



**Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:**

**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACIÓN DEL DINERO  
ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO PARA LA ADQUISICIÓN DE  
BIENES Y SERVICIOS EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE  
COTOPAXI”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título  
de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría

**Autoras:**

Díaz Chitalogro Jeny Rocío

Monge Monge Geoconda Daniela

**Tutor:**

Ing. Miranda Pichucho Freddy Ramón

Latacunga – Ecuador

Marzo –2017

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Díaz Chitalogro Jeny Rocío y Geoconda Daniela Monge Monge, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “FACTORES QUE INCIDE EN LA APLICACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO A SER UTILIZADO EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, siendo Ing. Freddy Ramón Miranda P. Tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nosotras exclusiva responsabilidad.



The image shows two signatures in blue ink on a grey background. Below each signature is the name and identification number of the author. The first signature is for Díaz Chitalogro Jeny Rocío, with C.I. 050369025-7. The second signature is for Monge Monge Geoconda Daniela, with C.I. 050427545-4.

Díaz Chitalogro Jeny Rocío  
C.I 050369025-7

Monge Monge Geoconda Daniela  
C.I 050427545-4


## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Díaz Chitalogro Jeny Rocío y Monge Monge Geoconda Daniela, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo, 2017

Tutor de Titulación de Proyecto de Investigación



Firma:  
Ing. Miranda Pichucho Freddy R.



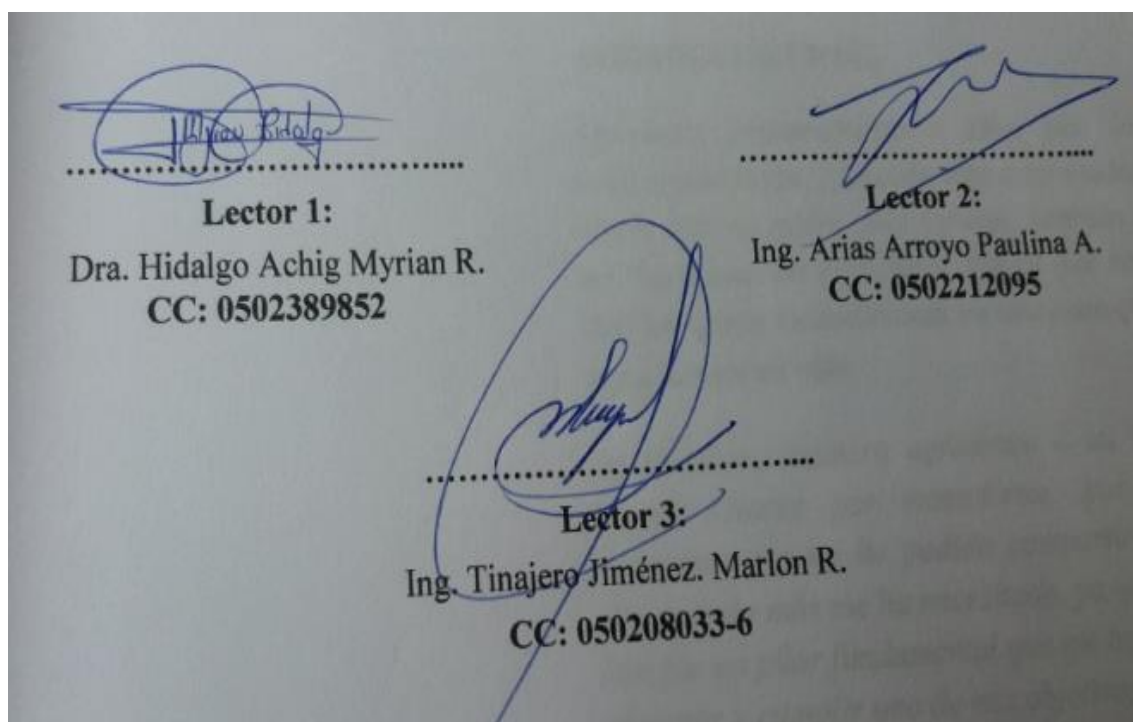
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Díaz Chitalogro Jeny Rocío, Monge Monge Geoconda Daniela: con el título de Proyecto de Investigación: “FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo, 2017

Para constancia firman:



## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a Dios por la familia que tengo, especialmente a mi madre María Inés mi padre José Alfonso, también a mis hermanas en especial a Mayra que han sido un apoyo incondicional en este paso que voy a dar en mi vida.*

*De la misma manera agradezco a mi hija Noemí Álvarez por entenderme, por los momentos que no he podido compartir con ella cuando más me ha necesitado, ya que mi hija fue un pilar fundamental que me impulso alcanzar y cumplir uno de mis objetivos.*

*Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por hacerme parte de esta noble Institución, a mis maestros que me compartieron sus conocimientos*

*Díaz Chitalogro Jeny Rocío*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; en segundo lugar a mi padre Gonzalo Monge, mi madre Hilda Monge conjuntamente a mis hermano Brayan Monge y hermana Melva Monge.*

*Mi esposo e hijo por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis maestros quienes me guiaron y ayudaron en todo momento.*

*Monge Monge Geoconda Daniela*

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo, fruto de mi esfuerzo a Dios por haberme iluminado mis conocimientos, a mis padres y a mi hija Noemí por ser un apoyo incondicional y por brindarme todo su esfuerzo durante esta etapa de mi vida, a mis hermanas, por su apoyo y cariño constante y también a mis sobrinitos Sebastián, Josué y Alekey. También a Kleber que son parte de mi vida. Les dedico a ustedes con mucho cariño este gran logro, que lo he conseguido gracias a la constante dedicación.*

*Díaz Chitalogro Jeny Rocío*

## **DEDICATORIA**

*La concepción proyecto está dedicada a mis padres y hermanos. Por su apoyo y lucha También dedico este proyecto a mi esposo Alex compañero inseparable de cada jornada A mi hijo Michael siendo el motivo de lucha e inspiración para llegar a esta meta ellos representan el gran esfuerzo y constancia en momentos de decline y cansancio.*

*Con mucho amor A ellos este proyecto, que sin el apoyo de ellos, no hubiese podido cumplir con uno de mis propósitos académicos.*

*Monge Monge Geoconda Daniela*

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

**Autor/es:**

Díaz Chitalogro Jeny Rocío

Monge Monge Geoconda Daniela

### RESUMEN

El medio tecnológico está revolucionado los conceptos tradicionales de transacciones comerciales, es así que en la actualidad el dinero electrónico es considerado como una nueva e innovadora modalidad de pago. El propósito del presente proyecto de investigación es realizar un estudio sobre los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico para la adquisición de bienes y servicios en el cantón Latacunga, estableciendo a la par las ventajas y desventajas de su manejo. La investigación se desarrolla a través de la aplicación del estudio de campo como abordaje metodológico, con un enfoque descriptivo, fortalecido a través de la aplicación de una encuesta como técnica de recolección de datos, con su instrumento el cuestionario. Este planteamiento en la metodología de investigación permitió identificar aquellos factores que inciden en la utilización del dinero electrónico, concluyendo que uno de los aspectos principales para su escasa utilización se debe al desconocimiento de la población sobre el uso del dinero electrónico como mecanismo de pago, por ende esto influye en su escasa aceptación; otro hallazgo del estudio determinó que existe poca sociabilización sobre este particular, asociado al hecho que no hay en el mercado lugares en los que se haya implantado este sistema como recurso para efectuar pagos; la desconfianza es también un condicionante que se evidenció en la investigación, por falta de información de la población encuestada. Pese a los inconvenientes detectados, existe una predisposición de la ciudadanía para adaptarse a este medio, siempre que se desarrollen procesos de capacitación más profundos, y se implementen mayores incentivos.

**Palabras Clave:** medio tecnológico, dinero electrónico, factores, desconocimiento, utilización del sistema.

# COTOPAXI'S TECHNICAL UNIVERSITY

## ADMINISTRATIVE SCIENCES'S FACULTY

**TITLE:** "FACTORS THAT INFLUENCE USING ELECTRONIC MONEY AS A PAYMENT METHOD TO GET GOODS AND SERVICES IN LATACUNGA CANTON, COTOPAXI'S PROVINCE"

**Authors:**

Díaz Chitalgro Jeny Rocío

Monge Monge Geoconda Daniela

### ABSTRACT

Technological environment is changing the traditional concepts of commercial transactions, nowadays-electronic money is considered as a new and innovative payment method. The purpose of this project is know the factors that influence using electronic money as a payment method to get goods and services in Latacunga cantón, benefits and disadvantages. This investigation is made through a field study as a methodological way, with a descriptive approach, using a technic data collection, with the questionnaire as its principal instrument. This methodology is a resource to identify those factors that influence using electronic money as a payment method, concluding that the main reason why people do not use electronic money to make commerce it is because they do not know about its use. Another important conclusion about this economic study is the need that Cotopaxi people know how to use this payment method, places where use it because nowadays there is no places to use it yet, that is way there is a low acceptance in because people distrust this new payment method. In spite of the problems, there is a good disposition to learn all about this new method, it means capacitation and incentives.

**Keywords:** electronic money, factors, system is uses.

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del idioma inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas: Díaz Chitalogro Jeny Rocío y Monge Monge Geoconda Daniela cuyo título versa: **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE PAGO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”** lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las solicitantes hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente

Latacunga, marzo del 2017

Atentamente,



Lic. M.S.c.: Pacheco Pruna Edison M.  
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS  
CC. 0502617350

## Índice

### CONTENIDO

#### PÁG.

<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>AVAL DE TRADUCCIÓN .....</b>	<b>xii</b>
<b>Índice .....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>xi</b>
<b>1 Información General.....</b>	<b>1</b>
1.1 Título del proyecto .....	1
1.2 Fecha de inicio .....	1
1.3 Fecha de finalización.....	1
1.4 Lugar de ejecución .....	1
1.5 Unidad Académica que auspicia .....	1
1.6 Carrera que auspicia.....	1
1.7 Equipo de Trabajo – Investigadores.....	1
1.8 Área de Conocimiento: .....	1
1.9 Línea de investigación: .....	2
<b>2 Justificación del Proyecto .....</b>	<b>2</b>
<b>3 Beneficiarios del Proyecto .....</b>	<b>3</b>
3.1 Beneficiarios directos:.....	3
3.2 Beneficiarios indirectos:.....	3
<b>4 Problema de Investigación .....</b>	<b>3</b>
<b>5 Objetivos .....</b>	<b>4</b>
5.1 Objetivo General .....	4
5.2 Objetivo Específicos .....	4
<b>6 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados.....</b>	<b>5</b>
<b>7 Fundamentación Científico Técnica.....</b>	<b>6</b>
7.1 Dinero.....	6
7.2 Importancia .....	6
7.3 Pago en efectivo .....	7
7.4 Moneda.....	7
7.5 Billetes.....	7
7.6 Pago electrónico .....	8
7.7 Medios de pago .....	8
7.8 Dinero electrónico.....	9
7.8.1 Importancia del uso del dinero electrónico.....	10
7.8.2 Razones principales para la implementación del Sistema Dinero Electrónico [SDE]: .....	10
7.8.3 Viabilidad del Dinero Electrónico .....	11
7.8.4 Inclusión financiera en Ecuador .....	12
7.8.5 Ventajas del dinero electrónico .....	12

7.8.6 Desventajas del dinero electrónico: .....	13
7.8.7 Incentivos de la utilización del dinero electrónico .....	14
7.8.8 Factores que inciden en la aplicación del dinero electrónico .....	15
7.8.9 Esquema de funcionamiento general .....	15
7.8.10 Comisiones de Dinero Electrónico versus Instituciones Financieras en dólar... ..	16
7.8.11 Limitaciones del dinero electrónico en el Ecuador .....	17
7.8.12 Servicios que se paga con dinero electrónico.....	17
7.8.12.1 Servicios básicos.....	17
7.9 Bienes.....	18
7.10 Pago de impuestos .....	18
7.11 SRI Cómo activar una cuenta de Efectivo desde mi celular (dinero electrónico)..	18
7.12 Ecuador legal online Pasos para cargar dinero electrónico al celular .....	18
<b>8 Preguntas Directrices.....</b>	<b>19</b>
<b>9 Metodologías de la Investigación .....</b>	<b>19</b>
9.1 Tipos de investigación.....	19
9.1.1 Método de campo .....	19
9.1.2 Método descriptivo .....	19
9.2 Técnica de investigación .....	20
9.2.1 La encuesta .....	20
9.3 Instrumento de la encuesta .....	20
9.3.1 Cuestionario.....	20
9.4 Población.....	20
9.4.1 Muestra .....	21
9.5 Cálculo del tamaño de la muestra .....	21
9.6 Plan Muestral .....	22
<b>10 Análisis y Discusión de los Resultados .....</b>	<b>24</b>
<b>11 Factores .....</b>	<b>25</b>
<b>12 Impactos .....</b>	<b>26</b>
12.1 Social.....	26
<b>13 Presupuesto del Proyecto.....</b>	<b>26</b>
13.1 Recursos económicos .....	26
13.2 Recursos tecnológicos.....	27
13.3 Recursos indirectos .....	27
13.4 Presupuesto total .....	27
<b>14 Conclusiones .....</b>	<b>28</b>
<b>15 Recomendaciones .....</b>	<b>28</b>
<b>16 Bibliografía .....</b>	<b>29</b>
<b>17 Anexos 1 Validación del instrumento.....</b>	<b>33</b>
<b>18 Anexo 2 de Cuestionario para la población .....</b>	<b>42</b>
<b>19 Anexos 3 Tabulación .....</b>	<b>45</b>
<b>20 Anexo 4 Curriculum Vitae .....</b>	<b>56</b>
Curriculum vitae.....	57
Curriculum vitae.....	58

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1 <i>Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados</i> .....	5
Tabla 2 <i>Razones principales para la implementación del Sistema Dinero Electrónico (SDE)</i> .....	11
Tabla 3 <i>Incentivos de la utilización del dinero electrónico</i> .....	14
Tabla 4 <i>Comisiones de Dinero electrónico versus Instituciones Financieras</i> .....	16
Tabla 5 <i>Población</i> .....	21
Tabla 6 <i>Plan muestral</i> .....	23
Tabla 7 <i>Recursos económicos</i> .....	26
Tabla 8 <i>Recursos tecnológicos</i> .....	27
Tabla 9 <i>Recursos indirectos</i> .....	27
Tabla 10 <i>Presupuesto total</i> .....	27
Tabla 11 <i>Información de nueva formas de pago</i> .....	45
Tabla 12 <i>Medios de comunicación</i> .....	46
Tabla 13 <i>Uso del dispositivo móvil</i> .....	47
Tabla 14 <i>Promociones de compra con dinero electrónico</i> .....	48
Tabla 15 <i>Utilizado el dinero electrónico</i> .....	49
Tabla 16 <i>Factores o motivos de utilización</i> .....	50
Tabla 17 <i>Método de pagó</i> .....	51
Tabla 18 <i>Reducción de costos</i> .....	52
Tabla 19 <i>Medios de pagos</i> .....	53
Tabla 20 <i>Pagos con dinero electrónico</i> .....	54
Tabla 21 <i>Factores</i> .....	55

## Índice de Figuras

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 11</i> .....	45
Figura 2 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 12</i> .....	46
Figura 3 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 13</i> .....	47
Figura 4 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 14</i> .....	48
Figura 5 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 15</i> .....	49
Figura 6 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 16</i> .....	50
Figura 7 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 17</i> .....	51
Figura 8 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 18</i> .....	52
Figura 9 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 19</i> .....	53
Figura 10 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 20</i> .....	54
Figura 11 <i>Análisis y resultados, Tabla N° 21</i> .....	55

## **1 Información General**

### **1.1 Título del proyecto**

“Factores que Inciden en la Utilización del Dinero Electrónico como Medio de Pago para la Adquisición de Bienes y Servicios en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”

### **1.2 Fecha de inicio**

17 de octubre de 2016

### **1.3 Fecha de finalización**

10 de febrero del 2017

### **1.4 Lugar de ejecución**

Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi

### **1.5 Unidad Académica que auspicia**

Ciencias Administrativas

### **1.6 Carrera que auspicia**

Contabilidad y Auditoría.

### **1.7 Equipo de Trabajo – Investigadores**

**Tutor:** Ing. Miranda Ramón Freddy

**Apellidos y Nombres:** Díaz Chitalogro Jeny Rocío

**Apellidos y Nombres:** Monge Monge Geoconda Daniela

### **1.8 Área de Conocimiento:**

Socio – Económico

## **1.9 Línea de investigación:**

**Línea 8:** Administración y economía para el desarrollo humana y social.

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

## **2 Justificación del Proyecto**

El propósito del presente proyecto de investigación es realizar un estudio de los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. El aporte de esta investigación será a la sociedad, brindando información sobre dinero electrónico, su importancia, ventajas y desventajas; así como dando a conocer el funcionamiento incentivando a la población que utilice este sistema de pago en sus transacciones.

Con la realización de este proyecto se beneficiaran 44.451 habitantes de la población económica activa [PEA] del cantón Latacunga, así como también el Banco Central del Ecuador, los beneficiados indirectos serán 34.998 habitantes de la población económica inactiva [PEI] del cantón Latacunga y finalmente los 751 estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi ya que la investigación les permitirá obtener mayores conocimientos relacionados con la investigación.

Esta investigación es de gran impacto y relevancia porque va enfocado directamente a la población del cantón Latacunga logrando identificar aquellos factores que impiden la utilización del dinero electrónico en sus transacciones, consiguiendo un impacto social y económico para el fortalecimiento del conocimiento en la población.

### **3 Beneficiarios del Proyecto**

#### **3.1 Beneficiarios directos:**

Población económica activa (PEA) del cantón Latacunga son de 44.451 habitantes.

Banco Central del Ecuador [BCE]

#### **3.2 Beneficiarios indirectos:**

Población económicamente inactiva (PEI) es de 34.998 personas del cantón Latacunga.

Estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. 751 estudiantes.

### **4 Problema de Investigación**

En la última década, las evidencias de un mundo cambiante a nivel nacional siguen la dinámica social y económica; tales cambios están caracterizados por ambientes sociocultural y recursos tecnológicos que limitan que la población utilice del dinero electrónico como método de pago, situación que ha hecho que el Banco Central del Ecuador, ente administrador del dinero electrónico, plantee profundas e inmediatas transformaciones en el proyecto referente al dinero electrónico, con la finalidad de incentivar a nuevos usuarios que adopten este sistema de pagos.

Actualmente la provincia de Cotopaxi posee situaciones problemáticas referente a la poca utilización de este sistema de pago, mediante el análisis e interpretación de los datos brindados por el Banco Central del Ecuador el 0,74% de la población económicamente activa utiliza este sistema de pago, y por ende éste podría dificultar en el desarrollo de la provincia, el problema se refleja en que la población que presenta falencias con respecto a la utilización del dinero electrónico generando muy probablemente desinterés en su utilización.

En tal sentido, es necesario indicar los factores que limitan la utilización del dinero electrónico en la población de la ciudad Latacunga, con el objetivo de despejar duda e inquietudes. Esto permitirá se establezcan acciones que aporten a mejorar el nivel de conocimiento de la población sobre este sistema.

## **5 Objetivos**

### **5.1 Objetivo General**

Determinar los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico, como medio de pago en las adquisiciones de bienes y servicios, definiendo las ventajas y desventajas.

### **5.2 Objetivo Específicos**

Recopilar la información teórica mediante diferentes fuentes bibliográficas para sustento documental del proyecto.

Diagnosticar cuáles son los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago en el cantón Latacunga provincia de Cotopaxi.

Determinar las ventajas y desventajas generadas por la utilización del dinero electrónico.

## 6 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados

**Tabla 1**

*Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados*

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
Recopilar la información teórica mediante diferentes fuentes bibliográficas para sustento documental del proyecto.	Recopilar información de diversas fuentes bibliográficas.	Obtener información para realizar el análisis de la investigación	Revisión de la literatura en repositorios de revistas científicas como: Redalyc, Scielo, Elsevier y Dialnet
Diagnosticar cuáles son los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago en el cantón Latacunga provincia de Cotopaxi.	Recolección de datos directamente de la población.	Tabulación y Análisis de datos obtenidos	Generación y aplicación de observación de campo, descriptiva y encuestas
Determinar las ventajas y desventajas generadas por la utilización del dinero electrónico.	Indagar cuales fueron las problemas que se dieron en la utilización del dinero electrónico del cantón Latacunga	Elaborar un análisis de los resultados de la investigación.	Análisis, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **7 Fundamentación Científico Técnica**

### **7.1 Dinero**

El dinero es un medio de cambio y medida de valor para el pago de bienes, servicio y todo tipo de obligación siempre y cuando este sea aceptado por la sociedad.

Araugo (2015), menciona que: el dinero es cualquier tipo de mercancía que sea aceptada ampliamente en una sociedad como medio de pago y medida de valor de los bienes y servicios; por ende, se utiliza como forma de intercambio en función de la economía de las sociedades, salvo las más primitivas, donde las transacciones se efectúan mediante trueque (p. 27).

El dinero es todo aquel bien que las personas aceptan y están dispuestas a usar para comprar, vender bienes y servicios, así como para pagar sus deudas.

Bilbao (2000), define que: “el dinero adquiere en la conciencia del sujeto el carácter de fin, pues representa la posibilidad de relacionarse libre y autónomamente con el mundo exterior y distinto de las relaciones entre los individuos” (p.123). El dinero es un método con lo que se puede pagar bienes y servicios al realizar transacciones de compra también sirve para cancelar deudas, referido por puntualizando que a lo largo de la historia las civilizaciones han utilizado bienes como forma de pago, que les ha permitido avanzar la etapa del intercambio.

Luque (2011), afirma que “el dinero es la piedra angular de una economía; es lo que da sentido a todo el uso del dinero electrónico; sin embargo, poca gente entiende qué es el dinero realmente y cuál es su sentido dentro de nuestro sistema” (p.1). El dinero es la conformación de ciertas partículas que se transforman en un medio de intercambio y que es aceptado por un grupo de personas denominado como sociedad, con una función única usado para el pago de bienes, servicios y cualquier tipo de obligación o deuda.

### **7.2 Importancia**

Es frecuente que muchas personas desconozcan la importancia que tiene el dinero en la economía. Así, que constantemente preocupados por adquirir una mayor cultura y un mayor número de conocimiento para desempeñar más eficientemente las actividades, ni siquiera, por un momento detenemos a pensar en los servicios que continuamente presenta el dinero (Domínguez, 2010). La gran importancia que tiene el dinero en la

sociedad es demasiada porque por él se pueden llegar a satisfacer las necesidades de la misma.

### **7.3 Pago en efectivo**

Los pagos en efectivo es un medio de cancelación de bienes y servicios es considerado de mucha más liquidez que otras formas de representaciones de valor económico. Quesada (2015) afirma que “El pago en efectivo es una alternativa que facilita los pagos de productos y/o servicios adquiridos en comercios electrónicos afiliados a su propia entidad financiera mediante autorización directa” (p.4). Esta alternativa de pago no implica la utilización de una tarjeta de crédito, de débito, ni de productos similares.

El pago en efectivo es un sistema que ofrece la opción de realizar pagos al contado permitiendo a los usuarios comprar productos, bienes y servicios de cualquier comercio electrónico afiliado, utilizando la red de pagos. Rivas & Serrano (2010). Los pagos en efectivo es un medio de cambio generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios y la liquidación de deudas, el cual sirve como medida del valor para tasar el precio económico relativo de los distintos productos que se adquieran.

### **7.4 Moneda**

La moneda es el instrumento que permite en el marco de la economía de mercado realizar los intercambios. Pérez & Merino. (2014) afirman que “La moneda constituye, en tanto que patrón de valor, el medio para comparar los bienes mercantiles entre sí. Además de servir para las transacciones, la moneda es también una reserva de valor inmediatamente disponible” (s.p). La moneda es un elemento que se utiliza en todo el mundo como medio de cambio, de dinero para adquirir objetos, productos, entre otros.

### **7.5 Billetes**

A los billetes también se emplea para nombrar al papel que otorga el derecho a utilizar un medio de transporte o a ingresar a un recinto y al boleto que documenta la participación en una lotería o en un sorteo. Pérez (2015) menciona que “Los billetes y monedas se encuentran presentes en cada momento de nuestra vida diaria. Con ellos podemos pagar el camión, comprar un café o pagar la cuenta de un restaurante” (s.p).

También los billetes como monedas recibimos como pago por nuestro trabajo o los ahorramos para enfrentar una emergencia o realizar alguna compra a futuro.

## **7.6 Pago electrónico**

Un sistema de pago electrónico es un sistema de cancelación que facilita la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones en línea a través de internet. Así, los medios de pagos electrónicos, realizan la transferencia del dinero entre compradores y vendedores en una acción de compra-venta electrónica a través de una entidad financiera autorizada por ambos (Juncadella, 2014). Son medios de pago a través del cual su poseedor, que tiene abierta una cuenta bancaria, puede disponer del dinero de dicha cuenta en efectivo en cualquier momento y adquirir bienes y servicios en los establecimientos que estén adheridos a la red de la tarjeta.

Un medio de pago electrónico realiza la transferencia del dinero entre comprador y vendedor en una compra-venta electrónico.

Un sistema de pago electrónico de pasajes tiene diferentes objetivos entre los cuales se encuentran permitir un rápido y cómodo acceso por parte del usuario al servicio de transporte, sin aumentar el tiempo y el costo de operación de esa manera mejorar el control del expendio de pasajes como el control de la gestión de la empresa, ya que el procesamiento de la información, es registrada en el sistema (Losada, 2013, p.38).

Un medio de cancelación electrónica proporcionar mayor seguridad al transportar de zona a otro y permitir la integración de las tarifas entre distintos medios u operadores del sistema de transporte.

## **7.7 Medios de pago**

Llor & Montero (2015) definen “los medios de pagos son aquellos instrumentos utilizados para realizar pagos por cualquier transacción entre las personas o empresas de un país, y las que se encuentren en el exterior” (p.20). Son pagos de transacciones realizadas entre las personas para satisfacer necesidades.

Con respecto a Ecuador, se utilizan medios de pagos de manera regular en los mercados, a más del efectivo Llor & Montero (2015) afirman que actualmente, los que utilizan son:

- Tarjetas de crédito y débito.
- Transferencias bancarias.
- Giros.
- Líneas de crédito directo.
- Cheques.
- Transacciones a través de cajeros automáticas.

## **7.8 Dinero electrónico**

El dinero electrónico es el valor monetario este estará almacenado en dispositivos electrónicos como celulares tarjetas sin necesidad de manipula dinero físico. Así el dinero electrónico al valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares. Se utiliza como medio de pago en transacciones de bajo valor con entidades diferentes al emisor del dinero electrónico. El dinero electrónico es una innovación que puede mejorar la inclusión financiera, pues acerca los servicios de pagos a las personas de bajos ingresos y que viven alejadas de zonas urbanas, sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias. (Vega, 2013).

El dinero electrónico se puede utilizar en pagos de bienes y servicios utilizando la tecnología como computadoras teléfonos móviles este acercando a la zonas urbanas y rurales sin necesidad que tengan que trasladarse de un lugar a otro o visitar agencias financieras.

El dinero electrónico permite al usuario realizar sus transacciones desde sus dispositivos electrónicos. Así, conocida también como e- Money es aquel que permite al usuario realizar sus transacciones a través de dispositivos móviles como medios de pago, en el medio ecuatoriano lo más utilizado son el uso de tarjetas emitidas por las entidades bancarias, como por ejemplo la tarjeta Xperta Visa Electrón, la cual permite realizar transacciones sin llevar efectivo en el bolsillo Valencia & Caamayo (2015). Este nuevo sistema de pago se basa a través de dispositivos móviles y masificando el uso de tarjetas electrónicas todos estos sistemas de pago se lo realiza sin llevar dinero en el bolsillo.

Dinero electrónico se basa en el manejo de la tecnología el usuario puede realizar sus transacciones desde dispositivos electrónicos. El BCE (2014):

Es el conjunto de: operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico (p.3).

El dinero electrónico tiene como objetivo, buscar la eficiencia en los sistemas de pagos para promover y contribuir a la estabilidad económica del país, ya que es un manejo tecnológico que las personas pueden realizar sus compras mediante el celular.

### **7.8.1 Importancia del uso del dinero electrónico**

El dinero electrónico permitirá simplificar los pagos a los usuarios en sus transacciones diarias. Así, los pagos con este sistema se realizarán mediante el uso de la telefonía, por medio de este se realizan pagos y transferencias de formas más rápida, segura, higiénica y barata. Es más eficiente, no se deteriora y permite pagar el precio exacto, no tendrá cobro de las altas comisiones, porque será un servicio público sin fines de lucro. Por otro lado se podrá pagar servicios públicos como el SRI, Registro Civil y servicios básicos, en tiendas autorizadas, supermercados, farmacias entre otros, y ofrecerá mayor cobertura en zonas alejadas que no cuentan con entidades financieras. Valencia & Caamayo (2015). El dinero electrónico se utilizará para pagar servicios básicos como la luz, agua y teléfono, en tiendas autorizadas, supermercados, farmacias entre otros, y ofrecerá mayor cobertura en zonas alejadas que no cuentan con entidades financieras mejorando el estilo de vida del ser humano.

### **7.8.2 Razones principales para la implementación del Sistema Dinero Electrónico [SDE]:**

Las razones por las cuales implementaron este sistema de pago mediante el dinero electrónico están facilitados por los beneficios que da esta aplicación al ser utilizado, estos motivos de implementación son:

**Tabla 2**

*Razones principales para la implementación del Sistema Dinero Electrónico (SDE)*

Ahorro	El \$ 3 millones de dólares que se gasta anualmente por la reposición de billetes viejos que se envían a la reserva Federal de Estados Unidos y los reponen con nuevos; a este gasto se debe incluir transporte, el seguro y otros valores que se deben cubrir para que la operación se realice. Si la utilización del dinero electrónico es exitosa, este gasto se reduciría porque la utilización y el desgaste del dinero físico serían menores.
Mayor rapidez en las transacciones comerciales	La verificación del pago es al momento, no tiene el usuario que esperar ninguna confirmación por parte de la entidad bancaria.
Seguridad y seguimiento de la operación realizada	El usuario puede verificar al instante el valor debitado y el saldo con el que cuenta, sin necesidad de acercarse a una agencia o de disponer de internet para tener acceso al sistema.
Recaudación inmediata	Para las empresas que les permitirá contar con más flujo de caja porque es inmediato el tiempo en recibir y realizar los pagos por las ventas o comprar que efectúen.
El costo	Es menor al que cobra cualquier entidad bancaria por sus servicios al trasladar dinero físico; esta ventaja es para el usuario, y también para disminuir costos en negocios y empresas.
Minimización billetes falsos	Que lo que se planea es minimizar la utilización de dinero físico.
Si la utilización de este sistema se da a mayor escala	Resaltara un beneficio ecológico por la reducción de la tala de árboles, así como también un beneficio a la salud por la cantidad de bacterias que tiene un billete físico que pasan de persona a persona.

**Nota:** Paucar M. (2015). Implementación del dinero electrónico, y su incidencia en la economía ecuatoriana Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9301/1/MERCEDES%20PAUCAR.%20SISTEMA%20DE%20DINERO%20ELECTR%C3%93NICO.pdf>

### 7.8.3 Viabilidad del Dinero Electrónico

El dinero electrónico beneficiará a la población en las zonas urbanas y rurales mediante la utilización de este sistema de pago.

En el Ecuador el 40% de la población económicamente activa no se encuentra bancarizada, no tiene presencia dentro de la economía popular y solidaria y no accede a los servicios financieros, por ello este grupo es de gran interés para las entidades financieras. En otras palabras se puede decir que no es más que una herramienta tecnológica que puede estar al alcance de todos los ciudadanos gracias al avance de la tecnología y la gran presencia de las operadoras telefónicas. (Velastegui, 2015, p. 19).

Se puede decir que este sistema se podrá utilizar mediante el uso de dispositivos móviles que son accesibles para la mayoría de ciudadanos ecuatorianos, sin el cobro de comisiones elevadas, sin fines de lucro y como un servicio público para realizar como

pagos de bienes y servicios permitiendo la accesibilidad a la población que no se encuentre bancarizada.

#### **7.8.4 Inclusión financiera en Ecuador**

El BCE (2015), con la implementación del Sistema de Dinero Electrónico, fomentara la inclusión financiera de la población con limitado acceso a medios de pago. La pobreza no se trata en que las personas no tengan dinero, sino la dificultad para poder formar parte de medios y herramientas, a través de las cuales, puedan mejorar sus vidas (s.p). Con esta aplicación de este sistema de pago podrán incluirse todas las personas a inclusión financiera.

#### **7.8.5 Ventajas del dinero electrónico**

Es evidente que el dinero electrónico es un sistema que tiene similitud a la divisa extranjera en el sentido de que puede ser cambiado por dinero real en cualquier momento, para lo que se hace preciso que exista un banco central virtual, que es quien emite los números firmados. La aplicación del dinero electrónico tiene gran variedad de ventajas.

El BCE (2013), indica algunas ventajas del dinero electrónico tenemos los siguientes:

- Es más eficiente, no se deteriora y permite pagar el precio exacto al realizar sus transacciones.
- Es un método de transacciones voluntario y rápido en la utilización.
- Posibilidad de retirar el dinero en cualquier momento que desee realizar la transacción.
- Se puede utilizar para pagar de bienes y servicios a menores costos
- Seguridad: Evitar llevar dinero en efectivo en el bolsillo, protección con claves personalizadas.
- Accesibilidad existe gran cantidad de líneas celulares activas en el país.
- Los pagos se realizaran mediante cualquier dispositivo móvil, sin la necesidad de que este sea smartphone y tampoco utiliza internet y saldo.
- Disponibilidad del dinero electrónico está las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año. Es un medios que no tienen horarios en la atención de los usuarios.

- El seguimiento de las operaciones y su verificación, son más eficientes ya que con estos medios collevan sistemas internos de comprobación de cada uno de los pasos que se dan, de las entidades de los usuarios, de los lugares de donde sale y a donde va la transferencia.
- La privacidad el uso del dinero electrónico es menos evidente frente a los terceros que pueden observar la operación que esten realizando.
- Inclusión Financiera: Alrededor del 40% del PEA, no tiene una cuenta bancaria.

La aplicación del dinero electrónico es un mecanismo nuevo para el Ecuador la cual implica el pago o cobro de bienes y servicios por medios electrónico como el celular también sin la necesidad de poseer dinero físico en el bolsillo evitando así el deterioro de los billetes y la realización de la transacción en forma rápida y segura.

#### **7.8.6 Desventajas del dinero electrónico:**

El BCE (2013), indica algunas desventajas del dinero electrónico son:

- Falta de información por parte de la ciudadanía: La falta de información genera desconfianza lo cual retrasaría la inclusión financiera de la población.
- No es aceptado como método de pago: En la actualidad son pocas las empresas privadas que se han unido a esta iniciativa, esto ocasiona que no se pueda acceder al pago de compras en cualquier establecimiento lo que genera un poco de inconformidad en la población que tiene Dinero Electrónico ya que se dificultan sus labores cotidianos.
- Proceso de Adaptación: Se tiene que esperar un tiempo para que toda la población pueda adaptarse al uso de este sistema, esto también implica a que el sector privado se involucre más en esta iniciativa, para que no exista complicaciones a la hora de realizar compras o transacciones con este medio de pago.
- Por ser un nuevo servicio financiero la sociabilización y culturización acerca de esta herramienta financiera es muy poca.
- La desconfianza natural entre los usuarios que ya utilizan este sistema y los potenciales usuarios que desean hacer uso de este sistema.
- Posibles delitos informáticos.
- Pocos establecimientos donde puedan realizar transferencias en la actualidad.

- El dinero electrónico en el sector de Latacunga es un tema novedoso en la cual ha generado dudas e inquietudes en los moradores de la ciudad brindando así la desconfianza en la utilización del dinero e imaginando posibles delitos informáticos retrocediendo la aceptación del uso del dinero electrónico en el pago de bienes y servicios en la ciudad.

En la presente investigación, se consideró estas desventajas como guía para la construcción del instrumento en forma de un cuestionario que se aplicara a la población económicamente activa, las autoras tomaran esta investigación para establecer los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico

### 7.8.7 Incentivos de la utilización del dinero electrónico

La entidad administradora busca incentivar el uso de dinero electrónico y el uso de otros medios de pago electrónicos como tarjetas de débito o tarjetas de crédito para estimular el consumo nacional.

**Tabla 3**

*Incentivos de la utilización del dinero electrónico.*

[IVA]	El Servicio de Rentas Internas [SRI] devolverá en dinero electrónico, 1 punto del IVA pagado en transacciones con tarjeta de débito o crédito y 2 puntos del IVA pagado en transacciones con dinero electrónico.
Anticipo de Impuesto a la Renta	Todas las empresas que utilicen medios de pagos electrónicos. En el ejercicio fiscal 2017 a 2019, se excluirán para efectos del cálculo del anticipo de impuesto a la renta los ingresos obtenidos en dinero electrónico y los costos y gastos realizados con dinero electrónico.
Régimen Impositivo Simplificado [RISE]	Que paguen sus cuotas mensuales o anuales con dinero electrónico proveniente de la cuenta del contribuyente, obtendrán: La devolución sin intereses en dinero electrónico del 5% del valor de la cuota, siempre que el pago se realice dentro de los plazos previstos y la ampliación hasta en cinco puntos porcentuales adicionales del valor de la cuota, por la realización de transacciones dentro de su actividad económica con dinero electrónico.

**Nota:** Banco Central del Ecuador (2015). BCE explicó incentivos al uso del dinero electrónico propuestos en nueva ley Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/870-bce-explic%C3%B3-incentivos-al-uso-del-dinero-electr%C3%B3nico-propuestos-en-nueva-ley>.

El pago con dinero electrónico tiene varios incentivos estos son para que todas las personas utilicemos estos medios e pagos en nuestras transacciones aprovechando beneficios y ventajas como la devolución de dos puntos de IVA y la rebaja en el

anticipo de impuestos a la renta además a los contribuyentes sujetos al Régimen Impositivo Simplificado RISE se realizara la devolución del 5% del valor de la cuota.

### **7.8.8 Factores que inciden en la aplicación del dinero electrónico**

Existen varias formas para medir la inclusión financiera acceso, calidad, uso, impacto y rapidez.

- Acceso: la habilidad de usar servicios y productos financieros de instituciones formales. Calidad: la relevancia del servicio o producto financiero para las necesidades del consumidor de acuerdo con su estilo de vida.
- Uso: Mas allá de la adopción básica de servicios bancarios, el uso se enfoca más en la permanencia y profundidad del uso del servicio o producto financiero (regularidad, frecuencia, y la duración del uso en el tiempo).
- Impacto: medición de los cambios en la vida de los consumidores que pueden ser atribuidos a la utilización de un instrumento o servicio financiero. Jerzmanowski & Tamura (2012).

Acceso este sistema de pago brindara cobertura a población de sitios lejanos y a la población del sistema financiero formal, mejorar la eficiencia de los mercados y la rentabilidad empresarial. La calidad este modo de pago brindara a la población un mayor acceso a servicios financieros y de forma más rápida y eficiente. Uso la utilidad de este sistema es que se podrá pagar al precio exacto y de forma más segura, rápida e impacto es la inserción a la población no banca rizada dando la posibilidad que accedan a servicios financieros.

### **7.8.9 Esquema de funcionamiento general**

Son mecanismos que reducen costos y tiempo a través de la utilización de dinero electrónico para las transacciones de compra de bienes y servicios.

El emisor entrega recursos a los agentes a cambio de un depósito bancario o efectivo. Así estos agentes transfieren el dinero electrónico a los usuarios a cambio de efectivo o realizan el retorno de fondos recibidos en el momento que se realicen retiros. Los usuarios que emplean dinero electrónico podrán realizar compras en comercios y puntos de ventas que soporten este modelo de pago, obteniendo depósitos del emisor

o efectivo a cambio de su valor de dinero electrónico. (Vega, 2013). El valor del dinero en efectivo será la misma cantidad expresada en dinero electrónico este será utilizado en los centros que cobren con en este sistema para que el usuario pueda adquirir bienes y servicios.

#### 7.8.10 Comisiones de Dinero Electrónico versus Instituciones Financieras en dólar

Se ven reflejados los costos que tienen al realizar la cancelación de los servicios dinero electrónico versus instituciones financieras.

**Tabla 4**

*Comisiones de Dinero electrónico versus Instituciones Financieras*

Servicios genéricos	Dinero Electrónico	Instituciones Financieras
Activación de cuenta	0.00	5.38
Servicio de renovación	0.00	1.65
Depósito o recarga en cuentas	0.10	0.27
Administración, mantenimiento y manejo de cuentas	0.50	1.63
Consulta de cuentas	0.05	0.31
Retiro de cuentas	0.15	0.45
Transferencias dentro de la misma entidad	0.25	0.45
Servicios de consumos nacionales	0.05	0.23
Bloqueo, anulación o cancelación	0.10	4.41

**Nota:** Moncayo & Reis. (2015) Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera .Recuperado de: [https://www.bce.fin.ec/cuestiones\\_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf](https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf)

Cabe señalar que la activación de cuenta no tiene costo para el usuario final. En las cargas del monto máximo diario no puede sobrepasar los USD 500,00 y en las descargas el monto máximo diario es USD 2.500,00. En el caso de las personas jurídicas el monto máximo mensual a ser cargado en los monederos es un total de USD 15.000,00 y en las sobrecargas con inclusión de giros no podrá sobrepasar los USD 75.000,00; estos montos aplican solo para los segmentos del 1 al 4, los cuales dependen del BCE la clasificación de cada segmento. Un aspecto importante e inclusivo es que las personas jurídicas y naturales podrán recibir dinero electrónico vía transferencia desde cualquier cuenta del sistema financiero nacional hasta llegar al cupo máximo

transaccional autorizado por el BCE. Adicionalmente las personas jurídicas pueden enviar hasta el 100 % de sus fondos disponibles de su cuenta de dinero electrónico.

### **7.8.11 Limitaciones del dinero electrónico en el Ecuador**

La población tiene desconfianza sobre este sistema ya que se emplea la tecnología en su utilización dándose el poco uso y escasos establecimiento para el pago con dinero electrónico.

Por ser un nuevo servicio financiero la sociabilización y culturización acerca de esta herramienta financiera es muy poca, La desconfianza natural entre los usuarios que ya utilizan este sistema y los potenciales usuarios que desean hacer uso de este sistema, posibles delitos informáticos, pocos establecimientos donde puedan realizar transferencias en la actualidad. (Zapata, 2015, p. 23).

El dinero electrónico por ser un tema de actualidad produce desconfianza e incertidumbre en el uso por la costumbre de llevar dinero en efectivo sin utilizar un medio tecnológico para la realización de las transacciones del diario vivir, los pocos lugares donde hacer uso de este sistema los posibles delitos informáticos.

### **7.8.12 Servicios que se paga con dinero electrónico**

#### **7.8.12.1 Servicios básicos**

Son servicio accesible para toda la población y estos garantizan una mejor calidad de vida “agua potable, electricidad, telefonía.” efectivo.ec (2010). El pago de los servicios básicos con dinero electrónico mejorara los puntos de cobro de servicios evitando al usuario hacer largas filas.

“Los bienes y servicios es la satisfacción de las necesidades humanas, e incluso su optimización, precisan el acceso a determinados bienes y servicios, que pueden ser de orden público y/o privado” Madriz (2013). En particular, cuando se habla de un bien o servicio público se suele asociar inmediatamente con una actividad financiada y llevada a cabo por el Estado y en particular por sus organizaciones a cualquier nivel: central, regional, local.

## **7.9 Bienes**

La aplicación del dinero electrónico agilizará los trámites de los usuarios adquirir bienes y servicios a menor costo para la satisfacción de la mismo.

## **7.10 Pago de impuestos**

La obligación tributaria de cada persona o familia deben pagar al Estado para costear las necesidades del país. “Los contribuyentes pueden realizar el pago de todas las obligaciones tributarias a través de la modalidad de cuenta de efectivo desde mi celular (dinero electrónico), como cuotas RISE, declaraciones y matriculación vehicular” (SRI, 2010). Por medio de este sistema de pago se cumplirá más rápido las transacciones como contribuyente y se ahorrar el tiempo del mismo.

## **7.11 SRI Cómo activar una cuenta de Efectivo desde mi celular (dinero electrónico).**

- Marque al \*153# desde su teléfono celular.
- El sistema le pregunta si desea activar una cuenta de efectivo desde mi celular (dinero electrónico). Usted debe responder Sí.
- El sistema le pregunta si conoce y acepta las condiciones de uso de la cuenta de efectivo desde mi celular (dinero electrónico). Usted debe responder Sí.
- Ingrese su número de cédula.
- Confirme sus nombres y apellidos.
- Responda las preguntas de validación para que el sistema registre sus datos y le envíe su clave de seguridad a través de un mensaje de texto.
- Luego acercarte a uno de los puntos de recarga para entregar la cantidad de dinero físico que quieres transformar en electrónico.

## **7.12 Ecuador legal online Pasos para cargar dinero electrónico al celular**

- Acércate a un centro de transacción con la cedula y solicita la carga de dinero electrónico.
- Entrega al personal del centro de transacción de la cedula y los datos de transacción : número de monedero y monto de carga de dinero electrónico

- verifica los datos de la transacción con el personal de centro de la transacción entrega el dinero físico.
- El sistema dinero electrónico enviara un mensaje al monedero del beneficiario y al centro de transacción con los detallas de la transacción

## **8 Preguntas Directrices**

¿Cuáles son los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago?

## **9 Metodologías de la Investigación**

### **9.1 Tipos de investigación**

En la presente investigación se realizará bajo la modalidad de Campo y Descriptiva.

#### **9.1.1 Método de campo**

Según Pallella & Martínez (2012) definen “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta” (p.88). Esta investigación se aplica para conocer y resolver algunas situaciones, necesita de un contexto determinado partiendo del lugar donde se genera el problema. El investigador trabaja en el entorno directamente con las personas o lugares afectados, utilizando fuentes de consulta para obtener datos, para luego ser analizados detenidamente con el fin de deducir cuales son las causas que generan los problemas en la población.

#### **9.1.2 Método descriptivo**

El propósito de la investigación consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo.

Arias (2012) define que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p.24).

El método que se ha desarrollado en la investigación es la descriptiva que permite describir y evaluar ciertos rasgos de una situación particular que se ha encontrado en la institución y condescender el analizar los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí esto ayuda al acentuar los rasgos o aspectos que hacen más vulnerable a un problema encontrado también es apropiada para identificar eventos menos usuales y que no serían tenidos en cuenta por otras técnicas orientadas más a las actividades ordinarias o rutinas tomando en cuenta que pueden ser especialmente interesante en investigadores que deban informar sobre problemas sociales, educativa y culturales como medidas preventivas a solucionar la dificultad presentada.(Zapata, 2015, p. 23).

## **9.2 Técnica de investigación**

### **9.2.1 La encuesta**

Es una técnica que aporta a la investigación Arias (2012) “define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.”(p.72) Por tal motivo, la técnica de la encuesta ha sido de gran ayuda para el desarrollo de la investigación ya que a través de su aplicación a la población del cantón Latacunga ha sido de gran ayuda para confirmar si el proyecto beneficia y contribuye al desarrollo de la utilización del dinero electrónico.

## **9.3 Instrumento de la encuesta**

### **9.3.1 Cuestionario**

Es la formulación de preguntas respecto al tema estas Arias (2012) “Un cuestionario en cuya estructura quedan registradas las respuestas suministradas por el encuestado” (s.p). Este instrumento va hacer aplicado a la población de Latacunga.

## **9.4 Población**

Es un conjunto de habitantes al que va ser aplicada la encuesta. Según Arias (2012) define que “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). Las poblaciones involucradas en la realización de

la utilización del dinero electrónico, este proyecto beneficiaría directamente a 44.451 del PEA del cantón Latacunga; sin embargo, el promocionar esta zona por medio de la información recaudada son:

**Tabla 5**

*Población.*

Área urbana	Frecuencia	Porcentaje
La Matriz	1.935	4,35%
Ignacio Flores	2.864	6,44%
Eloy Alfaro	6.011	13,52%
Juan Montalvo	1.752	3,94%
San Buenaventura	368	0,83%
Área rural	Frecuencia	Porcentaje
Aláquez	2337	5,26%
Pastocalle	5465	12,29%
Joseguango Bajo	2241	5,04%
Belisario Quevedo	2649	5,96%
Guaytacama	4102	9,23%
Poaló	2420	5,44%
Once de Noviembre	866	1,95%
Tanicuchi	5204	11,71%
Mulaló	3300	7,42%
Toacaso	2937	6,61%
	44.451	100%

Recuperado de: <http://www.ecuadrencifras.gob.ec/institucional/home/>

#### 9.4.1 Muestra

Arias (2012). Define que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En el presente estudio las investigadoras consideraron para determinar el tamaño de la muestra de los habitantes del cantón de Latacunga, la siguiente fórmula:

#### 9.5 Cálculo del tamaño de la muestra

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

p: Desviación estándar. (0,5)

Z: Valor obtenido mediante niveles de confianza. (1.96)

e: Limite aceptable de error muestra. (0,05)

Q: Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0,05)

$$n = \frac{z^2 NPQ}{(N-1)e^2 + z^2 PQ}$$

**DATOS**

**n:**

**N:** 44.451

**P:** 0,5

**Z:** 1,96

**e:** 0,05

**Q =** 0.5

$$n = \frac{(1.96)^2(44.451)(0,5 * 0,5)}{(44451 - 1)0,05^2 + (1.96^2)(0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{42690,74}{112,09}$$

$$n = 380$$

## 9.6 Plan Muestral

En el plan muestral está comprendido al sector urbano y rural del cantón Latacunga que será designado la aplicación de las 380 encuestas dirigidas indistintamente tanto a hombres y a mujeres desde los 18 a 65 años de edad, datos encontrado del último censo de Población y Vivienda del año 2010 Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC).

**Tabla 6***Plan muestral*

<b>Área urbana</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Muestra</b>
La Matriz	4,35%	17
Ignacio Flores	6,44%	24
Eloy Alfaro	13,52%	51
Juan Montalvo	3,94%	15
San Buenaventura	0,83%	3
<b>Área rural</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Muestra</b>
Aláquez	5,26%	20
Pastocalle	12,29%	47
Joseguango Bajo	5,04%	19
Belisario Quevedo	5,96%	23
Guaytacama	9,23%	35
Poaló	5,44%	21
Once de Noviembre	1,95%	7
Tanicuchi	11,71%	44
Mulaló	7,42%	28
Toacaso	6,61%	25
	100%	380

Recuperado de: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010 Recuperado de [http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/0560000380001\\_Dignostico%20PDyOT%20Latacunga%202016%20-%202019%20PDF\\_19-04-2015\\_23-48-13.pdf](http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0560000380001_Dignostico%20PDyOT%20Latacunga%202016%20-%202019%20PDF_19-04-2015_23-48-13.pdf)

## 10 Análisis y Discusión de los Resultados

Con base en el cuestionario aplicado se obtuvieron los siguientes resultados que han sido categorizados en relación a diversas dimensiones de análisis.

Las preguntas 1,2 y 3 desarrolladas en el instrumento permitieron obtener información relevante al conocimiento de la población con respecto al dinero electrónico; de los resultados se determinó que un 62% de personas han recibido poca información sobre el pago del dinero electrónico; sin embargo, un 52% señala que la información recibida sobre el tema ha sido a través del internet; manifestaron un 63% de personas que conocen poco sobre la forma de utilización del dinero electrónico a través de su dispositivo celular, a la vez, un 31% afirman que no conocen nada sobre el manejo del dinero electrónico en el celular, dándonos como resultado que la población conoce poco sobre el uso, el tema y la utilización. (Ver Tablas 11, 12,13 y Figuras 1, 2,3).

Con referencia a las preguntas 4, 5, 6 y 9 que fueron desarrolladas en el cuestionario, estas permitieron recabar información con respecto a la sociabilización y culturalización; de los resultados obtenidos un 76% de las personas no tienen conocimiento de locales en donde se puede cancelar a través del dinero electrónico, sin embargo, un 82% expresó no haber utilizado el dinero electrónico como medio de pago, mientras, que un 43% de las personas encuestadas expresaron que no utiliza el dinero electrónico por desconocimiento. El mismo modo el 32% de la población manifestó que no utilizaría el nuevo sistema por desconfianza. La mayoría de las personas siguen utilizando el mismo método que es el dinero en efectivo, los encuestados mencionaron que para ellos tener el dinero efectivo en sus manos es mejor porque saben hasta donde pueden gastar. (Ver Tablas 14, 15, 16, 19 y Figuras 4, 5,6 y 9).

La pregunta N° 7 en el cuestionario que fue realizada para determinar el nivel de seguridad que tienen las personas con respecto al pago con dinero electrónico, refleja que un 79 % considera que el dinero electrónico no es un sistema de pago seguro, expresando que no existen métodos seguros que puede generar posibles delitos informáticos con referencia a la pregunta. (Ver Tablas 17 y Figuras 7).

Las preguntas 10 y 11, permitieron obtener información relacionada a la aceptación del dinero electrónico, así un 82% de la población encuestada menciona que está dispuesto

a pagar sus transacciones con dinero electrónico; mientras, un 18% dice que no está dispuesto a pagar con este nuevo método de pago dando así que la mayoría de la población aceptaría pagar con dinero electrónico. Con respecto a los factores que considera la población para emplear el dinero electrónico en sus transacciones, un 64% manifestó que es necesario capacitaciones para conocer sobre este sistema de pago; un 25% reveló que necesitan más beneficios de este sistema y un 11% mostró que requiere incentivos para el empleo de este. (Ver Tablas 20, 21 y Figuras 10,11).

## **11 Factores**

La presente investigación aporta con respecto a la definición de los factores que inciden en la utilización de bienes y servicios como punto de partida para mejorar el grado de conocimiento sobre estas temáticas.

En síntesis, los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación se determinaron los siguientes:

- Falta de información de la nueva fórmula de pago las personas no tienen información sobre este sistema de pago.
- Desconocimiento de la utilización del dinero electrónico la población saben poco sobre el manejo.
- Accesibilidad la población no conoce sobre locales que cobren con este sistema de pago y un porcentaje mínimo que utiliza el dinero electrónico.
- Desconfían del sistema de pago por no conocer sus ventajas.
- Falta de capacitación: Sugieren ser capacitados sobre este sistema para adaptarse al mismo.
- Incentivos la población manifestó que deben haber más incentivos en el uso masivo de este sistema de pago.

## 12 Impactos

### 12.1 Social

El dinero electrónico es importante ya que es necesario que las sociedades posean conocimientos sobre la utilización del mismo, convirtiéndose en un factor de gran impacto para su desarrollo tecnológico; facilitando las condiciones de vida de las personas. El BCE convirtiéndose en actor social que lidera la generación de conocimientos y la responsabilidad de dar solución a los problemas y demandas de este medio de pago, debe satisfacer dudas e inquietudes del PEA conjuntamente con la sociedad.

## 13 Presupuesto del Proyecto

### 13.1 Recursos económicos

**Tabla 7**

*Recursos económicos*

Detalle	Unidad	Valor Unitario (USD)	Valor total (USD)
Esferos	10	0,5	5
Cuadernos	2	1,5	3
Perforadora	1	4	4
Resma de papel boom	6	5	30
Grapadora	2	2,5	5
Caja clips	2	1	2
Escaneado	20	0,1	2
Copias	800	0,03	24
Impresiones	600	0,05	30
Anillado	6	1	6
Empastado	3	10	30
<b>Total</b>			141

### 13.2 Recursos tecnológicos

**Tabla 8**

*Recursos tecnológicos*

<b>Detalle</b>	<b>Unidad</b>	<b>Valor Unitario (USD)</b>	<b>Valor total (USD)</b>
Flash memory 4 gigas	2	6	12
Grabadora audio	1	20	20
Computadora	2	600	1200
<b>Total</b>			1232

### 13.3 Recursos indirectos

**Tabla 9**

*Recursos indirectos*

<b>Detalle</b>	<b>Unidad</b>	<b>Valor Unitario (USD)</b>	<b>Valor total (USD)</b>
Alimentación	100	2	200
Transporte	150	0.85	127,5
Recargas	10	3	30
<b>Total</b>			357,5

### 13.4 Presupuesto total

**Tabla 10**

*Presupuesto total*

<b>Detalle</b>	<b>Unidad</b>	<b>Valor Unitario USD</b>	<b>Valor total USD</b>
Recursos económicos	1	141	141
Recursos tecnológicos	1	1232	1232
Recursos indirectos	1	160	160
<b>Total</b>			1533

## **14 Conclusiones**

La población del cantón Latacunga desconoce sobre la utilización del dinero electrónico como medio de pago en las adquisiciones de bienes y servicios, por ende, es uno de los factores que incide en la no utilización del mismo.

Los resultados de la investigación reflejan que el uso del dinero electrónico como medio de pago de bienes y servicios es una buena opción de adquisiciones por los elevados índices de inseguridad que vive el país

La población estudiada considera que la utilización de este nuevo de pago reducirá los costos y tiempo al realizar las transacciones mediante el teléfono celular, herramienta necesaria para hacer uso de dinero electrónico, lo que garantiza seguridad en el pago de adquisiciones de los bienes y servicios.

## **15 Recomendaciones**

Mediante este proyecto de investigación se recomienda al Banco Central de Ecuador, como custodio del dinero electrónico, que busquen alternativas que brinden más información, confianza y seguridad a la población de Latacunga para que formen parte nuevos usuarios y de esta manera muy probablemente su utilización como sistema de pago se generalizaría y por ende podría ser parte de la vida cotidiana de la población.

Se recomienda realizar una estrategia de difusión sobre las ventajas y el uso del dinero electrónico en la ciudad de Latacunga para fomentar su utilización y mejorar indicadores de seguridad en las transacciones de adquisiciones de bienes y servicios.

Se propone a la ciudadanía disponer de una cuenta electrónica para que puedan beneficiarse del uso del dinero electrónico como medio de adquisición de bienes y servicios, como un medio de pago.

## 16 Bibliografía

- Araugo, D. (2015). *El dinero electrónico y su incidencia en la Economía Ecuatoriana* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Arias, F. (2012) El proyecto de investigación introducción a la metodología científica *Librería virtual ozzyalcid* Recuperado de: <https://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>
- Banco Central del Ecuador. (2013). *Dinero Electrónico*. Recuperado de: [https://www.bce.fin.ec/cuestiones\\_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf](https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf)
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Dinero Electrónico*. Recuperado de: <http://www.dineroelectronico.ec/index.php/tarifario>.
- Banco Central del Ecuador. (2017). *BCE explicó incentivos al uso del dinero electrónico propuestos en nueva ley*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/870-bce-explic%C3%B3-incentivos-al-uso-del-dinero-electr%C3%B3nico-propuestos-en-nueva-ley>
- Bilbao, A. (2012). El dinero y la Libertad Moderna. *Dialnet*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/250159.pdf>
- Carriel, E. (2014). El Dinero Electrónico en el Ecuador. *Reader, Ed.* Reader, [biblio.universidadecotec.edu.ec](http://biblio.universidadecotec.edu.ec)
- Domínguez, K. (2010). *La importancia del dinero*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/keilen/importancia-del-dinero-5834753>
- Ecuador legal online (2010). Como cargar dinero electrónico *Diario El Comercio*. Recuperado de <http://www.ecuadorlegalonline.com/dinero-electronico/como-cargar-dinero-electronico>
- Efectivo .ec. (2016). *efectivo desde tu celular*. Recuperado de: [https://efectivo.ec/donde\\_usarlo/](https://efectivo.ec/donde_usarlo/)

- González, Y. (2013). *Construyendo la estabilidad en un Weak State*. Recuperado de: [http://www.uv.es/dpazglobal/Doc\\_Noticias/Tesis\\_Yelitza\\_Gonzalez\\_Madrid\\_oct\\_2013.pdf](http://www.uv.es/dpazglobal/Doc_Noticias/Tesis_Yelitza_Gonzalez_Madrid_oct_2013.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. *INEC*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Jerzmanowski, M & Tamura, R (2012). *Financial Inclusion & Economic Development*. Recuperado de: [http://tigerprints.clemson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2352&context=all\\_theses](http://tigerprints.clemson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2352&context=all_theses).
- Juncadella, J. (2014). *Obtenido de Boletín Impuestos al Epecilaes (ICE)*: Recuperado de: <http://www.mediosdepagointernacional.es/mediosdepagoelectronico>
- Loor & Montero. (2015) Análisis de aceptación del sistema de dinero electrónico (SDE) frente a los riesgos del mercado económico actual del cantón milagro (*Tesis de Grado*) Recuperado de: [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2808/1/ANALISIS%20DE%20ACEPTACI%C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20DINERO%20ELECTR%C3%93NICO%20\(SDE\)%20FRENTE%20A%20LOS%20RIESGOS%20DEL%20MERCADO%20ECON%C3%93MICO%20ACTUAL%20DEL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO%20A%20C3%91O%202015.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2808/1/ANALISIS%20DE%20ACEPTACI%C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20DINERO%20ELECTR%C3%93NICO%20(SDE)%20FRENTE%20A%20LOS%20RIESGOS%20DEL%20MERCADO%20ECON%C3%93MICO%20ACTUAL%20DEL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO%20A%20C3%91O%202015.pdf)
- Luque, A. (2011). El dinero dentro del sistema monetario y del mercado de divisas . *reddeautores*. Recuperado de: <http://www.reddeautores.com/economia-finanzas/el-dinero-dentro-del-sistema-monetario-y-del-mercado-de-divisas-i-%C2%BFque-es-el-dinero/>
- Moncayo & Reis. (2015) *Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera* Recuperado de: [https://www.bce.fin.ec/cuestiones\\_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf](https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1.pdf).
- Moncayo, R. (2015) Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión Financiera. *Banco Central del Ecuador*. Recuperado de: [https://www.bce.fin.ec/cuestiones\\_economicas/images/PDFS/2015/No1/1](https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2015/No1/1). Fin de la conversación

- Osíos, M. (2010). Análisis de medios de pagos más utilizados por los demandantes al momento de realizar sus transacciones de desembolso. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Loja, en la ciudad de Loja, Ecuador.
- Pallella, S., & Feliberto M, (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. *Fedupel* Recuperado de: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Paucar, M. (2015). Implementación del dinero electrónico, y su incidencia en la economía ecuatoriana (*Tesis de pregrado*) Universidad de Guayaquil facultad de ciencias económicas carrera de economía, Guayaquil, Ecuador.
- Pérez & Merino. (2014). *Definición de moneda*. Recuperado de: <http://definicion.de/moneda/>
- Quesada, F. (2015). *Pago efectivo*. Recuperado de: <http://pagoefectivo.pe/pe/terminos-de-uso/>
- Rivas, M & Serrano, K. (2010). Análisis de medios de pagos más utilizados por los demandantes al momento de realizar sus transacciones de desembolso, en la ciudad de Loja. (*Tesis de grado*). Universidad Particular de Loja. Loja, Ecuador.
- Sánchez, P. (2016) *Diagnóstico del plan de desarrollo del cantón Latacunga 2016-2019*. Recuperado de: [http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/0560000380001\\_Dignostico%20PDyOT%20Latacunga%202016%20-%202019%20PDF\\_19-04-2015\\_23-48-13.pdf](http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0560000380001_Dignostico%20PDyOT%20Latacunga%202016%20-%202019%20PDF_19-04-2015_23-48-13.pdf)
- SRI. (2010). Efectivo desde mi celular (dinero electrónico). *SRI* Recuperado de: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico>
- Valencia, Caamaño (2015) Incidencia del dinero electrónico en el proceso de las actividades económicas. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*. Recuperado de: <http://www.incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/view/9/pdf>
- Vega, M. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*. Recuperado de:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf> .

Velastegui, X. (2015). *Viabilidad del Dinero Electrónico*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Zapata, C. (2015). *Viabilidad del dinero electrónico en el Ecuador* (Trabajo Práctico de la Modalidad de Examen Complexivo de la Unidad de Titulación Especial). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5886/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-230.pdf>.

## 17 Anexos 1 Validación del instrumento

Latacunga, 21 de febrero del 2017

**PhD.**

Patricia Hernández

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente.

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y afectuoso saludo, a la vez, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, sus valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“Factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”** Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente objetivo, instrumento y formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



Díaz Chitalogro Jeny Rocío  
C.I 050369025-7

Monge Monge Geoconda Daniela  
C.I 050427545-4

### CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD		
O= OPTIMA    B= BUENA    R= REGULAR    D= DEFICIENTE		
ÍTEMS		OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		



<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
<b>ÍTEMS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		
<b>11</b>		



Latacunga, 21 de febrero del 2017

**PhD.**  
**Melquiades Mendoza**  
**DIRECTOR DE LA UDA**  
Presente.

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y afectuoso saludo, a la vez, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, sus valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“Factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”** Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente objetivo, instrumento y formularios.

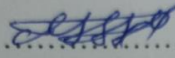
Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

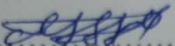
 ..... Díaz Chitalagro Jeny Rocío C.I 050369025-7	 ..... Monge Monge Geoconda Daniela C.I 050427545-4
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>		
<b>O= OPTIMA    B= BUENA    R= REGULAR    D= DEFICIENTE</b>		
<b>ITEMS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		

  
 -----  
 PhD. Melquiades Mendoza  
**VALIDADOR**  
 C.I. 17 56 41 5491

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
<b>ITEMS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		

  
 -----  
 PhD. Melquiades Mendoza  
**VALIDADOR**  
 C.I. 17 56 41 5491

Latacunga, 21 de febrero del 2017

**Ing.**

**Patricia López**

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente.

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y afectuoso saludo, a la vez, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, sus valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“Factores que inciden en la utilización del dinero electrónico como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”** Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente objetivo, instrumento y formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

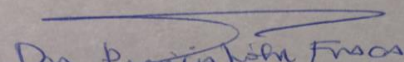


.....  
Díaz Chitalogro Jeny Rocío  
C.I 050369025-7

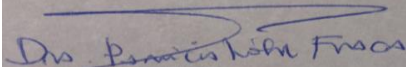
.....  
Monge Monge Geoconda Daniela  
C.I 050427545-4

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>		
<b>O= OPTIMA    B= BUENA    R= REGULAR    D= DEFICIENTE</b>		
<b>ÍTEMS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		
<b>11</b>		

  
 Ing. Patricia López  
**VALIDADOR**  
 C.I.: 050220785-5

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
<b>ÍTEMS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		
<b>11</b>		

  
 Ing. Patricia López  
**VALIDADOR**  
 C.I.: 050220785-5



## 18 Anexo 2 de Cuestionario para la población

Esta encuesta fue validada por tres docentes expertos

### Objetivo

Determinar los factores que inciden en la utilización del dinero electrónico, como medio de pago en las adquisiciones de bienes y servicios, definiendo las ventajas y desventajas.

Solicitamos su colaboración de la manera más comedida ya que su opinión es de suma importancia para nuestro trabajo de investigación.

**Instructivo:** Marque con una **X** la respuesta de su elección.

### 1. ¿Ha recibido usted información de la nueva forma de pago mediante el dispositivo móvil para adquirir bienes y servicios?

Poco

Mucho

Nada

### 2. ¿Mediante qué medios de comunicación a recibido información sobre la utilización del dinero electrónico?

Televisión

Radio

Prensa

Internet

### 3. ¿Conoce la forma de utilización del dinero electrónico a través de un dispositivo móvil?

Poco

Mucho

Nada

**4. ¿Tiene conocimiento de algunos locales, donde se promocióne la adquisición, por medio de dinero electrónico?**

Si

No

**5. ¿Ha utilizado el dinero electrónico como medio de pago?**

Si

No

**6. ¿Cuáles son los factores o motivos por los que usted no utiliza el dinero electrónico?**

Desconocimiento

Desconfianza

Desinterés

Miedo de la tecnología

**7. ¿Considera usted que ante la inseguridad que vive el país debería utilizar el dinero electrónico?**

Si

No

**8. ¿Cree usted que al utilizar este nuevo método de pago reducirá los costos y tiempo de las transacciones?**

Si

No

**9. ¿Cuál es el medio de pago que utiliza con mayor frecuencia en sus compras?**

Efectivo

Tarjeta de Crédito

Dinero electrónico

**10. ¿Estaría dispuesto a pagar con dinero electrónico sus transacciones?**

Si

No

**11 ¿Qué factores considera para emplear el dinero electrónico en sus transacciones?**

Capacitación

Beneficios

Reducción de costos

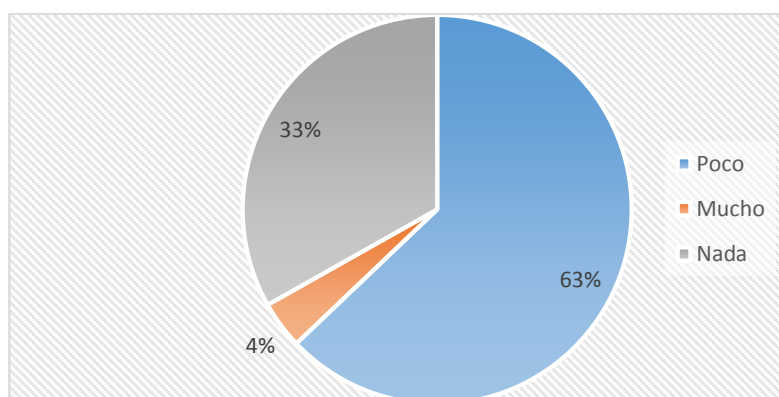
## 19 Anexos 3 Tabulación

### 1. ¿Ha recibido usted información de la nueva forma de pago mediante el dispositivo móvil para adquirir bienes y servicios?

**Tabla 11**

*Información de nueva formas de pago*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Poco	239	63%
Mucho	15	4%
Nada	126	33%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 1** Análisis y resultados, Tabla N° 11

### Análisis y discusión

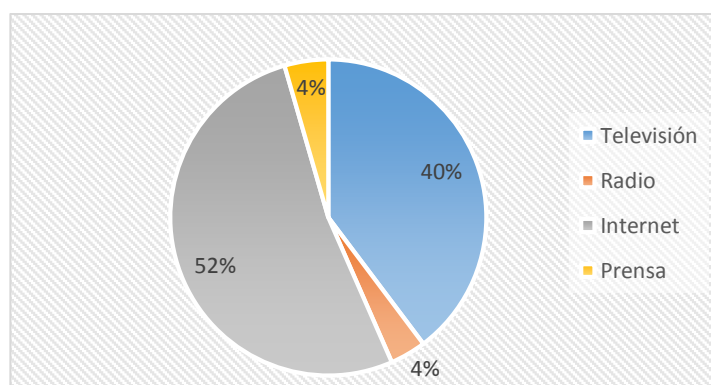
Las personas encuestadas del catón Latacunga; manifiesta un 63% que tienen poca información sobre el uso del dinero electrónico para la adquisición de bienes y servicios; sin embargo, un 33% expresan que desconocen sobre las nuevas formas de utilización del dinero electrónico; expresa, un 4% de la población que tienen conocimiento alguno sobre su uso. Así se determina que la mayor parte de la población pocos han recibido información sobre la utilización del dinero electrónico, teniendo así un porcentaje mínimo de la población que saben del tema.

## 2. ¿Mediante qué medios de comunicación ha recibido información sobre la utilización del dinero electrónico?

**Tabla 12**

*Medios de comunicación*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Televisión	151	40%
Radio	14	4%
Internet	198	52%
Prensa	17	4%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 2** Análisis y resultados, Tabla N° 12

### Análisis y discusión

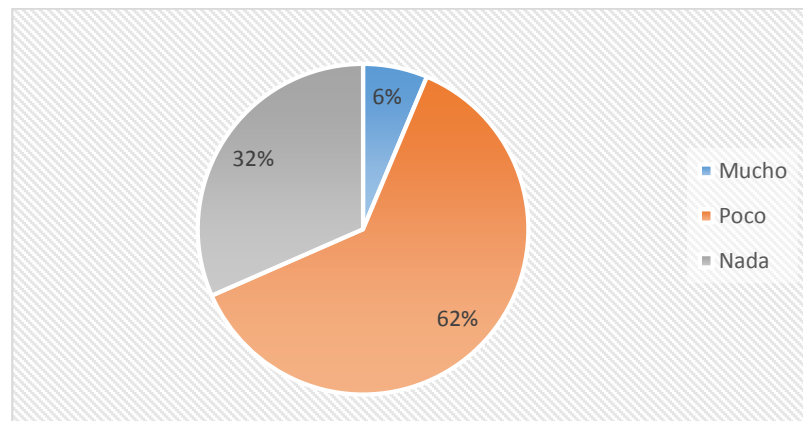
La población encuestada manifiesta un 52% que han adquirido información mediante el internet, mientras que el 40% ha obtenido información por la televisión, sin embargo, el 4% que ha escuchado en la radio mientras tanto un 4 % se ha informado mediante la prensa escrita. Así se determina que la mayoría de encuestados que dicen haber recibido información mediante el internet.

### 3. ¿Conoce la forma de utilización del dinero electrónico a través de un dispositivo móvil?

**Tabla 13**

*Uso del dispositivo móvil*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Mucho	24	6%
Poco	236	62%
Nada	120	32%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 3** Análisis y resultados, Tabla N° 13

#### **Análisis y discusión**

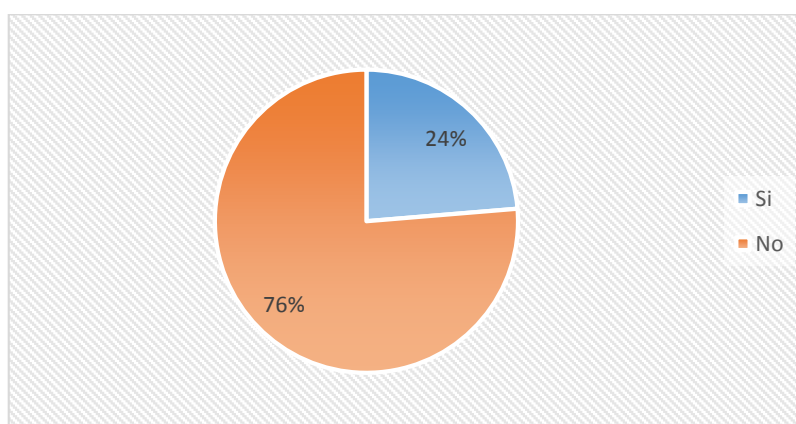
La población encuestada del cantón Latacunga manifiestan que un 62% de las personas saben poco sobre la utilización del dinero electrónico a través de un dispositivo móvil, mientras que el 32% de los encuestados manifiestan la poca manipulación del móvil; sin embargo, un 6% de la población no manejan el celular. Así se determina que la mayor parte de la población pocos han recibido saben la utilización sobre la utilización del dinero electrónico mediante un dispositivo móvil

#### 4. ¿Tiene conocimiento algunos locales, donde se promocioe la compra, por medio de dinero electrónico?

**Tabla 14**

*Promociones de compra con dinero electrónico*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Si	90	24%
No	290	76%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 4** Análisis y resultados, Tabla N° 14

#### **Análisis y discusión**

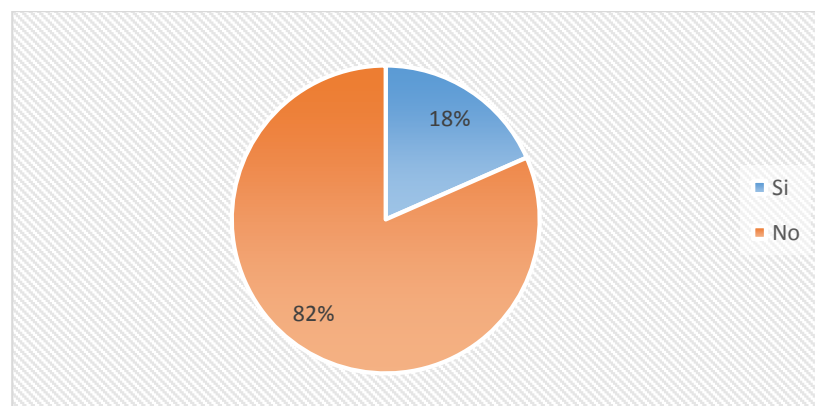
La población encuestada en el cantón Latacunga expresa el 76% que no tiene conocimiento sobre la nueva formas de pagos de compras por medio del dinero electrónico; sin embargo que, un 24% de la población realizan sus compras con dinero electrónico. Por ende, se determina un alto porcentaje de la población que no han realizado comprar con el dinero electrónico.

## 5. ¿Ha utilizado el dinero electrónico como medio de pago?

**Tabla 15**

*Utilizado el dinero electrónico*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Si	70	18%
No	310	82%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 5** Análisis y resultados, Tabla N° 15

### Análisis y discusión

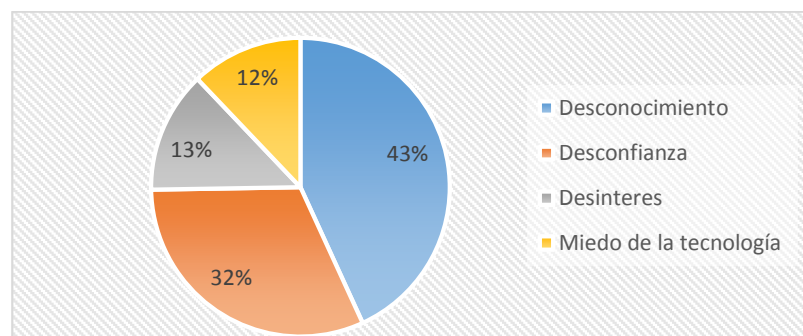
La población encuestada del cantón Latacunga; menciona, un 82% de las personas no han utilizado el dinero electrónico como medio de pago, sin embargo, un 18% manifiestan que si han manejado el dinero electrónico como formas de cancelación. Así se determina que la mayor parte de la población encuestada que no utiliza este sistema como medio de pago.

## 6. ¿Cuáles son los factores o motivos por los que no utiliza el dinero electrónico?

**Tabla 16**

*Factores o motivos de utilización*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento	164	43%
Desconfianza	120	32%
Desinterés	50	13%
Miedo a la Tecnología	46	12%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 6** Análisis y resultados, Tabla N° 16

### Análisis y discusión

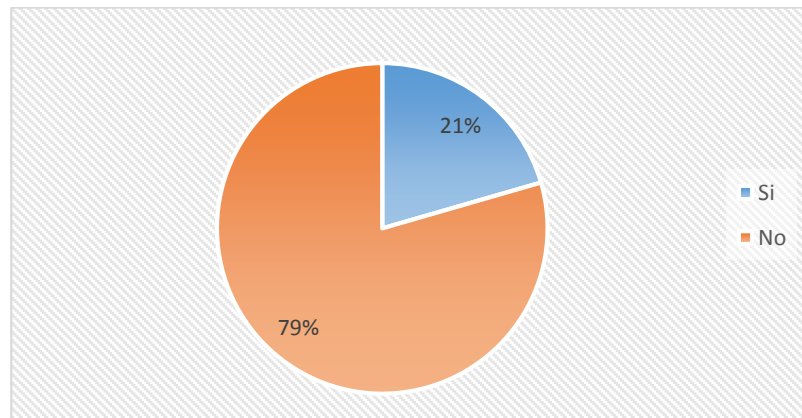
Cabe mencionar en la encuesta realizada a las personas del cantón Latacunga; manifiesta, un 43% que no utilizarían el dinero electrónico por el desconocimiento que tienen del tema; mientras, un 32% menciona que no utilizarían por desconfianza; un 13% manifestó que no utilizaría este sistema de pago por desinterés y el 12% expreso que no utilizaría el dinero electrónico por el miedo de la tecnología. Así determinado un alto porcentaje de la población que no utilizar el dinero electrónico por el motivo de desconocer el tema.

**7. ¿Considera usted que ante la inseguridad que vive el país debería utilizar el dinero electrónico?**

**Tabla 17**

*Método de pagó*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Si	78	21%
No	302	79%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 7** Análisis y resultados, Tabla N° 17

**Análisis y discusión**

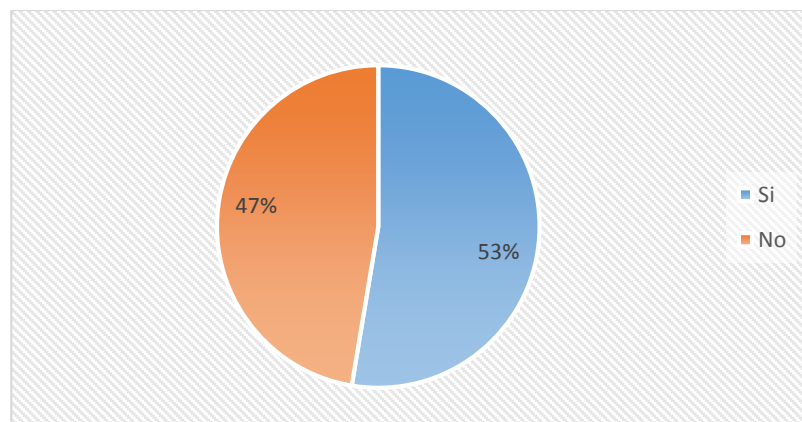
Las personas encuestadas del cantón Latacunga; expresa, un 79% de la población no considera como medio de pago seguro con el dinero electrónico; mientras, un 21% manifiesta que debería utilizar este nuevo medio de pago para más seguridad. Por ende, se determinando que la población no considera que debería utilizar este nuevo método de pago.

**8. ¿Cree usted que al utilizar este nuevo método de pago reducirá los costos y de tiempo de las transacciones?**

**Tabla 18**

*Reducción de costos*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Si	200	53%
No	180	47%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 8** *Análisis y resultados, Tabla N° 18*

**Análisis y discusión**

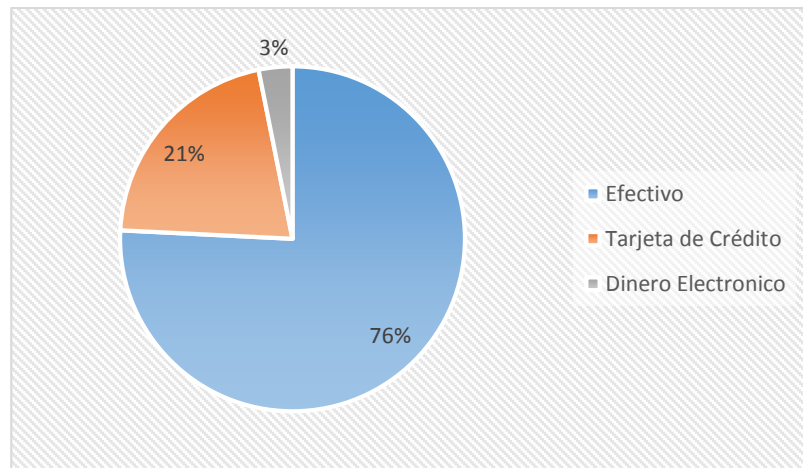
Las personas encuestadas en el cantón Latacunga, menciona, un 53% que al utilizar este medio de pago les generé menores costos; sin embargo, un 47% expresa que esta nueva forma de pago no reducirá costos ni el tiempo al realizar sus transacciones. Así determinando que la población cree que es conveniente la utilización de este nuevo método de pago dando así una reducción de los recursos económicos y de su tiempo.

## 9. ¿Cuál es el medio de pago que utiliza con mayor frecuencia en sus compras?

**Tabla 19**

*Medios de pagos*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Efectivo	288	76%
Tarjeta de Crédito	80	21%
Dinero Electrónico	12	3%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 9** Análisis y resultados, Tabla N° 19

### Análisis y discusión

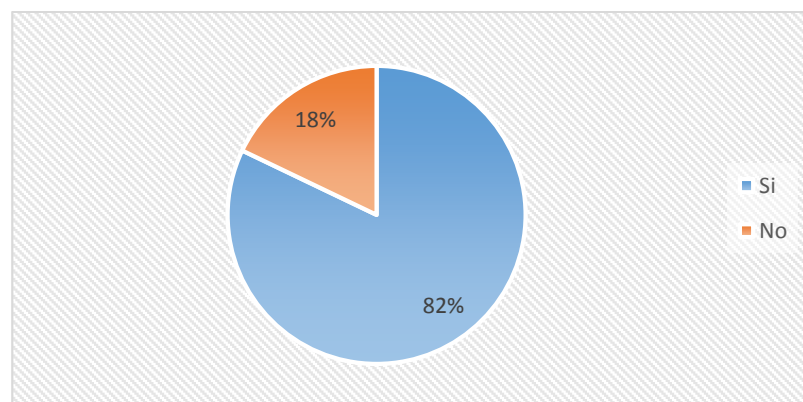
Los encuestados del catón Latacunga; expresan, un 76% realizan sus pagos en efectivo; menciona, 21% de las personas utilizan las tarjetas de crédito para realizar sus cancelaciones; sin embargo, un 3% de la población realizan sus pagos con dinero electrónico. Así determina un alto porcentaje de la población que realizan sus pagos en efectivo.

## 10. ¿Estará dispuesto a pagar con dinero electrónico sus transacciones?

**Tabla 20**

*Pagos con dinero electrónico*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Si	312	82%
No	68	18%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 10** Análisis y resultados, Tabla N° 20

### Análisis y discusión

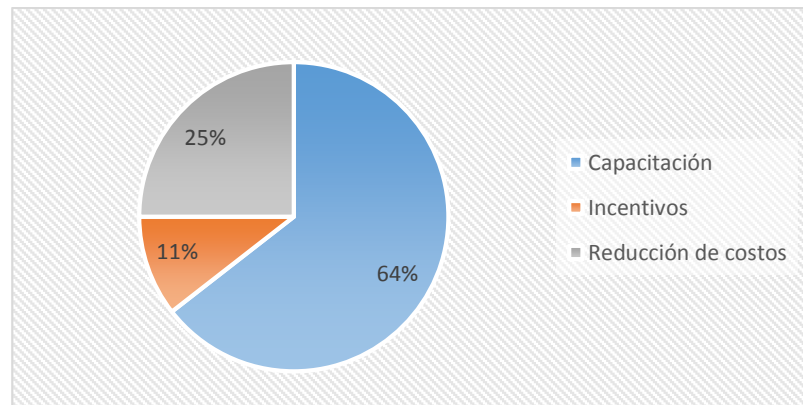
La población encuestada manifiesta que un 82% si está dispuesto a pagar con dinero electrónico sus transacciones; sin embargo, un 18 % de las personas no están de acuerdo a utilizar el dinero electrónico como medio de pagos. Determinado así que la mayoría de la población si están de acuerdo a utilizar esta nueva forma de pago de sus compras.

## 11 ¿Qué factores considera para emplear el dinero electrónico en sus transacciones?

**Tabla 21**

*Factores*

ALTERNATIVAS	INCIDENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	245	64%
Incentivos	40	11%
Reducción de costos	95	25%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 11** Análisis y resultados, Tabla N° 21

### Análisis y discusión

Cabe mencionar en la encuesta realizada a las personas del cantón Latacunga; expresa, un 64% manifiestan que necesitan una capacitación sobre la utilización de dinero electrónico para poder utilizar; mientras, un 25% están de acuerdo con este nuevo sistema por reduciría sus costos; sin embargo, un 11% de la población indica que utilizaría por los incentivos que brindan al emplear con el dinero electrónico es las transacciones. Así determinado un alto porcentaje de la población que necesita una capacitación sobre la utilización del dinero electrónico.

## 20 Anexo 4 Curriculum Vitae

### Datos Personales

**Apellidos:** MIRANDA PICHUCHO  
**Nombres:** FREDDY RAMÓN  
**Cedula de Ciudadanía:** 0502298706  
**Lugar y Fecha de Nacimiento:** LATACUNGA, 01/08/1976  
**Dirección Domiciliaria:** MIRAFLORES ALTO  
**Teléfono Convencional:** 032-292299  
**Teléfono Celular:** 0987223004  
**Correo Electrónico:** freddy.miranda@utc.edu.ec



**En Caso de Emergencia Contactarse con:** DANIEL MIRANDA (032-292699)

### Estudios Realizados y Títulos Obtenidos

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP
<b>TERCER</b>	Ingeniero Comercial	29-03-2008	1016-08-822306
<b>CUARTO</b>	Magister en Gestión Pública	24-06-2015	8254 R-15-25920
	Magister © Finanzas	06-07-2009	1045-09-694828
	Empresariales	22-03-2010	1031-10-708007
	Especialista en Diseño Curricular		
	Diplomado Superior en Gestión Logística		

### Historial Profesional

**Unidad Académica en la que Labora:**

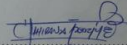
Ciencias Administrativas

**Carrera a la que Pertenece:** Contabilidad y Auditoria

**Área del Conocimiento en la cual se Desempeña:**

Administración, Finanzas, Marketing, Desarrollo de Emprendedores, Estadística

**Período Académico de Ingreso a la UTC:** octubre 2015-febrero 2016

  
 .....  
 Firma:  
 Ing. Miranda Pichucho Freddy R.

## Curriculum vitae

### 1.-Datos Informativos:

**Nombre:** Díaz Chitalogro Jeny Rocío  
**Cedula de identidad:** 0503690257  
**Estado civil:** Soltera  
**Provincia:** Cotopaxi.  
**Dirección:** Calle Antonia Vela y Feliz Valencia.  
**Teléfono celular:** 0989457122  
**E mail:** jenysrociodiaz88@hotmail.com



### 2.- Formación Académica:

**Primaria:** Escuela “Federico Gonzales Suárez”  
**Secundaria:** Instituto tecnológico superior “Victoria Vascones Cuvi”  
**Tercer Nivel:**  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
Ingeniería en contabilidad y auditoria

### 3.- Cursos Realizados:

Conferencia “servicio de rentas internas” dictada en la Universidad Técnica De Cotopaxi. Seminario “bolsa de valores”.

### 4.-Idiomas:

Suficiencia en inglés

### 5.- Referencias Personales:

Dr. Armendáris Medina Manuel Eduardo 0998948506

**6.-Área de Conocimiento:** Contabilidad auditoria

A rectangular stamp containing a handwritten signature in blue ink at the top. Below the signature, the text reads: "Díaz Chitalogro Jeny Rocío" and "C.I 050369025-7".

Díaz Chitalogro Jeny Rocío  
C.I 050369025-7

## Curriculum vitae

### Identificación

**Nombres:** Geoconda Daniela  
**Apellidos:** Monge Monge  
**Estado Civil:** Soltera  
**Fecha De Nacimiento:** 26 de julio 1993  
**Cédula De Ciudadanía:** 0504275454  
**Dirección:** Barrio Sinchaguasin  
**Teléfono:** 02-725-096  
**E-Mail:** danymonge1@hotmail.es



### 2.- Estudios Realizados

**Secundaria:** Colegio Técnico Pujilí  
**Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi- Latacunga

### 3.- Títulos Obtenidos

Bachiller En Contabilidad y Administración de empresa  
Estudiantes de Noveno de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

### 4.- Cursos de Capacitación

Cursos de tributación

### 5.- Referencias Personales

Contraloría General del Estado

