

DINERO ELECTRÓNICO, DESCONOCIMIENTO Y RESISTENCIAS: EL CASO DE AMBATO Y MACHALA EN ECUADOR

ELECTRONIC MONEY, IGNORANCE AND RESISTANCE: THE CASE OF AMBATO AND MACHALA IN ECUADOR

Arturo Luque González¹
Tania Morales Medina¹
Libertad Machado López²

¹ Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador. arturo@elcandelero.es

² Universidad Metropolitana del Ecuador.

RESUMEN

Uno de los retos más importantes en Ecuador es la implementación del sistema de dinero electrónico, iniciativa del Banco Central de Ecuador (BCE). Mediante este sistema se incrementan las opciones de los medios de pago y se facilita la realización de transacciones desde cualquier lugar. Ante éste nuevo paradigma la población en muchos casos ha mostrado una actitud reacia, en ocasiones por desconocimiento, y otras por desconfianza debido a la falta de comunicación y divulgación de los procedimientos. El objetivo del presente trabajo es analizar esta problemática en un contexto determinado como es el de Ambato y Machala. Para ello se ha realizado un estudio de caso mediante un sistema de encuesta estructurada sobre un rango de la población. La investigación concluye con una serie de recomendaciones de especial interés para todas las partes involucradas.

Palabras clave: Dinero electrónico, reacios, tecnología, seguridad del servicio, medios de pago.

ABSTRACT

One of the most important challenges in Ecuador is the implementation of the electronic money system, an initiative of the Central Bank of Ecuador (ECB). This system increases the options of tools of payment and facilitates the execution of transactions from anywhere. Before this new paradigm, the population in many cases has shown a reluctant attitude, sometimes by ignorance, and others by distrust due to the lack of communication and disclosure of the procedures. The objective of the present work is to analyze this problem in a specific context such as that of Ambato and Machala. For this purpose, a case study has been carried out through a structured survey system on a range of the population. The research concludes with a series of recommendations of special interest to all parties involved.

Keywords: Electronic money, reluctance, technology, security of service, means of payment

Recibido: 16/11/2017;

Aceptado: 15/12/2017;

Publicado: 19/12/2017

Introducción

El uso del dinero a nivel global es una necesidad inevitable, circunstancia que contribuye en muchos casos a elevar el nivel de vida del ser humano y de la sociedad en general (Anderson, Fornell, & Rust, 1997, pág. 131). Mediante el proceso de intercambio físico o virtual del mismo se satisfacen necesidades personales, empresariales, así como todo tipo de obligaciones. Las primeras formas de pago o intercambio fueron realizadas mediante procedimientos de trueque (Kumari, 2016),

medio que generaba desproporción o uso inadecuado del intercambio de bienes al no poderse valorar con exactitud cada producto o servicio objeto de relación mercantil. El lógico avance de la sociedad asentada en nuevas necesidades, así como un continuo desarrollo tecnológico, ha conllevado de manera inexorable la aparición del dinero electrónico y con ello novedosos medios de pago, aunque no en todas las latitudes se ha implantado de manera uniforme y democrática, de hecho según el Informe Global Findex (2014), solo el 15% de las personas adultas en el mundo utilizan dinero electrónico, teniendo presente

que parte de la población vive en países en desarrollo. El sector financiero se profesionaliza asentado en ilimitados procedimientos de mejora continua y desarrollo con la finalidad de proporcionar una evaluación compleja -en tiempo real- de todo tipo de parámetros con la finalidad de minimizar los riesgos y maximizar el beneficio (Price Waterhouse Cooper, 2016). Entre los avances más reseñables destacan 1) criptografía computarizada como elemento facilitador de mejores condiciones de vida del ser humano

(Khasawneh & Kadoch, 2017, pág. 8), 2) dinero electrónico, como sistema que permite realizar operaciones monetarias de manera más segura, rápida y confiable pudiendo ser canjeada por dinero líquido en cualquier momento (Starr, 2003, pág. 457), 3) robo advisor como sistema de gestión autónoma de recursos financieros (Sironi, 2016, pág. 152), 4) economía colaborativa (Bauwens, Mendoza, & Iacomella, 2014, pág.10), 5) blockchain, siendo un registro de las transacciones digitales basada en una gigantesca base de datos donde se circunscriben operaciones financieras realizadas con divisa electrónica (Mainelli & Smith, 2015, pág. 42), 6) robotización e inteligencia artificial (Thrun, Fox, Burgard, & Dellaert, 2001), 7) nube o cloud computing como medida de descentralizadora de gestión digital (Aguilar, 2012, pág. 96), 8) ciberseguridad e internet de las cosas, generando identidad propia a cada máquina por pequeña que fuere (Ning, Liu, & Yang, 2013, pág. 49), 9) customer Intelligence, es decir, situar al cliente en el centro de las decisiones y entender qué quiere y por qué se comporta de una determinada manera (Cooke & Zubcsek, 2017,pág.166) y 10) digitalización de procesos y actividades (Lederer, Betz, Kurz, & Schmidt,2017,pág.9). Las características anteriormente señaladas se realizan desde cualquier lugar físico o lógico estando continuamente monitoreadas para su mejor uso, calidad y auditoría de nueva fuente de negocio y control. Estas alternativas han evolucionado de manera rentable gracias a sus funcionalidades (Vlasov, 2017, pág. 217; Camera, 2017, pág. 128).

El dinero electrónico hoy en día, está disponible en cualquier país avanzado (Fung & Molico, 2004; Dodgson, Gann, Wladawsky-Berger, & Sultan, 2015; BBVA, 2015). Se utiliza para hacer transacciones a través de diferentes medios electrónicos, como por ejemplo una red de computadoras o internet; aunque también se extiende a sistemas de pago digital sustituyendo a las monedas convencionales (Kitamura, Shinagaw, Nishide, & Okamoto, 2017). Por otro lado, el dinero digital es un

medio de intercambio donde se pueden realizar transacciones por internet mediante un dispositivo habilitado, destacan envíos de dinero a cualquier lugar, compras de bienes y servicios, aunque tiene como limitación (a día de hoy) el no poder ser usado en redes sociales y juegos en línea (Dwyer, 2015). De manera paralela han evolucionado nuevos medios de pago y funcionalidades adyacentes (Lotz & Zhang, 2016, pág. 70). El dinero electrónico genera nuevas oportunidades de negocio además de proporcionar servicios agregados a la banca tradicional. La infraestructura tecnológica se retroalimenta del comercio electrónico a nivel mundial. El dinero electrónico tiene la capacidad de gestionarse desde cualquier dispositivo virtual o telefónico, sin necesidad de manipular el dinero de manera física mejorando así la seguridad y el pago de impuestos del ciudadano de a pie entre muchas de sus funcionalidades. El cambio de hábitos en buena parte de la sociedad es imparable. Según el Informe Servicios Financieros Tecnológicos 2020 y más allá (Price Waterhouse Cooper, 2016, pág. 5) en “Estados Unidos el uso del teléfono de manera generalizada necesito 76 años para ser adoptado por la mitad de la población. Por el contrario, el teléfono inteligente lo hizo en menos de diez años”. Se puede utilizar en pagos de bienes y servicios utilizando tecnología como computadoras, teléfonos móviles, etc. Este servicio permite acercar a los ciudadanos de zonas urbanas y rurales a instituciones financieras sin necesidad de tener que trasladarse de un lugar a otro. También aporta otros beneficios desconocidos para buena parte de la población y es que puede ser utilizado tanto por las personas naturales, como jurídicas proporcionando ahorro, rapidez, seguridad, mejor optimización en procesos recaudatorios, reducción de los costos, menor riesgo de billetes falsos, estar operativo las 24 horas del día, etc. (Mayoral, 1998, pág. 794; Rivas, 2016, pág. 125; Díaz & Monge, 2017, pág. 6).

Ecuador es un país en vía de desarrollo (Rivera, 2017, pág. 223), aunque se ha hecho partícipe de la iniciativa del Banco central de Ecuador (BCE) para la realización de transacciones económicas desde cualquier lugar evitando que las personas hagan un menor uso de dinero líquido -en ocasiones puede ser fuente de hechos delictivos-. El principal beneficio de este servicio es la inmediatez además de no ser necesario contar con la apertura de una cuenta bancaria. Se realiza directamente vía telemática, sin necesidad de internet en su equipo. El Banco Central de Ecuador ha realizado convenios con las principales

operadoras de telefonía móvil, Conecel S.A.(Claro), Otecel S.A.(Movistar) y CNT, con el objetivo de tener una conexión que permita una cobertura total en el sistema telefónico, que es el medio por el cual se realizarán las transacciones (Navarro & Ascencio, 2015, pág. 3; Proaño & Rodriguez, 2017, pág. 78).

Dentro de los grandes retos y compromisos trazados en Ecuador para los próximos años, destaca la equidad y reducción de la pobreza, de ahí que uno de los propósitos de esta nueva herramienta sea indudablemente fortalecer los sectores más desfavorecidos ofreciendo la posibilidad de realizar pagos de una manera alternativa. Destacan transacciones a bajo costo más ágiles que las ofrecidas actualmente por el tradicional sistema bancario, además de ofrecer la utilización de este servicio mediante el sistema de cooperativas y demás instituciones que conforman financiero actual. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) en Ecuador están reconocidas un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito.

Existe relación entre la inclusión económica y la reducción de pobreza, así como un vínculo estrecho entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico. En el presente caso de estudio la combinación de la cobertura de telefonía y banca móvil con servicios financieros, puede reducir la pobreza, mejorar la calidad de vida y generar procesos más inclusivos. El principal motivo de auge en el uso del dinero electrónico para el usuario reside en la comodidad y seguridad que le otorga este modelo, debido a la agilidad en cuanto a su gestión y al reducido costo operacional al utilizar moneda de pago electrónico como medio efectivo de pago (Jeftanovic, 2001, pág. 91; Jalilian & Kirkpatrick, 2005, pág. 639; Granda, 2017, pág. 60). De acuerdo con (Luyo & Pilco, 2015). Poniendo de manifiesto que el uso del dinero electrónico en el mundo es uno de los beneficios que se ofrecen para el bien común de la sociedad (Ali, Barrdear, Clews, & Southgate, 2014).

Actualmente existen diversos medios de pago como cheques, transferencias, letras de cambio, tarjetas de débito y crédito (Grüschow, Kemper, & Brettel, 2016, pág. 28), Cryptodivisas (siendo la más famosa el Bitcoin), Ethereum, Dash, Litecoin y pasarelas de pago como Skrill, Payza, PayPal, Stripe, Tpv, Neteller, Klik & Pay, Cardsave, Zombaio, Braintree, Swipe, Paymill, Payza, Realex, Visanet, MC Procesos, Safetypay, y Culqi entre otros, estando ampliamente reconocido que los medios tecnológicos conforman el elemento vehicular del sistema financiero internacional. Muchos de los clientes en general prefieren

métodos convencionales para realizar sus transacciones habituales. Ese método de pago convencional, puede ser ineficiente para los clientes debido a los altos costes todavía impuestos a ese tipo de transacciones, así como a la cantidad de tiempo necesario para operar (en muchos países la metodología sigue siendo de manera presencial). En el caso de Ecuador la integración de este servicio electrónico está ocurriendo de manera muy lenta, según Espinosa (2017, pág. 17) esta funcionalidad no ha sido de gran ayuda, pues la población mantiene una posición recia y negativa debido a la falta de hábito y conocimiento en cuanto a su uso. En ocasiones existe desconfianza por parte de los consumidores a la hora de exponer sus datos personales e información bancaria (Berasategui, Chowanda, & Herman, 2017). Con el paso del tiempo y el lógico avance tecnológico, el dinero electrónico sustituirá el 100 % del dinero físico ya que cada vez es más común realizar transacciones de compra venta de productos y servicios vía Internet debido a su rapidez, comodidad, anonimato y eliminación de intermediarios (Halpern, 1990, pág. 829; Figueroa & Martínez, 2016, pág. 98).

El dinero electrónico genera dificultades entre las que destacan su conversión virtual a física, ya que existe dependencia de “billetes físicos” y falta de establecimientos para operar de manera virtual con el dinero electrónico y su dependencia tecnológica no estandarizada. Según Guerrero, Sanchez, & Moran (2017) el dinero es la piedra angular de la economía, aunque alguna de sus funciones se contraponen debido a su posible escasez, cuando esto sucede tiende a ser “guardado o atesorado” y es ahí donde pierde su razón de intercambio (gasto o entrada en circulación).

Comercio electrónico y su relación con el dinero electrónico

El Comercio electrónico a nivel mundial es una de las fuentes más seguras para realizar compras y transacciones. Estos procedimientos contribuyen al desarrollo económico de países y empresas generando con ello crecimiento en las actividades financieras. El sector financiero es muy atractivo para todo tipo de organizaciones (públicas y privadas) además de gobiernos ávidos de inversión. La industria bancaria ha identificado la digitalización de los pagos de bajo valor como un desafío clave para modernizar la economía y alcanzar los

objetivos de inclusión financiera. El comercio electrónico genera actitud proactiva de buena parte de la sociedad ante los beneficios que origina (precio, inmediatez, disponibilidad, acceso a mercados remotos), aunque otra parte es reacia debido a los altos costos de implementación para muchas de las empresas y organismos (Schwartz, y otros, 2016) además de ser un gran obstáculo para parte de la sociedad en países en vías de desarrollo, subdesarrollados etc., debido entre otras cosas como señala Silva (2017) a una alta tasa de analfabetización y carencia de medios para su uso a nivel usuario (Orellana, Răileanu Szeles, & Argudo Barrera, 2017, pág. 17).

Las pequeñas y medianas empresas (MYPES) no deben estar excluidas del uso de esta herramienta tecnológica, sino más bien adoptarla, tomar provecho de sus beneficios y maximizar su actividad emprendedora en base a una actividad más rápida y sostenible. Gran parte de las empresas que adoptan el comercio electrónico, han tenido múltiples beneficios como son: tener acceso a detalles de descuentos, rebajas, novedades, facilidades de compra en determinados artículos y reservas. De igual modo permite conocer las ofertas que tenemos a nuestra disposición y que no explotamos por desconocimiento, encontrar un producto a menor costo, realizar mejor negociación con el vendedor, comodidad en la adquisición del bien o producto, etc. El comercio electrónico es un mecanismo con capacidad implícita de desarrollo de nuevas técnicas de comercialización de productos, genera un vida más dinámica y activa para todos los sujetos interrelacionados (Jones, Motta, & Alderete, 2016, pág. 6), ampliando con ello su mercado de ofertas de productos así como el rendimiento de negocios (Pieda, 2017, pág. 52; Suárez, Arango, & Zárate, 2017, pág. 6).

El crecimiento del comercio electrónico ha generado disfunciones debido a su falta de regulación y control. Hechos delictivos como hacking, pharming, phishing, smishing, spyware, etc., emergen sin cortapisa alguna ante unos poderes públicos desbordados debido a la falta de medios y su escasa formación para combatir un fraude en estas prácticas hoy ya generalizadas como las señaladas anteriormente. Esto hace que el comercio electrónico parte de la ciudadanía no lo considere fiable, pudiendo generar desconfianza hacia este sistema (Reinoso, 2017, pág. 8; Acosta & Acosta, 2017, pág. 4). Los delitos, fraudes y procesos de falta de ética no son propios únicamente de los ciudadanos particulares, sino un elemento consustancial del ser humano. Parte de la sociedad,

empresas, gobiernos y organizaciones de todo tipo apoyadas en herramientas informáticas de última generación cometen fraudes por medio de un amplio abanico de herramientas -virtuales- a su servicio. Destacan procedimientos de evasión de impuestos y de manera cuasi legal -aunque de dudosa moralidad - la elusión de impuestos (Informe del Parlamento Europeo, 2015).

Otro motivo que debe inducir a las autoridades a fomentar el uso del dinero electrónico es la "facilidad" a la hora de transferir fondos ilegítimos provenientes de narcotráfico, blanqueo, trata de personas, etc., aspecto que cualquier sociedad avanzada que se precie desea evitar y que en la actualidad se efectúan en muchos casos vía dinero efectivo (Jeftanovic, 2001, pág. 2; Acosta & Acosta, 2017, pág. 82).

Dada la importancia del tema y la desconfianza generalizada de los ciudadanos, entendemos la pertinencia del tema objeto de la investigación como es El dinero electrónico, desconocimiento y resistencias: el caso de ambato y machala en Ecuador. Con la finalidad de medir el impacto que tiene el comercio electrónico en una amplia región de Ecuador teniendo presente como señala Espinosa (2017, pág. 8) que en la ciudad de Machala dentro de los negocios B2C, las personas buscan una forma más segura a la hora de proteger sus datos y transacciones. Dentro de los medios virtuales de pago, es habitual la utilización de intermediarios virtuales con la finalidad de proteger la integridad de los datos de los usuarios y generar un marco de confianza entre comprador y vendedor, un claro ejemplo de esto es PayPal, empresa que brinda una alta seguridad en las transacciones comerciales electrónicas. Confianza y seguridad son dos factores fundamentales que deben brindar las empresas hacia sus clientes, puesto que de ellos se recepta información para la obtención de algún trámite requerido. De ahí que las autoridades monetarias a nivel global busquen una mayor eficiencia y calidad de servicios para lograr una mejor competencia dentro de las operaciones bancarias. El riesgo de desconfianza para personas físicas y jurídicas ante posibles estafas es un elemento a tener en cuenta ya que como sabemos, uno de los pilares más importantes del sector financiero es la confianza, porque indiscutiblemente esto afecta la integridad de las empresas y de las personas. (Jeftanovic, 2001, pág. 91). Según la Tabla 1, se realiza un resumen con los elementos positivos y negativos que proporciona el dinero electrónico evidenciando los posibles riesgos a los que pueden estar expuestos los usuarios en caso de ser participantes activos de este medio

Tabla1 Ventajas y desventajas del dinero electrónico

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Este sistema permite realizar pagos en dólares a través de teléfonos celulares sin la necesidad de contar con Internet ni con una cuenta en una entidad financiera.	Existen muy pocos establecimientos que realizan este servicio.
Acceso en las áreas más alejadas donde la presencia del sistema financiero y la cobertura de Internet no llegan	Falta de información en la población, provocando desconfianza.
La posibilidad de hacer un pago exacto por los consumos que se realizan.	La totalidad de las personas que viven en lugares apartados, no están capacitados y tiene una actitud negativa y reacia al uso de este servicio.
Las autoridades garantizan que en el tema de la seguridad el dinero electrónico no podrá ser robado a pesar de que se pierda o se sustraiga el móvil. Las claves y las contraseñas servirán para ese fin.	Existen muy pocas empresas privadas que se han unido a esta iniciativa, esto provoca que la ciudadanía no pueda acceder a pagos por compras en esos establecimientos.
	Por ser un nuevo servicio financiero la sociabilización y culturización acerca de esta herramienta financiera es muy poca.
Ahorro, rapidez, seguridad, rápida recaudación, reducción de los costos, un riesgo menor de billetes falsos	Pueden ocurrir delitos informáticos.

Fuente: elaboración propia

Metodología

Se ha realizado una profunda revisión bibliográfica y documental del tema objeto de estudio como parte de la investigación (Gómez & Roquet, 2012; Gómez-Luna, Fernando-Navas, Aponte-Mayor, & Betancourt-Buitrago, 2014) además de la encuesta como método científico vehicular diferenciador. Según Arias (2003), asumimos la aparición de nuevos métodos de investigación con capacidad de innovar, permitiendo desarrollar nuevas teorías poniendo en entredicho muchos de los modelos actuales establecidos. Además, es posible aportar diferentes perspectivas ante una contingencia determinada inclusive en áreas de incertidumbre o de falta de evidencia empírica como señala Pill (1971). Cabe tener presente que las investigaciones no suelen representar una solución definitiva al problema abordado, ni una única solución única sino que, como ocurre en nuestro caso, suele ser una aproximación parcial que genera nuevos interrogantes que se convierten en el inicio de otras investigaciones (Dorio, Sabariego, & Massot, 2004).

La encuesta o construcción tipológica estructural y articulada, es una técnica de procedimientos estandarizado que lleva consigo un procedimiento muy utilizado en numerosos procesos de investigación (encuestas de salud general, temas específicos de salud, consumo de drogas, consumo de fármacos, hábitos higiénicos, encuestas de satisfacción, temas económicos, alimentación, estudios de mercado, etc.). La encuesta constituye una estrategia de investigación basada en las declaraciones de un rango de

población concreta. Pudiéndose utilizar de forma independiente, o en conjunción con otras estrategias de investigación (d'Ancona, 2001). Circunstancia que pone de manifiesto la importancia de un procedimiento de investigación que permite aplicaciones masivas y obtención de una gran cantidad de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez. Dentro de la planificación de una investigación utilizando la técnica de encuesta, porque establece varias etapas, entre ellas identificación del problema, determinación del diseño de investigación, especificación de las hipótesis, definición de las variables, selección de la muestra, diseño del cuestionario, organización del trabajo de campo, obtención y tratamiento de los datos, análisis de los datos e interpretación de los resultados. (Anguita, Labrador, & Campos, 2003, pág. 593).

Procedimiento

Con el objetivo de conocer los hábitos y perspectivas de las personas de Tungurahua (Ecuador) en relación al uso, inconvenientes e implantación del dinero electrónico, se diseñó un estudio con un enfoque de investigación cuantitativo con un alcance exploratorio y descriptivo. Se aplicó una herramienta de recopilación de datos: cuestionario cara a cara. Uno de ellos orientado a los clientes de los bancos y otro a los funcionarios que desempeñan actividad laboral en diferentes entidades financieras. (Castrogiovanni, Ribeiro-Soriano, Mas-Tur, & Roig-Tierno, 2016). El estudio se llevó a cabo en varias etapas: 1) delimitación de la población y diseño de la

muestra, 2) taxonomía de incoherencias, 3) diseño de la herramienta de recogida de datos y alimentación de la base de datos y 4) análisis e interpretación de resultados.

Delimitación

La encuesta aleatoria estructurada se realiza a una muestra del total del promedio de los clientes diarios en horario de la tarde, teniendo en cuenta que la población total diaria es muy elevada, las mismas se realizan simultáneamente en los bancos del Pacífico y BAN Ecuador, en las ciudades de Ambato y Machala. Cada cuestionario fue similar a cada rango de personas escogido objeto de estudio. Contó con un número de 7 preguntas elaboradas en base a la revisión bibliográfica realizada y la pertinencia del tema con la finalidad de obtener información sobre los hábitos de los consumidores, el conocimiento del entorno más próximo sobre su uso, la problemática (si es que ha existido) en relación a su interactividad, así como una alternativa sobre la no utilización del dinero electrónico. La exploración de las temáticas anteriormente señaladas, tienen la finalidad de identificar, analizar y comprender la interrelación de comportamientos conductuales pudiendo estar condicionados por el entorno, hábitos adquiridos, prácticas sociales y tendencias actuales con la finalidad de establecer relaciones -por muy distantes que estas fueren- entre parte de la ciudadanía de Ecuador, el sistema bancario tradicional, la idea institucional sobre su implantación y su relación con la tecnología. La recogida de datos se realizó para ambas ciudades entre los días 22 y 23 de junio del 2017 obteniendo un número de 1.974 registros en la ciudad de Ambato provenientes de 282 encuestas y 7 preguntas; por otro lado, se obtuvieron 2.247 registros en la ciudad de Machala obtenidos de 321 encuestas con el mismo número de preguntas.

La fórmula utilizada para calcular la muestra se realizó teniendo en cuenta un margen de error del 0.05 %, un nivel de confianza del 1.96 %, una probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia de 0.05 % y N (la población total) fue tomada teniendo en cuenta el promedio de clientes de cada institución que asisten en un día común en horario de la tarde en cada uno de los bancos.

$$N = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{z^2 \times P \times Q + N \times (E^2)}$$

También se realizó una entrevista al 50 % del total de los funcionarios (20) que desarrollan actividad laboral en ambos bancos. La entrevista, es un proceso de comunicación entre dos personas donde, el entrevistador

obtiene información del entrevistado de forma directa, en cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa siendo válida como método científico (Arias, 2012). En este caso el papel del entrevistador / entrevistado va cambiando a lo largo de la entrevista dependiendo del contexto. No es una conversación normal, sino una conversación formal, con un fin, que lleva implícito los objetivos de la Investigación. La entrevista puede ser, semiestructurada, no estructurada y estructurada, ellas se determinan en dependencia de la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas.

La entrevista se va construyendo a medida que avanza con las respuestas que se dan. Requiere gran preparación por parte de investigador, documentándose previamente sobre todo lo que concierne a los temas que se tratan (Peláez, y otros, 2012). Las entrevistas presentan algunas ventajas entre ellas:

1) al contestar el entrevistado en el acto, se evitan las consultas o influencias de terceras personas, 2) se exige menos esfuerzo por parte del entrevistado, 3) el cuestionario puede ser más extenso mediante entrevistas personales consiguiendo mayores porcentajes de respuesta a las preguntas (entre un 80 y un 85 %). Sin embargo entre las desventajas se puede destacar que: 1) las entrevistas personales suponen un elevado coste, tanto en recursos materiales como en tiempo, ya que exigen el entrenamiento de los encuestadores (que deben ser profesionales) en las características concretas de la encuesta, 2) desplazamientos si el ámbito de aplicación es muy amplio, 3) planificación de las citas, etc. La presencia del entrevistador puede ejercer influencia sobre el encuestado en dos sentidos, por un lado, el sujeto puede dejarse llevar por la deseabilidad social o la vergüenza y, por otro, el entrevistador puede introducir errores al hacer interpretaciones sesgadas de las preguntas, cambiar palabras o interpretar respuestas (Anguita, Labrador, & Campos, 2003, pág. 593).

Taxonomía de incoherencias

La tasa de respuestas puede ser variable en relación a varios factores como 1) rango poblacional a la que va dirigida la encuesta, teniendo presente la alta analfabetización y bajo uso de tecnología en el mundo agropecuario (actividad principal de la comarca), el contexto en el que se realiza, poco

acostumbrado a recibir proposiciones de carácter científico, de ahí que se reelaborara el cuestionario con la finalidad de simplificar las preguntas y la duración del cuestionario (intentando minimizarlo para evitar la pérdida de atención) (Marcussen, 2001; Deutskens, de Ruyter, Wetzels & Oosterveld, 2004; Braun, Salaneck, & Fahlman, 2009).

Herramienta y alimentación de la misma

Una vez reunidas ambas muestras (clientes y funcionarios) las cuales conforman un total de 282 participantes encuestados en la ciudad de Ambato (151 en Ban Ecuador y 131 en banco del Pacífico), y 321 en la ciudad de Machala (163 en Ban Ecuador y 158 en banco del Pacífico), también se aplica la entrevista a 10 funcionarios de cada Banco en ambas provincias. Se procede a la codificación en formato electrónico con la finalidad de ser más exportable mediante tablas dinámicas y SPSS (en este caso pudiéndose realizar mediante cualquier otro tipo de plataforma open source más básica como Calc. etc.) con la finalidad de establecer un resumen estadístico básico.

Análisis

Una vez diseñadas las bases de datos se procedió a sistematizar la información estableciendo una transversalidad de análisis con la finalidad de comprender la heterogeneidad de la población ecuatoriana, así como sus diferentes niveles de formación, interpretación y acción.

Resultados y análisis

El avance tecnológico del sector bancario crea un nuevo paradigma, aunque no para todos igual. Es necesario tener presente que forma

parte de las herramientas existentes para reducir la desigualdad. Según el presidente del Banco Mundial (2015), Jim Yong Kim:

“El acceso a los servicios financieros puede servir de vía de salida de la pobreza. Hemos fijado un objetivo muy ambicioso: el acceso universal a servicios financieros antes de fines de 2020, y ahora tenemos datos concluyentes de que estamos logrando grandes avances al respecto”, “Para realizar esta labor se necesitan muchos asociados: empresas de tarjetas de crédito, bancos, instituciones de microcrédito, las Naciones Unidas, fundaciones y líderes comunitarios. Pero podemos cumplirla, y el resultado será que millones de personas habrán salido de la pobreza.”

Los resultados fueron similares en ambas localidades, arrojaron una situación preocupante, ya que se pone de manifiesto en los resultados la desconfianza y actitud negativa ante el nuevo medio de pago, alegando que pueden ser víctimas de estafas, teniendo en cuenta los avances de la tecnología, además, muchos de los clientes alegan dificultades en el manejo del servicio. La investigación concluye con una serie de recomendaciones con la finalidad de realizar campañas in situ, capacitaciones, reforzamiento de los medios informativos locales, entrega de volantes con indicativos más legibles que garanticen la seguridad del servicio. Según la Tabla 2, se realiza un resumen con los resultados del cálculo de la muestra para ambas ciudades de los dos bancos analizados de manera simultánea. Además de la frecuencia relativa, donde se determina el porcentaje que representa cada uno para el total.

Tabla 2 Muestra

Bancos	Ambato			Machala		
	Clientes promedios diarios (en la tarde)	Muestra	Frecuencia Relativa	Clientes promedios diarios (en la tarde)	Muestra	Frecuencia relativa
BAN	250	151	53.55 %	285	163	50.78 %
Pacífico	200	131	46.45 %	270	158	49.22 %
Total	450	282	100.0 %	555	321	100.0 %

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 3, se refleja el modelo de cuestionario aplicado así como su estructuración aleatoria en los clientes de los bancos Pacífico y BAN Ecuador de las ciudades de Ambato y Machala. En la misma queda reflejada el poco interés de los clientes por el

uso del dinero electrónico, así como su actitud reacia en su participación.

Tabla 3. Encuesta aplicada

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES DE LOS BANCOS								
Preguntas	Ambato				Machala			
	Pacífico		BAN		Pacífico		BAN	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Conoce usted del dinero electrónico?	61	70	72	79	110	48	71	92
¿Hace uso usted del dinero electrónico?	2	129	5	146	1	157	0	163
¿Conoce de alguien que haga uso del dinero electrónico?	3	128	22	129	8	150	12	151
¿Tiene algún problema para activar el uso del dinero electrónico en tu teléfono móvil?	8	123	47	104	21	137	28	135
¿Conoce de los beneficios que te aporta el uso del dinero electrónico?	37	94	55	96	15	143	22	141
¿Ha recibido capacitación o ayuda de algún funcionario bancario para utilizar el dinero electrónico?	15	107	14	137	2	156	9	154
¿Tiene cuenta bancaria y es esa la razón por la que no quiere utilizar el dinero electrónico?	83	48	134	17	118	40	39	124

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4, se recoge la entrevista realizada al 50 % de los 20 y 18 funcionarios de los bancos del Pacífico y BAN Ecuador de Ambato y Machala respectivamente. Se entrevistan 10

funcionarios de cada institución en Ambato, no siendo así en la ciudad de Machala, donde se entrevistaron un total de 9 trabajadores.

Tabla 4. Preguntas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A FUNCIONARIOS DE LOS BANCOS								
Preguntas	Ambato				Machala			
	Pacífico		Ban		Pacífico		Ban	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Hace uso usted del dinero electrónico?	0	10	1	9	2	8	0	10
¿Colabora usted con los clientes para que hagan uso del dinero electrónico?	1	9	2	8	3	7	2	8
¿Realiza actividades el banco para captar clientes para que hagan uso del dinero electrónico?	0	10	0	10	0	10	0	10

Fuente: elaboración propia

El resultado realizado en la ciudad de Ambato a través de 282 encuestas aplicadas (151 en el Banco de Desarrollo y 131 en el Banco del Pacífico) señala que solo el 2.0 % de la población encuestada en el Banco de Desarrollo y el 1.0 % del banco del Pacífico hace uso del dinero electrónico para un total de 7 personas, de igual manera en Machala se encuestaron un total de 321 personas total (158 del Banco del pacífico y 163 del Ban Ecuador) entre los dos bancos a la cual se le aplicó la encuesta solo 1 personas del banco del pacífico hace uso del dinero electrónico, porque del banco de desarrollo ninguno de los encuestados a penas ni conocían de éste servicio.

Del resultado de la entrevista realizada a los funcionarios de los dos bancos en las dos ciudades (Ambato y Machala), se obtuvo que en la ciudad de Ambato solo 1 funcionario del

BAN Ecuador y en la Ciudad de Machala 2 funcionarios del Banco del Pacífico hacen uso del dinero electrónico. Los funcionarios señalan que disponen de tarjetas y cuentas bancarias de fácil manejo, teniendo en cuenta que trabajan ahí y no necesitan por tanto servicios adicionales. También alegan que no realizan trabajos para captar éste tipo de clientes porque existen diferentes vías de conocimiento de este nuevo medio de pago, además señalan que los clientes de esos bancos tienen niveles muy bajos de formación y no dominan la tecnología por lo que se le hace muy difícil el manejo y habilidad para su uso.

Conclusiones

El dinero electrónico en Ecuador constituye indudablemente uno de los retos financieros más importantes al que se puede afrontar un

país -en vías de desarrollo-. Para su desarrollo e implementación, es necesario realizar por parte de los funcionarios de bancos y autoridades locales campañas publicitarias in situ con la finalidad además de incentivar a la población, incluir a personas ubicadas en lugares más alejados de este nuevo servicio bancario con el fin de posibilitar el uso del dinero electrónico y sus funcionalidades adyacentes.

Al mismo tiempo, se hacen necesarias las capacitaciones tecnológicas de los ciudadanos para perder el “miedo” a su uso y así poder hacer uso del dinero electrónico con mayor seguridad, confianza y certidumbre. Teniendo en cuenta los beneficios que aporta éste nuevo medio de pago, una de las claves del éxito de este programa consiste en ampliar la difusión del mensaje -y de sus beneficios- en medios de comunicación con la finalidad de dar a conocer esta tecnología en un mayor número de lugares -físicos- que la ofertan y en los sectores de la población más vulnerables a la tecnología. Los aportes de esta nueva herramienta financiera deben ejercer un esfuerzo mayor sobre cómo realizar operaciones financieras tratando de generar un acercamiento mayor a los ciudadanos para que cambien su ideología en cuanto a la sospecha de ocurrencia de delitos y fraudes tecnológicos “implícitos” por el mero hecho del uso.

Para cualquier tipo de organización en la actualidad, se hace necesario el uso y fomento del comercio electrónico, puesto que se pueden realizar desde cualquier lugar compras, pagos y transacciones de manera online. Para ello, empresas e instituciones públicas deben colaborar para que los clientes puedan hacer uso de dinero electrónico y así propiciar que aumente la cifra de clientes que puedan realizar sus pagos con mayor eficiencia y seguridad generando con ello un valor añadido para la ciudadanía y el sector financiero circunstancia. La gestión, promoción y seguridad, debe estar asegurada por los poderes públicos, con la finalidad de garantizar su integridad, así como su menor coste -en relación con la banca tradicional- derivado de su implementación desarrollo.

Bibliografía

Acosta, J., & Acosta, F. (2017). La seguridad de los servicios bancarios a partir del comercio electrónico. *Revista Contribuciones a las Ciencias sociales*. Universidad Tecnológica de Santiago, 3-120.

Agencia de regulación y control de las Telecomunicaciones. (8 de Agosto de 2017).

Agencia de regulación y control de las telecomunicaciones. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/464-de-usuarios-del-servicio-movil-avanzado-poseen-un-smartphone/>.

- Aguilar, L. (2012). La Computación en Nube (Cloud Computing): El nuevo paradigma tecnológico para empresas y organizaciones en la Sociedad del Conocimiento. *Revista Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, (76), 95-111.
- Ali, R., Barrdear, J., Clews, R., & Southgate, J. (2014). The economics of digital currencies. *Bank of England Quarterly Bulletin*, 2014, vol. 54, issue 3, , 276-286 . Obtenido de <https://econpapers.repec.org/article/boeqbullt/0148.htm>
- Anderson, E., Fornell, C., & Rust, R. (1997). Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services. *Marketing Science* 16(2), 129-145.
- Anguita, J., Labrador, J., & Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II)*. *Atención Primaria*, 31, 9, 592-600.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. *Introducción a la metodología científica 5ta. Fideas G. Arias Odón*.
- Arias, M. (2003). Metodologías de investigación emergentes en economía de la empresa. *Bordeaux: ”, Papers Proceedings 2003, XVII Congreso Nacional XIII congreso hispano-francés AEDEM, Université Montesquieu Bordeaux IV*.
- Banco Mundial. (15/04/2015). <http://www.banco-mundial.org>. Obtenido de Un nuevo informe da cuenta de la caída masiva del número de personas no bancarizadas : <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report>
- Bauwens, M., Mendoza, N., & Iacomella, F. (2014). Synthetic overview of the collaborative economy. *P2PF*, 1-14. Obtenido de http://wiki.p2pfoundation.net/Synthetic_Overview_of_the_Collaborative_Economy
- BBVA. (02 de 09 de 2015). El dinero electrónico se mueve más en los países en desarrollo. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/dinero-electronico-mueve-mas-paises-desarrollo/>
- Berasategui, R., Chowanda, A., & Herman, R. (2017). Customer Attitudes towards e-Money: A Qualitative Study of Consumers in Jakarta. *Advanced Science Letters*, 23, 4, 2713-2717.
- Braun, M. (2 de junio de 2009). Online survey response rates and times: background and

- guidance for industry. Super Survey, solutions by Ipathia.
- Braun, S., Salaneck, W., & Fahlman, M. (2009). Energy-level alignment at organic/metal and organic/organic interfaces. *Advanced Materials*, 1450-1472.
- Camera, G. (20 de January de 2017). A Perspective on Electronic Alternatives to Traditional Currencies. *Sveriges Riksbank Economic Review*, 126-148, 126-148.
- Campuzano, J., Meléndez, F., Núñez, B., & Simancas, J. (2017). Sistema de Monitoreo Electrónico de Desplazamiento de Tubos de Extensión para Junta Expansiva. *Revista Iberoamericana de Automática e Informática industrial*, 268-278.
- Castrogiovanni, G., Ribeiro-Soriano, D., Mastur, A., & Roig-Tierno, N. (2016). Where to acquire knowledge: Adapting knowledge management to financial institutions. *Journal of Business Research*, 69(5), 1812-1816.
- Cooke, A., & Zubcsek, P. (2017). The Connected Consumer: Connected Devices and the Evolution of Customer Intelligence. *Journal of the Association for Consumer Research*, 2(2), 164-178.
- Cordovas, J., Quesada, G., Uceda, F., & Zegarra, G. (2015). Planeamiento Estratégico para el Sector. *CENTRUM* .Pontificia Universidad Católica del Perú ., 62.
- d'Ancona, C. (2001). Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. En C. 4. Madrid: Síntesis.
- Deutskens, E., de Ruyter, K., Wetzels, M. M., & Oosterveld, P. P. (2004). Response rate and response quality of internet-based surveys. An experimental study. *Marketing letters*, 15(1), 21-36.
- Díaz, J., & Monge, G. (2017). 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. *Universidad Técnica de Cotopaxi*, 6. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3745>
- Dodgson, M., Gann, D., Wladawsky-Berger, I., & Sultan, N. (2015). Managing digital money. *Academy of Management Journal*, 58(2), 325-333.
- Dorio, I., Sabariego, M., & Massot, I. (2004). Características generales de la metodología cualitativa. *Metodología de la investigación educativa*, 277-292.
- Dwyer, G. (2015). The economics of Bitcoin and similar private digital currencies. *Journal of Financial Stability*, 81-91.
- Espinosa, B. (2017). Los riesgos de las transacciones comerciales electrónicas en los negocios b2c en la ciudad de Machala. *Unidad Académica de Ciencias Empresariales*, 1-28.
- Figueroa, J., & Martínez, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación económica*, 75 (295), 93-124.
- Fung, B., & Molico, M. (2004). Electronic money and payments: Recent developments and issues (No. 2014-2). *Bank of Canada Discussion Paper*.
- Global Findex. (2014). The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion Around the World. *Banco Mundial*. Obtenido de <http://www.worldbank.org/en/programs/globalfindex>
- Gómez, D., & Roquet, J. (2012). Metodología de la investigación. México: Red Tercer Milenio. *Universitat Oberta de Catalunya*. Obtenido de http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf
- Gómez-Luna, E., Fernando-Navas, D., Aponte-Mayor, G., & Betancourt-Buitrago, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 81 (184).
- Granda, S. (2017). Dinero electrónico como medio de pago e inclusión financiera. *Universidad Central del Ecuador. Revista Publicando*, 4 No 11. (2), 58-69.
- Grüschow, R., Kemper, J., & Brettel, M. (2016). How do different payment methods deliver cost and credit efficiency in electronic commerce? *Electronic Commerce Research and Applications*, 18, 27-36.
- Guerrero, A., Sanchez, F., & Moran, L. (2017). DINERO ELECTRÓNICO: BENEFICIOS TRIBUTARIOS. *Revista Global de Negocios*, 6(1), 77-92.
- Halpern, J. (6 de Mar de 1990). Electronic money purse and fund transfer system. *U.S. Patent No 4, 828-906*.
- Informe del Parlamento Europeo. (2015). Informe sobre la elusión fiscal y la evasión fiscal como obstáculos a la gobernanza. *Parlamento Europeo*. Recuperado el 09 de 06 de 2015, de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A8-2015-0184+0+DOC+PDF+V0//ES>
- Jalilian, H., & Kirkpatrick, C. (2005). Does financial development contribute to poverty reduction? *Journal of Development Studies*, 41(4), 636-656.
- Jeftanovic, P. (2001). El dinero electrónico y la política monetaria. *Pharos*, vol. 8, núm. 2, noviembre-diciembre, 88-91. Obtenido de *El dinero electrónico y la política monetaria. Pharos [en línea] 2001, 8*

- (Noviembre-Diciembre):
<http://www.redalyc.org/html/208/20808213/>
- Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 4-13.
- Khasawneh, S., & Kadoch, M. (27 de octubre de 2017). Hybrid Cryptography Algorithm with Precomputation for Advanced Metering Infrastructure Networks. *Mobile Networks and Applications*, 1-12.
- Kitamura, T., Shinagawa, K., Nishide, T., & Okamoto, E. (2017). One-time Programs with Cloud Storage and Its Application to Electronic Money. In *Proceedings of the 4th ACM International Workshop on ASIA Public-Key Cryptography*, 25-30.
- Kumari, D. (2016). Changing Pattern of Exchange From Barter To Coins. *Social Sciences International Research Journal*, 2395-2544.
- Lederer, M., Betz, S., Kurz, M., & Schmidt, W. (2017). Some say Digitalization-others say IT-enabled Process Management thought through to the End. In *Proceedings of the 9th Conference on Subject-oriented Business Process Management*, 1-9.
- Lotz, S., & Zhang, C. (2016). Money and credit as means of payment: A new monetarist approach. *Journal of Economic Theory*, 164, , 68-100.
- Luyo, D., & Pilco, L. (2015). El dinero electrónico: ¿ Es una herramienta más o es la clave para lograr la inclusión financiera? *Revista Lidera*, (10), 88-93.
- Mainelli, M., & Smith, M. (2015). Sharing ledgers for sharing economies: an exploration of mutual distributed ledgers (aka blockchain technology). *The Journal of Financial Perspectives*, 38-69.
- Marcussen, C. (2001). Response rates in internet surveys IIR Conferences. Amsterdam. Research center of Bornholm.
- Mayoral, A. (1998). Ventajas competitivas para y riesgos en un mundo de información y comercio electrónico. *Comercio electrónico Mexico*, 793-796.
- Navarro, A., & Ascencio, E. (2015). Impacto económico de la implementación de Sistema de Dinero Electrónico en el Ecuador. *Observatorio Economía Latinoamericana*, 2-3, 3.
- Ning, H., Liu, H., & Yang, L. (2013). Cyberentity security in the internet of things. *Computer*, 46(4), 46-53.
- Orellana, M., Răileanu Szeles, M., & Argudo Barrera, D. (2017). A Multilevel Analysis of the Returns to Education in Ecuador. The Multifaceted Impact of Human Capital. *Scientific Annals of Economics and Business*, 63(s1), 1-19.
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (30 de Septiembre de 2012). La entrevista. Universidad autónoma de México. En línea.[Online].[cited 2012 Septiembre 30, http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurrillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/E].
- Pieda, M. (2017). Estrategia Tecnológica para el desarrollo del comercio electrónico, caso de las MYPES, en la ciudad de Esmeraldas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, escuela Comercio Exterior, 1-74.
- Pill J., J. (1971). The Delphi method: substance, context, a critique and an annotated bibliography. *Socioecon Plan Sci*:5(1).
- Pina, A., Torlà, C., Quintero, L., & Segura, J. (2017). Blockchain en Educación: introducción y crítica al estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa* (61), 1-14.
- Price Waterhouse Cooper. (2016). Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing disruption. Reino Unido. Obtenido de <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/pdf/technology2020-and-beyond.pdf>
- Proaño, T., & Rodríguez, J. (2017). Dinero electrónico y su impacto en las empresas comerciales de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, 73-89.
- Razeto, P., Gonzalez, T., & Blanco, C. (2017). Acreditación en Red: un sistema de acreditación distribuida para la educación continua. Innoeduca. *International Journal of Technology and Educational Innovation*, 146-158.
- Reinoso, L. (2017). La auditoría y el comercio electrónico en las organizaciones, importancia de seguridad y confianza para evitar fraudes. *UTMACH .Unidad Académica de Ciencias Empresariales*, 1-94.
- Rivas, X. (2016). Barreras de ingreso del sistema de dinero electrónico en la Sociedad Ecuatoriana. *Cuadernos de Gestión: Universidad Técnica de Machala*, 120-150. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8139/1/TTUACE-2016-AE-CD00089.pdf>
- Rivera, M. (2017). The synergies between human development, economic growth, and tourism within a developing country: An empirical model for Ecuador. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(3), 221-232.

- Schwartz, A., Shah, S., MacKenzie, M., Thomas, S., Potashnik, T., & Law, B. (2016). Automatic Threat Sharing: How Companies Can Best Ensure Liability Protection When Sharing Cyber Threat Information with Other Companies or Organizations U. Mich. JL Reform 50, 887.
- Silva, C. (2017). La influencia en la economía ecuatoriana de la evolución de la educación en los últimos 20 años. *Revista Conrado* 13(60).
- Sironi, P. (2016). My Robo Advisor was an iPod—Applying the Lessons from Other Sectors to FinTech Disruption. *The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors*. En E. a. *The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries* (págs. 152-154). Miley Online Library.
- Starr, R. (2003). Why is there money? Endogenous derivation of money as the most liquid asset: a class of examples. *Economic Theory*, 21(2), 455-474.
- Suárez, N., Arango, C., & Zárate, H. (2017). Determinantes del Acceso, Uso y aceptación de pagos electrónicos en Colombia. *Borradores de economía*, 1-57.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (02 de 10 de 2017). Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Thrun, S., Fox, D., Burgard, W., & Dellaert, F. (2001). Robust Monte Carlo localization for mobile robots. *Artificial intelligence*, 128(1-2), 99-141.
- Vlasov, A. (2017). The Evolution of E-Money. *European Research Studies Journal*, 20(1), 215-224.
- Zyskind, G., & Nathan, O. (2015). Decentralizing privacy: Using blockchain to protect personal data. *Security and Privacy Workshops*, 180-184.