 18. Características de la capacitación

Características	Detalle
Personal encargado de la capacitación	2 personas capacitadas del BCE (Banco Central del Ecuador)
Ubicación	Sector la Prosperina
Tiempo estimado para capacitar	Se realizará 2 sábados de 9 am a 12 am que durará 3 horas.
Presupuesto	No tendrá costo porque el Banco Central del Ecuador las realiza gratis además de que las capacitaciones no son todos los días.
Inicio de capacitación	Inicio del mes de febrero hasta marzo.

Elaborado por: Autor

Las capacitaciones sobre el dinero electrónico al sector de la Prosperina serían con los siguientes temas y contenido para lograr que los habitantes obtengan información viable además de conocimiento y no haya falsa información ni incertidumbre en la población.

Tabla 19. Descripción de los temas de la Capacitación de dinero electrónico

Temas	Contenido	Descripción
Tema 1	¿Qué es el dinero electrónico?	Es un medio de pago implementado por el BCE (Banco Central del Ecuador).
Tema 2	Cómo crear una cuenta en un celular.	Para personas y empresas
Tema 3	Carga, descarga y envío de dinero. Transferencias Bancarias.	Cuáles son los centros de carga y descarga , costos etc.
Tema 4	Pagos de servicios	Pago de SRI Pago de telecomunicaciones (recargas telefónicas, internet, telefonía móvil, televisión por cable) Pago de educación Pago de Agencia Nacional de tránsito. Pago de registro civil

Elaborado por: Autor

4.5.3 Estrategia de seguridad

Esta estrategia se realiza dado los resultados en la encuesta realizada a los habitantes del sector La Prosperina de la ciudad de Guayaquil, los cuales mencionaron con respecto a la seguridad

que no es nada seguro debido a la alta delincuencia que existe en el sector. Por ello se realiza lo siguiente:

- Realizar operativos de control

Debido a que en el sector suceden delitos de robo, con ayuda de la Policía Nacional coordinar diferentes parámetros de contingencia para la ciudadanía.

- Operativos anti delincuencia: Esto se realizaría en diferentes horarios vespertino y nocturno, pero con más control en el horario vespertino debido a que los habitantes realizan sus transacciones comerciales (compra-venta) durante ese periodo de tiempo.
- Operativos de control: Esto se realizaría en espacios públicos, vías de acceso con la finalidad de mantener el orden público y la seguridad del sector.

4.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PROPUESTA.

Las estrategias empleadas para la incursión del dinero electrónico en los habitantes del sector la “Prosperina” tienen el objetivo de comunicar e informar su modo de empleo para evitar futuros problemas e incertidumbre en los mismos habitantes. Además, por medio de las encuestas realizadas se pudo detectar que hay una aceptación para utilizar el dinero electrónico en el sector, pero es necesario que se realice capacitaciones para saber cómo es, cómo se puede realizar etc.

Los resultados que se logran al usar esta herramienta financiera es bienestar de los usuarios al efectuar sus pagos solo desde casa sin necesidad de acercarse a una ventanilla o cajeros y así evitar el riesgo de ser víctima de robo ya que no tendría el dinero en físico al momento de realizar las transacciones comerciales e incluirse en el sistema financiero sin la necesidad de tener alguna cuenta en una entidad bancaria.

El dinero electrónico tiene el mismo valor que el dinero físico ya sea en moneda o billetes, el uso de este mecanismo ayudará a minorar la impresión de billetes estadounidenses que desde el año 2000 se ha utilizado en todo el país.

CONCLUSIONES

- El dinero electrónico es utilizado como sistema para medio de pagos, pero no se le está dando uso, debido a la falta de información para los posibles usuarios, aunque una de las principales ventajas del sistema de dinero electrónico es que no requiere acceso a Internet o poseer una cuenta en una institución financiera, y puede ser canjeado por dinero físico en cualquier momento
- Gracias a los avances tecnológicos informáticos, al igual que en las áreas de telecomunicaciones, el dinero electrónico y el dinero virtual ha tenido un constante crecimiento desde su aparición a finales del siglo XX
- El uso del dinero electrónico como un medio de pago innovador, fácil con un costo relativamente similar al cobrado por las instituciones financieras lo hace atractivo, y al implementar la propuesta se podrá maximizar su uso indicando las ventajas que poseen los que obtengan su cuenta de dinero electrónico convirtiendo así este medio de pago como uno de los más usados en el sector.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que exista una mayor difusión y promoción del Uso del Dinero Electrónico a los contribuyentes del SRI y El BCE, para que estén informados sobre los beneficios e incentivos que ofrece esta herramienta, más aún al sector comercial que aporta con un mayor movimiento de dinero, al realizar convenios con los bancos y distintos centros comerciales.
- El Banco Central del Ecuador debería masificar la educación financiera, sobre el uso del dinero electrónico, ya que es el gestor y administrador de esta innovadora herramienta financiera.
- Es necesario tomar las debidas precauciones al hacer uso del dinero electrónico sobre todo en la realización de pagos y transferencias de dinero para transmitir seguridad a los usuarios, por ello se debe proponer al gobierno implementar nuevos artículos a la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, con el objetivo de suprimir las barreras que generan desconfianza a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco de la República de Colombia. (2006). *Banrep.gov*. Obtenido de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/guia2_el_dinero_y_la_politica_monetaria.pdf
- Álvarez, M. (2002). DINERO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA MONETARIA. UNA PRIMERA APROXIMACIÓN. *Redalyc*, 187-194.
- Andrade, C. (3 de Junio de 2016). *sinmiedosec*. Obtenido de <http://sinmiedosec.com/dinero-electronico-en-ecuador-ventajas-y-desventajas/>
- Anna Kuznik, A. H. (2010). *El uso de la encuesta de tipo social en Traductología*. Obtenido de [https://rua.ua.es: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16450/1/MonTI_2_15.pdf](https://rua.ua.es:https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16450/1/MonTI_2_15.pdf)
- Banco Central de Reserva del Perú. (Marzo de 2011). *Bcrp*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/d.html>
- Banco Central del Ecuador . (2016). *Ccca.fi*. Obtenido de <https://www.ccca.fin.ec/images/Dineroelectronico.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2013). *Sizesandcolors*. Obtenido de http://www.sizesandcolors.com/manuales/Manual_PromoMonedero.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Un analisis inicial del Dinero Electronico en Ecuador y su impacto en la inclusion financiera*. Quito: Cuestiones economicas.
- Banco Mundial. (2015). *Base de Datos: Banco Mundial*. Obtenido de Grupo Banco Mundial Web site: <https://data.worldbank.org/indicador/FB.ATM.TOTL.P5?view=chart>

- Borkenztain, J. (Septiembre de 2016). *Ministerio Coordinador de Política Económica – Ecuador*. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/EC-18.pdf>
- Carriel, M. E. (Octubre de 2014). *Biblio.ecotec.edu*. Obtenido de <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion6/EL%20DINERO%20ELECTR%C3%93NICO.pdf>
- Chao Martínez, S., & Ruiz Jurado, D. (2014). *ucsg.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2380/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-74.pdf>
- Coria, M. D. (2010). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/681/MODELOS%20Y%20TEORIAS%20SOBRE%20LA%20CONDUCTA%20ECONOMICA.htm>
- Dubón, E. G. (Enero de 2013). *Secmca.org*. Obtenido de http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo60ENE2013.pdf
- Efectivo desde mi celular . (2017). *Carga de dinero del celular*. Obtenido de <https://www.efectivo.ec/beneficios-de-efectivo-2/#1494867875274-9eb999a7-93e8>
- El Ciudadano. (8 de Junio de 2016). *Economía: El Ciudadano*. Obtenido de El Ciudadano Web site: <http://www.elciudadano.gob.ec/93-paises-en-el-mundo-usan-dinero-electronico/>
- Enciclopedia de la Economía. (2009). *Economía48*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/banco-central/banco-central.htm>
- Escobar, C. (Abril de 2015). *repositorio.puce.edu*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8438/Tesis-Charles-Escobar.pdf;sequence=1>

Espinosa, J. A., & Jordán, E. d. (Febrero de 2015). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/dinero-electronico.html>

Expreso. (13 de Abril de 2016). *Expreso.ec*. Obtenido de <http://www.expreso.ec/opinion/cartas-de-lectores/la-implementacion-del-dinero-electronico-en-el-ecuador-GF250091>

Félix, J. (2016). *Uasb.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4806/1/T1853-MGD-Felix-Directrices.pdf>

Fernández, G. G. (2000). ¿QUÉ ES EL DINERO? UN ABORDAJE DESDE LA PSICOLOGÍA ECONÓMICA. *Redalyc*, 75-92.

Gil, A. B., Toledo, M. E., & Jústiz, F. R. (2001). *Scielo* . Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v17n4/mgi14401.pdf>

Gómez, R. (2010). *BTL, una herramienta para recordar y fidelizar*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2804/ZuluagaDuque_JuanDavid_2010.pdf?sequence=1

Graham, O. (Octubre de 2013). *Esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/inclusion-financiera/>

ICM-ESPOL, C. d. (2005). *www.dspace.espol.edu.ec*. Obtenido de https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/14779/43/2_SECTORES%20MUNICIPALES.pdf

Jeftanovic, P. (2000). DINERO ELECTRÓNICO. Uso masivo en Chile. *Redalyc*, 63-73.

Jeftanovic, P. (2001). *EL DINERO ELECTRONICO Y LA POLITICA MONETARIA*.

Jeftanovic, P. (2001). EL DINERO ELECTRONICO Y LA POLITICA MONETARIA. *Redalyc*, 89-97.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2014). *Jjuntamonetariafinanciera*.
Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>

Loor, B., & Montero, C. (Octubre de 2015). *Repositorio.unemi.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3179/1/ANALISIS%20DE%20ACEPTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20DINERO%20ELECTRONICO%20FRENTE%20A%20LOS%20RIESGOS%20DEL%20MERCADO%20ECONOMICO.pdf#%5B%7B%22num%22%3A131%2C%22gen%22%3A0>

Maradiaga, J. R. (26 de Marzo de 2015). *latribuna*. Obtenido de <http://www.latribuna.hn/2015/03/26/caracteristicas-basicas-del-dinero-electronico/>

Márquez, N. (Agosto de 2007). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/credito-y-cobranza/credito-y-cobranza.pdf>

Martínez, D. (Septiembre de 2016). *Ministerio Coordinador de Política Económica – Ecuador*.
Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/EC-18.pdf>

Ministerio Coordinador de Política Económica – Ecuador. (05 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2015/04/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf

Ministerio Coordinador de Política Económica. (Septiembre de 2016). *Ministerio Coordinador de Política Económica – Ecuador*. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/EC-18.pdf>

Moncayo Lara, J. A. (Diciembre de 2014). *Usfq.edu*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3662/1/112282.pdf>

Moncayo, J., & Reis, M. (2015). *bce.fin*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf

Normas para la Gestion del Sistema de dinero Electronico . (Octubre de 2016). *Bolsadequito*. Obtenido de <http://www.bolsadequito.info/wp-content/themes/BVQ/hechosuploads/857.pdf>

PANEQUE, R. J. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas del Centro Nacional de información de Ciencias Médicas.

Paredes, R., & Humberto, J. (Junio de 2017). *Uta.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25438/1/T4008i.pdf>

Ponguillo, K. A., Carrera, F. M., & González, W. R. (2016). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/02/dinero-electronico.html>

Pozo Crespo, M. (junio de 2014). *Cec*. Obtenido de <http://cec.ec/Dineroelectronico.pdf>

REGLAMENTO A LEY ORGANICA PARA EQUILIBRIO DE. (Junio de 2016).

Corporativo.cnt. Obtenido de http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2016/07/reglamento_ley_organica_para_equilibrio_finanzas_publicas_2016.pdf

Rienzo, D., Casanoves, J. A., Gonzalez, F., Alicia Tablada, L., Díaz, E. M., Robledo, M. d., . .

. Graciela, M. (2009). *Estadística Para Ciencias Agropecuarias: Séptima Edición*.

Argentina: Editorial Brujas.

Rispa, M. G. (Febrero de 2013). Afi-global. Obtenido de [https://www.afi-](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/dinero_electronico_-_mgr_afi_2.pdf)

[global.org/sites/default/files/publications/dinero_electronico_-_mgr_afi_2.pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/dinero_electronico_-_mgr_afi_2.pdf)

Romero, G. (2012). *Academia.edu*. Obtenido de

https://www.academia.edu/25459960/DINERO_ELECTRONICO_USO_VENTAJAS_Y_DESVENTAJAS

Santesmases, M. (24 de Abril de 2009). *Abc.com*. Obtenido de

<http://www.abc.com.py/articulos/las-transacciones-en-marketing-1166445.html>

Sempere, M. d. (2003). *libros-revistas-derecho.vlex.es*. Obtenido de [https://libros-revistas-](https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/caracter-iacute-dinero-241641)

[derecho.vlex.es/vid/caracter-iacute-dinero-241641](https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/caracter-iacute-dinero-241641)

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen vivir 2013-2017*. Obtenido de

https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf

Sergio, C. M., & Domé, R. J. (2014). *ucsg.edu.ec*. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2380/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-74.pdf>

SinergiaEduc. (2010). *www.salgadoanoni.cl/*. Obtenido de

<http://www.salgadoanoni.cl/wordpressjs/wp-content/uploads/2010/03/la-observacion.pdf>

SRI. (17 de Noviembre de 2017). *sri.gob.ec*. Obtenido de

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/incentivos-y-beneficios>

Thompson, I. (Julio de 2009). *promonegocios*. Obtenido de

<https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Valencia, F. (2001). *Cemla.org*. Obtenido de

http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf

Vela, J. P. (2012). *Aliat.org*. Obtenido de

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Politica_economica.pdf

Vistazo. (04 de Julio de 2016). *Vistazo*. Obtenido de

<http://www.vistazo.com/seccion/pais/dinero-electronico-para-que-mismo>

Wordpress. (28 de Febrero de 2015). *Wordpress*. Obtenido de

<https://eldineroelectronico.wordpress.com/category/introduccion/>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta “Dinero Electrónico”

Dinero Electrónico

Estimado usuario, su ayuda en la presente encuesta es primordial porque nos permitirá conocer el grado de aceptación y conocimiento sobre el dinero electrónico. Responder la encuesta solo le tomará 5 minutos.

Género: Masculino () Femenino ()

Marca con una "x" en caso de que tu primera respuesta sea "no".

Código: 00-EC

1	2	3	4	5	6	7	8

1) **¿Ha escuchado sobre el dinero electrónico? (Escoja solo una opción)**

SI

NO

2) **¿Con que frecuencia realiza transacciones comerciales (compra-venta)? ((Escoja una sola opción)**

Diariamente
más de 3 veces a la semana
2 veces a la semana
1 vez a la semana
Nunca

3) **¿Maneja dispositivos móviles (celulares)? (Escoja solo una opción)**

SI

NO

4) **¿Maneja Banca móvil de cualquier institución bancaria? (Escoja solo una opción)**

SI

NO

5) **¿Qué momento del día realiza sus transacciones comerciales (compra-venta)? (Opción múltiple)**

En la Mañana En la Noche Otro: _____
Al medio día En la Tarde

6) **¿Utilizaría dinero electrónico? (Escoja una sola opción)**

1	2	3
No	Quizás	Si

7) **¿Qué tan seguro considera su sector?**

Nada Seguro

Seguro

8) **¿Qué recomendación o sugerencia daría para la implementación de esta herramienta en su sector?**

Mayor Seguridad

Mayor Publicidad

Capacitaciones

Uso en locales comerciales

Anexo 2 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha:...../...../.....

Observador:.....

ASPECTOS A OBSERVAR EN LAS ACTIVIDADES COMERCIALES DEL SECTOR:

1. Interés de la población:

	NO	SI	SIEMPRE
a) Presenta interés.			
b) Posee conocimiento del dinero electrónico.			
c) Se implementa en locales comerciales			
d) Es tomado como opción el dinero electrónico.			

Descripción de aspectos relevantes:

2. Dominio de dispositivos celulares:

	SI	NO	SIEMPRE
a) Uso de celulares			
b) Dominio de tecnología.			
c) Llevan celulares al momento de realizar transacciones comerciales.			

Descripción de aspectos relevantes:

3. Seguridad de la población

	NO	SI	SIEMPRE
a) Delincuencia en el sector.			
b) Los habitantes salen de sus casas con sus dispositivos celulares			
c) Patrullaje policial			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:
