



Universidad Nacional de Loja

Área Jurídica, Social y
Administrativa

Carrera de Banca y Finanzas

**Estudio para la Implementación
del uso del Dinero Electrónico en
la “Corporación en las Huellas del
Banco Grameen” de la Ciudad de
Loja**

Tesis previa a optar el Grado de
Ingeniera en Banca y Finanzas

AUTORA: Rosa Angélica Lamas Rogel

DIRECTOR: Ec. Lenin Ernesto Peláez Moreno MGP.

Loja – Ecuador

2016

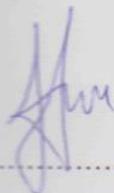
CERTIFICACIÓN

Ec. Lenin Ernesto Peláez Moreno. MGP, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICA:

Que el trabajo de tesis titulado: **ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LA “CORPORACIÓN EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN” DE LA CIUDAD DE LOJA**, desarrollado por la postulante **Rosa Angélica Lamas Rogel**, previo a la obtención del Grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, ha sido realizado bajo mi dirección, control y supervisión, cumpliendo los requerimientos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja por lo que autorizó su presentación para que sea calificado por un tribunal.

Loja 26 de octubre del 2016



Ec. Lenin Ernesto Peláez Moreno. MGP

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Rosa Angélica Lamas Rogel, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional - Biblioteca Virtual.

AUTORA: Rosa Angélica Lamas Rogel

FIRMA:.....

CEDULA: 0706568037

FECHA: Loja, octubre del 2016

Firma: 
Autora: Rosa Angélica Lamas Rogel
Cedula: 0706568037
Dirección: Loja, Ciudad Victoria

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORÍA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL Y TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETA

Yo Rosa Angélica Lamas Rogel, declaro ser autora de la tesis titulada: **ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LA "CORPORACIÓN EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN" DE LA CIUDAD DE LOJA** como requisito para optar el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de sus contenido de la siguiente manera en el repositorio digital institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 27 días del mes de octubre del dos mil dieciséis, firma la autora.

Firma: 
Autora: Rosa Angélica Lamas Rogel
Cédula: 0706568037
Dirección: Loja, Ciudad Victoria
Correo: rosilamas308@hotmail.com
Teléfono: 0994345693

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ec. Lenin Ernesto Peláez Moreno. MGP.

Tribunal de grado:

Ing. Jorge B. Vallejo Ramírez MAE.,	Presidente
Ing. Rosa Y. Campoverde Bustamante MAE.,	Vocal
Dr. Sergio A. Sánchez Paladines Mg. Sc.,	Vocal

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Investigación lo dedico de manera especial a mis padres y hermanas, por ser el pilar fundamental de mi esfuerzo y perseverancia durante este tiempo, ya que sin ellos jamás hubiese podido seguir adelante en mis estudios; a mis hermanas por estar en los buenos y malos momentos de mi vida.

A Dios, ya que gracias a él tengo esos padres maravillosos, los cuales me apoyan en mis fracasos y triunfos y por haberme permitido llegar hasta este punto dándome salud para lograr mis metas. A mi madre por ser la guía y apoyo constantemente en todo momento, quien ha forjado mi formación humana y ha velado siempre por mi bienestar y sobre todo por brindarme siempre unión familiar y darme certeza de que puedo contar con ella siempre.

Con Cariño Rosa Lamas

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien medio la vida y me ha acompañado durante mis estudios, dándome inteligencia y salud.

A la Universidad Nacional de Loja, institución en la cual me he educado y me ha permitido realizar mis estudios profesionales.

A mi familia por mantenerse a mi lado brindándome su apoyo, cariño y comprensión durante todo este tiempo ya que sin ellos habría sido imposible seguir con mis estudios.

De manera especial, mi agradecimiento al personal de la “Corporación en las Huellas del Banco Grameen de Loja”, por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

A mi tutor el economista Lenin Peláez, por impartir sus conocimientos académicos y su experiencia profesional en la elaboración de este proyecto y por toda la disposición que tuvo al ser guía para la realización del mismo.

La autora

a.- TÍTULO:

**ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL
USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LA
“CORPORACIÓN EN LAS HUELLAS DEL
BANCO GRAMEEN” DE LA CIUDAD DE LOJA**

b.- RESUMEN:

La presente investigación, se enfoca en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, que desde el año 2000, brinda servicios financieros a sus socios con la metodología propuesta por Muhammad Yunus a través del Banco Grameen en Bangladesh, quién fue el que confió en las personas de escasos recursos y demostró la calidad humana de su gente, otorgando préstamos sin garantías, a través del Banco Grameen en Bangladesh.

En este contexto, el sistema del dinero electrónico implementado por el Banco Central del Ecuador, se convierte en una oportunidad para la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, es así que el principal objetivo de la investigación consistió en estudiar la factibilidad de la implementación del uso del dinero electrónico en la Corporación de las Huellas del Banco Grameen, como parte del estudio se determinó, que los socios están de acuerdo en utilizar este medio de pago que ofrece mayores garantías de seguridad y rapidez para la institución.

Producto de la investigación realizada, tanto los socios como el personal de la institución están en la posibilidad de utilizar este medio de pago, en el proceso de los microcréditos, pues sería una herramienta que les ayudará a tener mayor seguridad en las transacciones que se realicen.

Para implementar este medio de pago primero se capacitará al personal de la entidad, posteriormente, a los socios de la institución, a través de los técnicos que laboran en la corporación, siendo cada uno de ellos, los responsables de capacitar a sus centros.

La metodología que se utilizó en el desarrollo de la investigación, fue de carácter proyectivo, ya que consistió en una propuesta para los socios de la institución, como solución a los problemas que se presentan en la misma, mostrándose como una estrategia para mejorar las transacciones que se realizan en la corporación.

En Ecuador es poca la cantidad de usuarios que manejan este medio de pago, pero sin embargo la cifra de personas que utilizan este medio de pago con el transcurso del tiempo incrementa, siendo el Banco Central del Ecuador quién garantiza que estos valores están respaldados al 100%.

ABSTRACT

The present research focuses on the Corporation in the footsteps of the Grameen Bank, that since the year 2000, provides financial services to its partners with the methodology proposed by Muhammad Yunus through the Grameen Bank in Bangladesh, who it was who relied on the people of scarce resources and demonstrated the human quality of its people, granting loans without guarantees, through the Grameen Bank in Bangladesh.

In this context, the electronic money system implemented by the Central Bank of Ecuador, becomes an opportunity for the Corporation in the footsteps of the Grameen Bank, is so that the main objective of the research was to study the feasibility of the implementation of the use of electronic money in the Corporation of the footsteps of the Grameen Bank, as part of the study it was determined that the partners agree to use this means of payment that offers a greater guarantee of security and speed for the institution.

The product of research, both the partners and the staff of the institution are in the possibility of using this means of payment, in the process of microcredit, because that would be a tool to help them to have greater security in transactions that are made.

To implement this means of payment first train personnel of the entity, subsequently to the partners of the institution, through the technicians working in the corporation, being each of them, those responsible for the training of their centers.

The methodology that was used in the development of the investigation, was of projective character, since it consisted of a proposal for the members of the institution, as a solution to the problems that are presented in the same, displayed as a strategy to improve the transactions that you make in the corporation.

In Ecuador there is little amount of users who handle this means of payment, but the number of people who use this means of payment with the passage of time increases, being the Central Bank of Ecuador who ensures that these values are backed up to 100%.

c.- INTRODUCCIÓN:

Los avances tecnológicos informáticos como los avances en el área de las telecomunicaciones, han permitido que el dinero electrónico y el dinero virtual tengan un constante crecimiento desde su aparición y a su vez estos se conviertan en herramientas de uso diario para el público en general.

En el Ecuador el sistema del dinero electrónico es una iniciativa del Banco Central del Ecuador, el cual permite realizar pagos en dólares de los Estados Unidos de América por medio de los teléfonos celulares sin la necesidad de contar con Internet o una cuenta en una entidad financiera. El dinero electrónico es rápido, seguro y con cobertura en zonas alejadas donde no existan entidades financieras, sin embargo su problema se deriva de la poca difusión, desconfianza y desconocimiento de los beneficios del uso del mismo.

En la Corporación de las Huellas del Banco Grameen, se busca la implementación del uso del dinero electrónico con el fin de que se puedan realizar las transacciones rápidas y seguras sin la necesidad de que los socios tengan que desplazarse a la institución.

Mediante la propuesta de utilizar este medio de pago, la entidad ayudará a los socios, a que no corran el riesgo de ser asaltados al momento de recibir el microcrédito, además evitará la circulación de dinero falso; sin embargo una de las desventajas es que los socios pueden tardar un tiempo para poder adaptarse a éste método de pago en la institución.

El presente trabajo de tesis se encuentra estructurado de la siguiente manera: el **Título** que define el objeto de estudio; **Resumen** en castellano y traducido al inglés que detalla una síntesis del trabajo de tesis realizado; **Introducción** se destaca la importancia del tema, el aporte a la institución y la estructura de su contenido; **Revisión de literatura** que describe cada uno de los referentes teóricos que sustentan y fundamentan el trabajo desarrollado; **Materiales y Métodos** que exponen el tipo de estudio, los materiales, cada uno de los métodos utilizados así como los procedimientos necesarios para el proceso investigativo; **Resultados** se indica el estudio de mercado que se realizó a los socios de la entidad sobre el uso del dinero electrónico, la identificación en cuál de los procesos se utiliza este tipo de medio de pago, y el plan de capacitación dirigido a los socios de la institución; **Discusión** se hace referencia al cumplimiento

de los objetivos en base a los resultados expuestos; **Conclusiones y Recomendaciones** que tienen como objetivo brindar un aporte que contribuya en beneficio para la institución, a continuación la **Bibliografía** donde se detallan todos los referentes bibliográficos como libros, páginas web, artículos que sirvieron de apoyo y fundamentación para el desarrollo de la tesis y finalmente los **Anexos** que comprende la documentación soporte para el desarrollo de los resultados.

d.- REVISIÓN DE LITERATURA

Economía Popular y Solidaria:

En el Ecuador, el art. 283 de la Constitución indica que: “El sistema económico es social y solidario”, así mismo, señala que está integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. La Economía Popular y Solidaria incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

De esta forma, a partir del año 2011 se regula al sector popular y solidario en el Ecuador mediante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), que en el art. 1 la define de la siguiente manera:

“Forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”.

La economía popular es el conjunto de actividades económicas y prácticas sociales desarrolladas por los sectores populares con el objetivo de garantizar, a través de la utilización de su propia fuerza de trabajo y de los recursos disponibles, la satisfacción de las necesidades básicas, tanto materiales como inmateriales (Sarria, 2004).

El término Economía Popular puede estar acompañado de algunos adjetivos que, en última instancia, indican las diferentes maneras por las cuales los economistas y otros estudiosos interpretan y proyectan la realidad que involucra este sector de la economía.

Así, es común que algunos autores hablen de “Economía Popular de Solidaridad” o “Economía Popular Solidaria”, refiriéndose a experiencias que describen a las primeras como formas colectivas de funcionamiento y a la solidaridad como proyecto político.

Por ejemplo, Coraggio (2011) menciona que la economía es social porque está conformada por individuos, familias, comunidades y colectivos de diverso tipo, que realizan distintas actividades e interactúan en un marco de solidaridad y cooperación, es decir no solo se preocupa de las utilidades económicas sino que genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades.

En el caso ecuatoriano el art. 90 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras instituciones financieras con estos fines o propósitos. (Registro Oficial Suplemento 648, 2012)

Historia de la evolución del dinero en el mundo

Según Elliott (2014) en su libro “El dinero electrónico en el Ecuador”, la historia del comercio y los negocios nos relata que el dinero sufrió constantes transformaciones acorde a las etapas económicas que se vivieron alrededor del mundo ajustándose a las necesidades de la época, estas transformaciones acontecieron de la siguiente manera:

- **Trueque:** Surge como la forma más primitiva de comercio en la época que la agricultura y la domesticación de los animales estaba en su apogeo y que no existían medios de pagos, de esta manera se establece al trueque como el intercambio de bienes y servicios para satisfacer las necesidades.
- **Dinero Mercancía:** Consistió en que un bien específico representaba al dinero proveniente de bienes u objetos que tenían valor por sí mismos. Algunos de los bienes que se utilizaron como dinero mercancía fueron: la sal, el tabaco, el cacao (utilizado generalmente por indígenas) el ganado (utilizado por los romanos) y el arroz (usado en China).
- **Dinero Metálico:** Constituye la aparición de la moneda en el distrito de Lidia en el Asia menor basada en la acuñación de las mismas con aleación de oro y plata. El valor de este dinero se determinaba por la cantidad de metal precioso que contenía la moneda.

- **Dinero Fiduciario:** Aparecen posteriormente a las monedas que contenían metales preciosos, el dinero fiduciario sustituyó las monedas del dinero metálico, luego se hicieron monedas con otros metales que representaban cierta cantidad de plata u oro, tales como el bronce o cobre y finalmente con la creación de estas monedas se origina un sistema monetario.
- **Papel Moneda:** Ante la incomodidad de la manipulación de la moneda surge el papel moneda más conocido como billete de banco el cual es emitido por un banco central o autoridad como moneda fiduciaria, estos billetes están respaldados por monedas metálicas las cuales a su vez se respaldan en metales preciosos que son aceptados por todos. De esta manera aparecieron los billetes que conocemos actualmente. Finalmente, el dinero llega a la última etapa de evolución conocida que son las siguientes:
- **Dinero Virtual:** Es aquel creado para realizar cualquier tipo de transacción sin la necesidad de estar presente en una institución financiera o bancaria, sin la utilización de tarjetas, solamente se necesita disponer de un computador y tener acceso al Internet para usar la banca virtual, realizar todo tipo de transacción desde cualquier parte del mundo.
- **Dinero Electrónico:** Conocida también como e – Money es aquel que permite al usuario realizar sus transacciones a través de dispositivos móviles como medios de pagos, en el medio ecuatoriano los más utilizados son el uso de tarjetas emitidas por las entidades bancarias, la cual permite realizar transacciones sin llevar efectivo en los bolsillos.

Funciones específicas del dinero

Ramírez (2007) en su libro “Moneda, banca y mercados financieros” menciona que, cualquiera que sea la forma que adopte, el dinero siempre puede definirse funcionalmente en términos de su propiedad esencial: ser generalmente aceptado como pago por bienes y servicios, impuestos y deudas. Debido a esta cualidad el dinero sirve como medio de cambio, unidad de cuenta, depósito de valor y patrón de pago diferidos.

- **Medio de cambio**

El dinero constituye un medio de cambio porque es el medio para intercambiar bienes y servicios entre las personas en la sociedad. Esta función facilita la especialización de los individuos y las

naciones. Los beneficios que se derivan del uso de un medio de cambio se pueden valorar mejor examinando el fenómeno del trueque.

- **Unidad de cuenta**

El dinero sirve como unidad de cuenta cuando actúa como la unidad en cuyos términos se mide y se expresa el valor de todos los bienes y servicios. Tan pronto como una sociedad desarrolla una unidad monetaria tal como un peso, un dólar, un euro, un yen o una libra esterlina, el valor de cada bien o servicio puede expresarse como un precio, que significa el número de unidades monetarias por el que se intercambiará.

- **Depósito de valor**

El dinero opera como depósito de valor cuando funciona como medio de cambio a través del tiempo, así como lo hace en el presente. Esto es, que el dinero pueda servir no sólo como medio en el presente, sino también para efectuar pagos en el futuro. Otra forma de ver esta función es que las personas tienen la alternativa de que en lugar de gastar sus ingresos en el presente, los ahorren en forma de dinero para gastos futuros.

- **Patrón de pagos diferidos**

El significado de esta función es que las deudas se expresan en términos de dinero. Los sistemas económicos modernos requieren la existencia de un gran volumen de contratos que implican precios diferidos o futuros. La mayoría de estos son contratos donde el pago de principal e interés sobre deudas se establece en unidades monetarias.

Medios e Instrumentos de pago

Los medios de pago son un conjunto de herramientas que sirven para realizar el pago de transacciones económicas entre los diferentes agentes económicos, evitando que se tenga que emplear dinero físico (monedas y billetes). Encontrándose las tarjetas de crédito, los denominados cheque digitales y el dinero electrónico.

Sistemas de pagos

Los sistemas de pago distintos al de efectivo pueden ser clasificados en sistemas de alto valor y de bajo valor, los de alto valor son generalmente administrados por el Banco Central, mientras que los de bajo valor comprenden los diferentes medios de pago ofrecidos por el sector financiero, tales como cheques, débitos directos, transferencias de bajo valor, etc. Los mismos que son compensados por medio de cámaras de compensación y generalmente se liquidan a través de los sistemas de alto valor (González, 2005).

Importancia de los sistemas de pago

La introducción de los sistemas de pago fomenta el uso del dinero electrónico y lo convierten en un medio de pago atractivo para las transacciones de bajo y alto valor. Los bancos centrales se han mostrado siempre interesados en estos avances, debido a sus responsabilidades tanto como supervisores de los sistemas de pago como por su condición de promotores de su buen funcionamiento. Uno de los requerimientos es que estos sistemas cuenten con medios de salvaguardia adecuados de carácter técnico, organizativo y de procedimiento que les permitan impedir, contener y detectar las amenazas a su seguridad. A fin de asegurar la solvencia y eficiencia de los sistemas de pago, el Banco Central del Ecuador ha elaborado esquemas de seguridad (plan de contingencia y continuidad) para los sistemas de dinero electrónico. Estos aspectos garantizan la fiabilidad y la seguridad técnica plena de los sistemas, al tiempo que contribuyen a aumentar la confianza del público en ellos. Dichos objetivos se han diseñado, para que ayuden a equilibrar el marco normativo legal vigente para los diferentes esquemas que faciliten la interoperabilidad de los sistemas de pago (González, 2005).

En una transacción la tecnología ha hecho innecesaria la presencia física de dos partes involucradas, por ejemplo una persona que tenga una cuenta bancaria puede realizar cualquier transacción desde su portal de internet, es decir puede cargar una cantidad de dinero a su cuenta y enviar por medio del sistema de pagos interbancarios, con este servicio las personas no necesitan circular billetes y monedas para cubrir sus obligaciones.

Un ejemplo de las ventajas de los sistemas de pagos es la compra de una casa. Si no hubiera sistemas de pagos interbancarios entonces sería necesario pagar el costo de la casa únicamente

con efectivo. Esto sería claramente peligroso tanto para el comprador como para el vendedor, ya que contar el dinero generaría mucho trabajo cuando se retira del banco, se entrega y se deposita de nuevo.

Medios electrónicos de pagos

García & Vázquez (2005) en su artículo “Arquitectura de un Billeto Electrónico Anónimo” menciona que, en la actualidad existen varios medios electrónicos de pagos, cada uno con diferentes características que intentan consolidarse en el comercio electrónico, algunos de ellos son los siguientes:

- **First Virtual**

Es una de las primeras empresas que ideó un sistema de pago para Internet, basado exclusivamente en el correo electrónico. El servicio de First Virtual fue una simple forma de procesar transacciones de tarjetas de crédito para los comerciantes y clientes. Este sistema prescindió por completo del cifrado, debido a que se basó en que las tarjetas de crédito del mundo real son enviadas por el correo convencional sin ninguna protección. La seguridad de este sistema no era fiable, el problema radicaba en el uso del correo electrónico, ya que inspiraba menos confianza al cliente por los antecedentes de posibles intrusiones y espionaje en Internet. A pesar de ser carente de cifrado, se caracterizaba por su facilidad de uso.

- **Virtu@lCash**

Es una solución creada por el banco español Banesto en 1998, que consiste en una tarjeta sin chip ni banda magnética, que es solicitada al banco a través de un formulario, donde se especifica el número de cuenta (en ese banco) a la que se cargarán en su momento los pagos efectuados. El solicitante recibe la tarjeta y número de identificación por correo, y podrá realizar compras en cualquier comercio adherido a Virtu@lCash, con solo teclear los datos de identificación de la tarjeta. Una de las características que ofrece este sistema es la seguridad, porque los datos sensibles del cliente no son accesibles en ningún momento al vendedor, lo que elimina la posibilidad de fraude por parte del vendedor y a su vez otorga anonimato en la compra.

- **CyberCash**

Uno de los sistemas implantados en los Estados Unidos en 1994. Este sistema confía su seguridad a las firmas digitales más un algoritmo de cifrado, que genera y gestiona las claves necesarias para que los datos estén protegidos en todo momento. Para su uso se requiere que el futuro cliente descargue (gratis), registre (en línea) e instale en su computadora la denominada CyberCash Wallet, que consiste en un programa de monedero electrónico, en la cual habrá de introducir los datos de las tarjetas de crédito. La garantía que ofrece este sistema consiste en la emisión de un aviso cifrado de conformidad al cliente y al vendedor. Este último envía entonces el producto con la seguridad de poder cobrarlo. La característica del anonimato no es mayor que el de cualquier pago convencional mediante tarjeta.

- **Cibercoin**

Pertenece a CyberCash y posee varias denominaciones de monedas que lo hace muy apropiado para la realización de pagos pequeños. De manera semejante al caso anterior, basa su seguridad en firmas digitales con funciones hash y claves secretas compartidas, que se calculan mucho más rápidamente que las firmas basadas en claves públicas. Al pagar, el cliente proporciona a la tienda un número de cuenta y una autorización para que se le cargue esa cantidad, con lo que se obtiene garantía de la transacción. El comerciante lo remite al servidor central de CyberCoin y allí se deduce esa cantidad de la cuenta del cliente.

- **Millicent**

Es un sistema creado específicamente para realizar micropagos, desarrollado en 1998 por la empresa Digital Equipment Corporation. Este sistema respalda su seguridad con firmas digitales basadas en funciones hash más una cadena secreta. El funcionamiento comienza descargando (gratis) e instalando el programa monedero, que es de fácil uso. Este sistema requiere un intermediario de libre elección, que proporciona una cierta cantidad de unidades de pago (denominadas "scrip" en la terminología Millicent), que se incorporarán al monedero electrónico.

- **eCash**

David Chaum fundó en 1990 la empresa holandesa llamada Digicash, en la que ideó uno de los sistemas de mayor éxito: eCash. En este sistema se requiere tener una cuenta real en alguno de los bancos que trabajan con éste sistema para posteriormente solicitar la cuenta eCash. El propio banco proporciona el programa de monedero electrónico que es de fácil uso, un identificador y una contraseña (necesarios en la instalación del programa). El programa se conecta para verificar los fondos en la cuenta y desde ese momento se puede utilizar en los comercios asociados, pues posee rápida transferencia. eCash asegura la privacidad y ofrece el criptosistema para pagos más significativo, donde el anonimato consiste en ocultar los datos del comprador al comerciante, pero éste no goza del mismo anonimato que su cliente.

- **Mondex**

Es un sistema de pago con tarjeta que se desarrolló en NatWest, el mayor banco del Reino Unido, en 1990. Ahora es propiedad de MasterCard. Este sistema se basa en una tarjeta inteligente que contiene dinero y puede transferirlo. Mondex es una tarjeta de débito dado que sólo puede ser usada para gastar el dinero que contiene. Su uso es relativamente sencillo, cuando se hace una compra el monto se transfiere de una tarjeta a otra, sin firmas ni autorizaciones. Además, se carga y descarga en forma electrónica, no hay necesidad de ir al banco. La tarjeta no solo almacena el total de dinero, sino también un registro de las transacciones. En cuanto a la seguridad, este sistema tiene la posibilidad de bloquear y desbloquear la tarjeta cuando se desee a través de una clave Mondex, la cual el cliente define y puede cambiar.

- **Tarjetas Inteligentes**

La primera tarjeta inteligente se desarrolló en 1974, por Roland Moreno. Una tarjeta inteligente es una tarjeta que tiene incluido un microprocesador y un chip de memoria, o sólo un chip de memoria con la lógica no-programable. El microchip es capaz de controlar las operaciones efectuadas, pero requiere un equipo terminal apropiado para la computadora. Cuando se realice una compra, el dinero sería transferido desde la tarjeta del comprador a la del vendedor; incluso a cualquier otra tarjeta si se deseará realizar una simple transferencia de dinero entre ambas.

El dinero electrónico en relación con otros países

Según Pilco (2015) uno de los pocos éxitos ha sido el sistema de tarjeta Octopus en Hong Kong, que comenzó como un sistema de pago de tránsito masivo y se ha utilizado ampliamente como un sistema de dinero electrónico. Singapur también ha implementado un sistema de dinero electrónico para su sistema de transporte público (tren, autobús, etc), que es muy similar al de Hong Kong y la tarjeta Octopus basada en el mismo tipo de tarjeta. Otras aplicaciones exitosas las podemos encontrar en los Países Bajos, conocida como Chipknip; al igual que en Nicaragua, donde es conocida como Tarjeta TUC.

Hong Kong

A nivel mundial otro de los casos exitosos ha sido el sistema de tarjeta Octopus en Hong Kong que comenzó como un sistema de pago de tránsito masivo lanzada en 1997 y se ha utilizado ampliamente como un sistema de dinero electrónico de uso en tiendas, supermercados, restaurantes y otros tipos de negocios de venta. Al mismo tiempo se ha desarrollado un segundo mercado en sistemas de seguridad, de acceso a inmuebles y escuelas. Para utilizarla sólo hay que acercarla a un lector Octopus y la recarga se puede realizar con máquinas que aceptan dinero en efectivo o directamente por transferencia desde una tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Octopus tiene cerca de 17 millones de tarjetas en circulación, cerca del doble de la población hongkonesa, y alrededor de 8 millones de transacciones diarias. El operador ha ganado contratos para instalar sistemas similares en los Países Bajos y en la provincia china de Changsha.

Singapur

En Singapur también se ha implementado un sistema de dinero electrónico para el uso de transporte público como el tren o autobús que es muy similar al de Hong Kong, con la tarjeta Octopus. El proyecto es impulsado directamente por el gobierno de Singapur y se llama NETS, su objetivo es crear una sociedad sin efectivo, en el que la gente no necesite llevar en sus bolsillos monedas ni billetes.

Dinero electrónico

“Es un instrumento de pago cuyo valor monetario se encuentra almacenado en un medio electrónico”. (Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano, 2013)

El Fondo Monetario Internacional (FMI) por su parte lo define con similar característica, al considerarlo como un medio de pago, en donde un valor monetario es almacenado en un medio técnico que se encuentra bajo la posesión de una persona.

Sistema del dinero electrónico en el Ecuador

El Banco Central del Ecuador (2014) considera a este sistema como el conjunto de: operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los movimiento económicos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes de una economía, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico.

Ante lo cual, se define al dinero electrónico como el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país, que:

- Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, pudiendo ser estos fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros.
- Es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los agentes económicos en el Ecuador y para el pago de obligaciones públicas.
- Es convertible en efectivo a valor nominal.
- Es emitido privativamente por el BCE.

Ecuador busca la implementación del dinero electrónico con el fin de poder llegar a todos los rincones del país. Esto fomentaría a las personas que forman parte del sistema financiero, y así puedan realizar transacciones rápidas y seguras sin necesidad de tener que ir a un banco, ya que cuenta con el respaldo del Banco Central del Ecuador y el valor del dinero es similar al de la moneda utilizada en el país.

El principal objetivo que tiene el dinero electrónico en el país es que mejore la inclusión de los sectores marginales o tradicionalmente excluidos a los servicios financieros de manera que se logre reducir la pobreza y tengan la capacidad de proteger sus patrimonios frente a situaciones adversas.

Funciones del dinero electrónico en el Ecuador

El dinero electrónico en el Ecuador funcionará a través de los teléfonos celulares de cualquier operadora sin costo respecto del saldo de minutos o mensajes. No hace falta tener un Smartphone debido a que la tecnología USSD¹ funciona hasta con los teléfonos celulares más básicos. Para acceder al uso del dinero electrónico, el usuario debe ingresar al sistema marcando *153# en su teléfono celular., luego debe seleccionar las opciones según el número de opción indicado en la pantalla y confirmar de esta manera que quiere abrir una cuenta de dinero electrónico e ingresar su número de cédula de ciudadanía. Es importante indicar que, cada cuenta se identificará por el número de cédula (Miranda, 2015).

Cuenta de Dinero Electrónico (CDE): Constituye el registro virtual que será creado para cada usuario del Sistema de Dinero Electrónico (SDE) en la que constarán todas las transacciones generadas por los monederos electrónicos asociados.

Monedero Electrónico (MOE): Se refiere al registro virtual asociado a una cuenta de dinero electrónico en la que constarán las transacciones efectuadas en el sistema mediante un dispositivo móvil u otros mecanismos definidos anteriormente.

A continuación se presentan algunas de las ventajas y desventajas del dinero electrónico, según la Asociación de Foros del Ecuador (2015) que menciona:

Ventajas:

- Es un método de transacciones voluntario.

¹ El USSD (acrónimo del inglés Unstructured Supplementary Service Data, "Servicio Suplementario de Datos no Estructurados"), a veces llamado Códigos rápidos o Códigos de función, es un protocolo para el envío de datos a través demóviles, similar al SMS.

- Es más eficiente, no se deteriora y permite pagar el precio exacto.
- Permite realizar pagos a través de teléfonos celulares sin necesidad de internet o saldo.
- No requiere de una cuenta en una entidad financiera para realizar transacciones.
- Posibilidad de retirar el dinero en cualquier momento.
- Se puede utilizar para pagar servicios públicos.

Desventajas

- Puede demorar un tiempo para adaptarse y ser aceptado como método de pago.
- El servicio puede dejar de funcionar por un corte de energía o en caso de que el sistema de errores.

De los participantes, sus obligaciones y responsabilidades del dinero electrónico

Los participantes en el sistema de pagos y transacciones móviles son las siguientes, de acuerdo al Banco Central del Ecuador:

Administrador del SPM (Sistema de Pagos Móviles).- Es el Banco Central del Ecuador que opera el sistema de pagos y transacciones móviles; es el responsable de establecer las normas internas de funcionamiento del sistema, abastecer de dinero móvil a los participantes, y ejecutar las transferencias, compensación y liquidación de valores monetarios que se almacenan e intercambian a través de los dispositivos móviles.

Entidades Financieras.- Son todas aquellas entidades del sistema financiero participantes del Sistema Nacional de Pagos, que tiene una billetera móvil en el sistema de pagos y transacciones móviles.

Macro Agente.- Son todas aquellas empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas que por su modelo de negocio mantienen una red de establecimientos de servicio al cliente, y están en la capacidad de adquirir dinero móvil, distribuirlo, o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos establecidos. Estos participantes tienen la capacidad de controlar la operación de los centros de transacción que se encuentran bajo su control.

Centros de transacción.- Están constituidos por todos los locales comerciales, tiendas y comercios en general que se encuentran en cualquier sector urbano y rural del país, debidamente calificados por el Administrador de red conforme los requerimientos establecidos por el Banco Central del Ecuador, para brindar el acceso al servicio de soluciones de pagos móviles, que están supervisados por un Macroagente o un Administrador de Red.

Administrador de Red.- Participante responsable de la administración de Macroagentes y Centros de Transacción, garantizando el acceso al dinero móvil de la población, conforme las definiciones y procedimientos establecidos en el Manual de Procedimiento y Operación del SPM que será expedido por la Gerencia General del Banco Central del Ecuador.

Empresa.- Es la persona jurídica que utiliza los SPM para facilitar sus gestiones de cobro, pagos a proveedores, distribución de sueldos y salarios y otras actividades comerciales inherentes a su actividad a través de dinero móvil.

Usuario.- Persona que posee un dispositivo móvil, que lo ha activado como un instrumento de almacenamiento y pago de valores monetarios de acuerdo al Manual de Procedimiento y Operación del SPM que expedirá la Gerencia General del Banco Central del Ecuador.

De acuerdo a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) se define los siguientes lineamientos con respecto al dinero electrónico:

Condiciones de ingreso de Participantes al Sistema de Dinero Electrónico.

Usuarios:

Persona Natural

Ciudadano o residente Ecuatoriano

Registrarse en línea a través del dispositivo móvil o de la página web del BCE.

Persona Jurídica

Domiciliada en el Ecuador

Llenar el formulario de inscripción del Usuario y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de participantes.

Macro Agentes:

Empresas Privadas, Públicas y Mixtas

- ✓ Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.
- ✓ Funcionamiento mayor a dos años en el Ecuador, para empresas extranjeras.
- ✓ Más de dos años de funcionamiento para empresas nacionales.
- ✓ Capital pagado mínimo de cien mil dólares americanos (USD 100.000)
- ✓ Mantener puntos de atención en su cadena comercial.

Instituciones Públicas

- ✓ Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.

Instituciones Financieras

- ✓ Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes.
- ✓ Encontrarse habilitado por el Banco Central del Ecuador en el Sistema Nacional de Pagos.

Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

- ✓ Formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes
- ✓ Encontrarse habilitado por el Banco Central del Ecuador en el Sistema Nacional de Pagos.

Operadores Tecnológicos

- ✓ Ser una empresa domiciliada en el Ecuador que cuente con los permisos de operación vigentes
- ✓ Contar con la infraestructura tecnológica y cobertura necesaria para que el dinero electrónico sea distribuido eficientemente y de manera segura por sus canales.
- ✓ Cumplir con las condiciones requeridas en el Acuerdo de Conexión entre el Banco Central del Ecuador y el Operador Tecnológico del ámbito.

Transferencia

El Usuario que mantenga una Cuenta de Dinero Electrónico activa, podrá transferir dólares de los Estados Unidos de América a cuentas del mismo usuario en el sistema financiero nacional.

Todo usuario del sistema financiero nacional podrá transferir dólares de los Estados Unidos de América a una activa de cualquier usuario.

La transferencia de dinero electrónico de una cuenta del dinero electrónico podrá tener los siguientes casos de uso: Transferencia desde una cuenta del dinero electrónico de persona natural o jurídica a una cuenta de la misma persona natural o jurídica en el sistema financiero nacional.

Dinero Electrónico como mecanismo de Inclusión Financiera

Según Grijalva (20014), 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 agencia. Los pagos que podrían realizarse con dinero electrónico incluyen:

- De individuo a individuo.
- De individuos a negocio; por compras de bienes o servicios.
- De empresas a individuos; por salarios.
- De empresa a empresa.
- De gobierno a individuos.
- De individuos al gobierno.

Por otra parte, el Banco Central de Ecuador como administrador del Dinero Electrónico garantiza que todos los ciudadanos y residentes del país sin importar su condición puedan abrir una cuenta de dinero electrónico y asociar la misma a un monedero electrónico. Además, se obtendrán beneficios tales como menores gastos por transacciones, acceso a productos financieros, acceso a redes gubernamentales, mayor información y transparencia en los mercados.

Beneficios para las instituciones financieras

Los principales beneficios para las instituciones participantes son:

- ✓ Disponibilidad de un nuevo instrumento para desarrollar servicios de valor agregado a sus clientes.
- ✓ Utilización de un sistema electrónico común y procedimientos estandarizados.
- ✓ Disponibilidad de información confiable y oportuna para el control y optimización de los valores depositados en custodia del Banco Central del Ecuador.
- ✓ Optimización de tiempo y recursos en la ejecución de las transacciones de los valores depositados en custodia, ya que al ser instrucciones directas, permiten la transferencia de fondos y de propiedad de los valores cuando las transacciones se efectúan bajo el esquema “entrega contra pago”.
- ✓ Minimización del movimiento físico de los valores depositados en custodia.
- ✓ Disminución de transacciones por ventanilla.

Beneficios para las personas al utilizar el dinero electrónico

- ✓ La devolución del 14% del IVA, que se realizará automáticamente y se acreditará en la cuenta del dinero electrónico de acuerdo con la información que proporcione las instituciones financieras y el Banco Central del Ecuador, no es necesario que las personas se acerquen al SRI.
- ✓ La transacción no consume el saldo de llamadas ni mensajes del celular de las personas.
- ✓ Sin la necesidad de contar con internet o con una cuenta en una entidad financiera, se realizan los pagos por medio de los teléfonos celulares.

Seguimiento de transacciones y valores

El seguimiento de las transacciones y valores es muy importante dentro de una entidad financiera, ya que permite verificar cuales son las dificultades que se están presentando en las transacciones que se realizan.

Almazán & Vonthron (2014) mencionan que:

✓ Transacciones entrantes

Son transacciones de dinero móvil que conllevan a convertir el efectivo en valor electrónico, moviendo valor entre cuentas de individuos, negocios y gobiernos, y convertir valor electrónico de nuevo en efectivo. Los operadores móviles desean introducir dinero en el sistema de la

manera más económica posible y hacer que rote todas las veces posibles antes de salir del sistema.

✓ **Flujos de transacción en un sistema de dinero móvil**

Los flujos entrantes de valor proceden de entradas de efectivo, desembolsos de pagos masivos (por ej. pagos de salarios a cuentas de dinero móvil o pagos del gobierno a personas), remesas internacionales entrantes y transferencias del sistema bancario o una plataforma móvil alternativa, a una billetera móvil¹. Los operadores generalmente están dispuestos a subvencionar transacciones entrantes para estimular el uso por parte de los clientes. El valor entra con mayor frecuencia en el sistema como un ingreso de efectivo, a través de un agente de dinero móvil y, aunque esta transacción es generalmente gratuita para el cliente, el proveedor paga al agente una comisión basada en el valor de la transacción. Las estructuras de comisiones de los agentes varían significativamente a través de los mercados.

✓ **Valor circulante**

El valor circulante en una plataforma de dinero móvil es principalmente el resultado de transferencias y pagos entre homólogos dentro de la red (por ej., pagos a comerciantes, pagos a la cadena de suministro entre negocios). Estas transacciones no dan lugar a cambios netos en el valor total de la plataforma de dinero móvil. Todos los programas de dinero móvil tratan de promover que el valor circule en sus plataformas. El movimiento de valor entre diferentes cuentas alojadas en la misma plataforma, no crea costos de transacción para el proveedor y, dependiendo de la estrategia de precios del operador, puede generar márgenes puros (todo ingreso y ningún costo). Por supuesto que los operadores pueden optar por incurrir en costos de transacción para tipos de pagos particulares, con el fin de instar a los clientes a que los usen.

✓ **Transacciones salientes**

Las salidas de valor del sistema de dinero móvil incluyen transferencias entre pares, pagos de cuentas, compras de tiempo aire, transferencias de billetera móvil a banco, transferencias a través de redes y salida de efectivo. Estas transacciones causan la salida de valor del sistema, ya sea cuando éste se convierte en efectivo, se utiliza para realizar una compra o se transfiere a un sistema distinto. Sin embargo, la salida de valor del sistema no es necesariamente algo malo

para la rentabilidad. Un pago de cuenta, por ejemplo, puede generar márgenes positivos para el proveedor de dinero móvil e incluso una salida de efectivo puede producir márgenes positivos. Al constituir la transacción más costosa para los operadores, las salidas de efectivo se tasan generalmente para cubrir las comisiones de los agentes, tanto por la entrada como por la salida de efectivo.

Características del dinero electrónico

Para que un sistema de dinero electrónico pueda considerarse como tal, debe cumplir con ciertas propiedades. Todas ellas hacen que el sistema sea de menor o mayor calidad dependiendo de cuántas de estas propiedades cumpla el sistema.

Según, Clemente (2005), a continuación se describe lo que serían las propiedades deseables del dinero electrónico:

- **Independencia:** La seguridad del dinero electrónico no puede depender de ninguna condición física. El dinero debe ser enviado a través de la red, por lo que su seguridad no puede depender de que dicha red sea segura.
- **Seguridad:** El dinero no puede ser copiado ni reutilizado. Debido a que estamos hablando de una moneda electrónica, ésta estaría constituida de bytes los cuales digitalmente podrían ser copiados y reutilizados sin ningún problema. Por lo que se deben de establecer mecanismos con los que se pueda establecer la autenticidad y la reutilización de dichas monedas.
- **Privacidad:** Se debe garantizar el anonimato del comprador, siempre y cuando las transacciones sean válidas. Cuando un comprador use monedas electrónicas no debe ser posible conocer su identidad a través de sus compras. Pero si éste intentara realizar algún tipo de fraude dándole un mal uso a sus monedas electrónicas, el banco sería capaz de obtener su identidad para después realizar las actividades legales en contra de éste.
- **Pago fuera de línea:** Las transacciones deben ser realizadas fuera de línea. Cuando una transacción se realice entre comprador y vendedor, el vendedor no debería de estar conectado con el banco para verificar el pago del comprador.

- **Transferibilidad:** El dinero puede ser transferido a otros. Esta propiedad permitiría a un usuario transferir sus monedas a otros quienes más adelante podrían usar dichas monedas sin ningún problema.
- **Divisibilidad:** Una “pieza” de dinero puede ser dividida en otras de menor denominación. Esto permite que los pagos no requieran un número exacto de monedas electrónicas y así disminuir tanto el tráfico como la cantidad de operaciones que se deben de hacer para validar cada una de las monedas.

Esquema básico de dinero electrónico

Según, Clemente (2005) el esquema básico fue el primero en surgir, fue propuesto por Chaum, Fiat y Naor y desde que surgió ha sido el modelo base para la creación tanto de nuevos protocolos como de nuevos esquemas, estos últimos agregando entidades o comportamientos diferentes entre las entidades. Este esquema está constituido por tres entidades:

- **El banco:** Es la entidad financiera, la cual sería la encargada de proporcionar y respaldar el dinero electrónico que se le dé al comprador. Así mismo en ella recaerá la responsabilidad de atrapar a quien intente realizar algún tipo de fraude.
- **El comprador:** Sería el que utilice el dinero electrónico para gastarlo.
- **El vendedor:** La entidad tiene como fin el intercambiar sus servicios o productos por monedas electrónicas, las cuales, debería verificar con sus propios medios asegurando la autenticidad de éstas.
- **El protocolo de retiro de fondos:** Es la interacción entre el banco y el comprador para la obtención de monedas electrónicas.
- **El protocolo de pago/compra:** Es donde el comprador gasta sus monedas intercambiándolas por algún producto o servicio que ofrece el vendedor.
- **El protocolo de depósito/cobro:** Es la última fase del esquema general en donde se establecen los requisitos que debería cumplir el vendedor para que pueda abonar una moneda a su cuenta en el banco.

De acuerdo a Orozco (2014) en la página del universo nos menciona que la Junta Reguladora Financiera, máximo órgano de control del sistema financiero, aprobó el 6 de noviembre del

2014, los costos para los servicios de pago del sistema de dinero electrónico. El uso de este medio de pago será voluntario y su costo dependerá el tipo de transacción y el monto:

Características del dinero electrónico en el Ecuador

1. Apertura de cuenta.- No tendrá costo y será voluntaria. Podrá realizarse a partir de la tercera semana de diciembre marcando un número autorizado por el BCE. Este proceso no consumirá el tiempo aire celular, los datos ni los mensajes SMS. El mantenimiento de la cuenta no tendrá costos.

2. Carga.- La carga de dinero electrónico a cambio de dólares físicos en el celular tampoco tendrá costo y se podrá realizar en las ventanillas del BCE y en farmacias, supermercados, cooperativas de ahorro y crédito, bancos, etc., autorizados por el Central. Este proceso no consumirá el tiempo aire celular, los datos ni los mensajes SMS.

3. Pagos o transferencias

- De USD 0,01 a USD 0,99, esta transacción costará USD 0,015 (menos de USD 0,02) y será asumido por quien ordena la transacción.
- De USD 1 a 10, esta transacción costará USD 0,02 y será asumido por quien ordena la transacción.
- De USD 11 a 50, esta operación costará USD 0,04 y será asumido por quien ordena la transacción.
- De USD 51 a 300, esta operación costará USD 0,06 y será asumido por quien ordena la transacción.
- De USD 301 hasta 2 000, esta operación costará USD 0,10 y será asumido por quien ordena la transacción.

4. Pago de impuestos El pago de impuestos costará USD 0,05.

5. Uso de cajeros automáticos Este servicio costará USD 0,15.

6. Transferencias al sector bancario Costará de entre USD 0,05 a 0,15, según el monto a transferir.

7. Compras. Los usuarios podrán comprar en establecimientos comerciales autorizados por el Banco Central para usar dinero electrónico. En estos casos, el local comercial será quien asuma el costo (como ordenante de la transacción) y no quien realiza la compra.

8. Descarga Esta operación (canje de dinero electrónico por dinero físico) no tendrá ningún costo hasta por cuatro transacciones al mes. Estas descargas no tendrán límite de monto dentro del saldo disponible de dinero electrónico de cada persona.

9. Consulta de saldos y movimientos.- La consulta de saldos y movimientos de dinero electrónico no tendrá costo hasta por 10 pedidos mensuales de información al sistema. Cuando estas operaciones se hagan a través de internet serán totalmente gratuitas.

10. Pago de servicios públicos.- Los usuarios podrán pagar con dinero electrónico las planillas de agua, luz, teléfono y otros servicios. En este caso, no paga el usuario sino el que cobra el servicio.

11. Pago de transporte público.- Esta fase del proyecto aún está en desarrollo y por definir la tarifa. Entrará en funcionamiento a finales del 2015. Sin embargo, el Banco Central del Ecuador aclaró que el costo de este servicio pagará el que lo ofrece y no el usuario.

Bancos comunales

La metodología de Bancos Comunales fue resultado de un largo proceso de maduración que involucra muchos cambios y ajustes de acuerdo a la dinámica del mercado, la economía local y cultural de cada región.

La metodología de bancos comunales fue fundamentando a partir de la creación de grupos solidarios que surgieron en Asia, uno de sus principales exponentes es Muhammad Yunus (Premio Nobel de la Paz 2006) y en América Latina uno de los líderes de esta metodología es John Hatch y FINCA INTERNACIONAL, de la misma forma otra de las organizaciones que más ha desarrollado la metodología de Bancos Comunales es FREEDOM from HUNGER INTERNACIONAL con su programa de CRÉDITO CON EDUCACIÓN, lo mismo que FINCA

y PROMUJER tienen implementado el programa con bancos comunales en varios países del mundo y con un éxito indiscutible (Delgado, 2007).

Esta metodología a lo largo de su desarrollo ha sufrido muchos cambios y ajustes, al inicio casi siempre empezó con servicios de crédito y ahorro, sin embargo, ciertas características como la garantía solidaria, grupos numerosos (16 socias adelante), plazos cortos, amortizaciones frecuentes, crédito en su mayoría a mujeres y seguimiento permanente se mantienen inmutables hasta la actualidad (Mena, 2004).

De la misma forma, otra de las características que se debe resaltar de la metodología de bancos comunales es la atención a los clientes más pobres en todo el mundo, con préstamos iniciales de hasta 10 dólares americanos y en su mayoría otorgadas a mujeres (Delgado, 2007).

Grameen Bank

La palabra Grameen significa aldea en la lengua bengalí; en consecuencia el Banco Grameen se traduce al Banco de la Comunidad, este nombre hace referencia a que todas las actividades que realiza están conducidas en las comunidades donde viven sus prestatarias, quienes se reúnen semanalmente en el Centro.

Grameen Bank nace como institución bancaria en Bangladesh el 2 de Octubre de 1983, sin embargo, venía operando desde el año 1977, como idea del Dr. Muhammad Yunus, profesor de economía en la Universidad de Chittagong- Bangladesh; quien proponía que si los recursos financieros pueden ponerse al alcance de la gente más pobre, bajo términos y condiciones apropiadas y razonables, entonces estos millones de personas construirían la más grande maravilla del desarrollo económico (Yunus, 2014).

En este contexto, el 93% del capital del Banco Grameen se encuentra en poder de sus socias y socios, quienes alcanzando un cierto nivel de ahorro, tienen acceso a la compra de acciones del banco. En la actualidad funciona con más de 22.000 empleados que trabajan en las calles de casi 38.000 de las 68.000 aldeas y pueblos de Bangladesh, y concede préstamos a 2,3 millones de personas, de los que el 94% son mujeres pobres, siendo la tasa de devolución de los mismos del 97% (Grameen Bank, 2013).

Actualmente, está presente en más de 50 países de todos los continentes, y sus actividades se amplían en Bangladesh, aparte de los servicios de crédito y ahorro, a la cobertura de salud, jubilación y educación de sus prestatarios, además de la oferta de servicios telefónicos o eléctricos, entre otros.

La finalidad, del banco es otorgar préstamos a las personas más desfavorecidas y con el uso de éstos hacerles salir de la pobreza. Los préstamos se conceden mayoritariamente a mujeres, quienes representan el 95% de los clientes, porque se considera que el dinero manejado por la mujer es mejor empleado en beneficio de la familia que el administrado por el hombre. Yunus observó que los hombres tendían a satisfacer primero sus necesidades, mientras que las mujeres solían beneficiar a sus familias mucho más, empezando por sus hijos, continuando por sus hogares y atendiendo después otras necesidades (Gutiérrez, 2005).

Las razones de las mayores tasas de devolución conseguidas por las mujeres son complejas, pero incluyen el tipo de actividades financiadas de bajo beneficio, pero también de bajo riesgo, la menor movilidad geográfica femenina y el valor otorgado al crédito, ya que las mujeres normalmente tienen pocas o ninguna fuente alternativa de fondos. Por otro lado, el supuesto de que todos los préstamos concedidos a mujeres se emplean en actividades femeninas se ha comprobado que no es cierta en algún estudio, donde se han encontrado proporciones significativas de crédito controladas por familiares masculinos (Gutiérrez, 2005).

El Microcrédito

El microcrédito se basa en la entrega de una pequeña cantidad de dinero, es decir a través de un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período de tiempo.

El tamaño máximo del préstamo se determina por el desempeño y puntualidad en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos (Martínez, 2004).

“El microcrédito tiene como finalidad brindar servicios financieros a las personas pobres y marginadas del sistema financiero formal”. (Núñez, 2008, p. 26); Éste financiamiento

generalmente se otorga a micro y pequeños empresarios de bajos ingresos que realizan actividades productivas en su mayoría.

Estudio de mercado

Es considerado como la primera parte de una investigación formal que se enfoca básicamente a la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización (Baca, 2011). Este tipo de estudio se orienta hacia la estimación de las necesidades colectivas.

El estudio de mercado abarca el estudio minucioso de algunos factores clave, como son la demanda, la oferta, precio; a continuación se describe el primer componente:

- **La Demanda**

Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado.

Es así, que una persona, una familia, una empresa o un consumidor en general puede constituir una demanda hacia un determinado producto o servicio puede; esta demanda puede estar influenciada por un variado número de factores que determinarán la cantidad de producto solicitado o demandado o, incluso, si éste tiene demanda o no (Banco de la República , 2015).

- ✓ **El Cliente:** Es el componente fundamental del mercado, conocido también como “mercado meta”, ya que será el consumidor del producto o servicio que se ofrecerá, constituyéndose en la razón de ser del estudio. Dicho de otra manera, el cliente es la persona a quien va dirigido el producto o servicio.

Mercadotecnia:

Según, Kloter (2010) la mercadotecnia se define como el proceso de planear y ejecutar la concepción, la fijación de los precios, la promoción y la distribución de ideas de bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos generales y organizacionales. El marketing, más que se ocupe del negocio se ocupa de los clientes. Una definición fácil sería que

es la entrega de satisfacción a los clientes obteniendo una utilidad. Su meta es atraer a nuevos clientes prometiendo y conservar a los clientes actuales dejándolos satisfechos.

Un concepto de marketing dice para que una organización logre sus metas depende de determinar los deseos y necesidades del mercado meta y proporcionar la satisfacción deseada de forma más eficaz y eficiente que los competidores, el punto de partida es un mercado bien definido enfocado hacia las necesidades del cliente.

La Mezcla de Mercadotecnia es definida como un grupo de herramientas de marketing las cuales son combinadas para producir la respuesta a la cual se quiere llegar con respecto al mercado meta.

Las 7 P's de mercadotecnia:

Precio

Un precio es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, un precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar un producto o servicio.

El precio es considerado un elemento flexible, ya que a diferencia de los productos, este se puede modificar rápidamente.

Producto

El producto es cualquier cosa que puede ser ofertada al mercado para satisfacer sus necesidades, incluyendo objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas.

Un producto es más que un simple conjunto de características tangibles. Los consumidores tienden a ver los productos como conjuntos complejos de beneficios que satisfacen sus necesidades. Al desarrollar un producto la compañía lo primero debe de identificar las necesidades centrales de los consumidores haciendo que el producto los satisfaga, luego desarrollar el producto real y encontrar formas de aumentarlo a fin de crear un conjunto mayor de beneficios, así crear mayor satisfacción a los consumidores.

Todo producto cuenta con un ciclo de vida, definido como el curso de ventas y utilidades de un producto durante su existencia. Consta de cinco etapas definidas: Desarrollo del Producto, Introducción, Crecimiento, Madurez y Decadencia.

Plaza

La plaza comprende las actividades de la empresa que ponen al producto a disposición de los consumidores meta. La mayoría de los productores trabajan con intermediarios para llevar sus productos al mercado. Estos intermediarios su vez, utilizan los canales de distribución consisten en un conjunto de individuos y organizaciones involucradas en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del consumidor.

Los canales de distribución hacen posible el flujo de los bienes del productor, a través de los intermediarios y hasta el consumidor.

Promoción

La promoción abarca las actividades que comunican las ventajas del producto y convencen a los clientes de comprarlo.

La mercadotecnia moderna exige más que simplemente desarrollar un buen producto, ponerle un buen precio y ofrecerlo a los clientes meta. Las compañías deben de comunicarse con los clientes actuales y potenciales, sin dejar al azar lo que desean comunicar.

La mezcla de comunicaciones de la mercadotecnia total de una compañía, consiste en la combinación correcta de herramientas de publicidad, ventas personales, promoción de ventas y relaciones públicas, que las empresas utilizan para alcanzar sus objetivos de mercadotecnia y publicidad.

Personas: Son todas aquellas que se encuentran implicadas (directa o indirectamente) en el proceso de la atención o producción de un bien o servicio determinado. Vale indicar; empleados, administradores, obreros, gerentes y hasta los propios consumidores. Todos ellos agregan valor a lo que finalmente queremos ofrecer.

Procesos: Resulta gravitante formular y ejecutar los procesos de diseño y producción como las actividades, mecanismos o métodos requeridos para el desarrollo y entrega de un determinado

bien o servicio; donde se desarrollarán los recursos que definen las estrategias claves para el éxito. Estas pueden leerse como servicio, tecnología, creatividad, determinación de la necesidad real del cliente, alianzas estratégicas y el desarrollo de nuevos productos o servicios.

Evidencia Física: Debemos tener en cuenta toda la evidencia física de efectividad y eficiencia que esté al alcance del cliente. Esta comprende el entorno o ambiente que acompaña a la entrega oportuna y satisfactoria de un bien o servicio. Es todo lo que podamos percibir por los sentidos al momento que experimentamos el contacto con proveedores y clientes o simplemente por terceros. Podría ser el color de la tienda, el aroma del lugar o las personas, los sonidos ambientales y los modales de las personas con que tratamos. Este último es un factor implícito en nuestro esquema.

Plan de capacitación

Es el proceso sistemático y permanente orientado a la adquisición o actualización de conocimientos tendientes a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en un asunto determinado.

Es definido como un instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará (Aguilar, 2010).

Planificación General de Capacitación

La planificación general de la capacitación en una institución implica: seleccionar las acciones de capacitación más apropiadas para atender cada necesidad; evaluar el conjunto de las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que serán incluidas en el Plan General de Capacitación; y, elaborar el Plan y el Presupuesto General de Capacitación. La selección de las acciones de capacitación significa especificar para cada una: los objetivos y contenidos de la capacitación; la modalidad institucional de entrega (capacitación interna o externa); la metodología de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, curso, seminario, taller, capacitación a distancia, instrucción programada, etc.); la duración de la capacitación; el cronograma de ejecución; y, el costo. En el caso de la necesidad de capacitación de grupos, es posible considerar la posibilidad de organizar o contratar acciones de capacitación colectivas (por ejemplo, cursos

cerrados). Este análisis exige un conocimiento cabal tanto de la oferta externa de capacitación como de la factibilidad de organizar acciones de capacitación internas (Arenas, 1998).

Por lo general, las propuestas de capacitación elaboradas por los supervisores, con el apoyo del encargado de capacitación, superan los recursos disponibles para ejecutarlas, en términos de dinero y tiempo. Frente a esto, la dirección de la institución (o un comité de alto nivel) deberá evaluar y jerarquizar dichas propuestas, a fin de seleccionar aquellas que presentan la mejor relación entre el costo, por una parte, y la pertinencia de la capacitación propuesta, en relación con los objetivos de la organización, por otra. Finalmente, con base en las propuestas aprobadas se elabora el Plan General de Capacitación y su correspondiente presupuesto. El Plan de Capacitación deberá contener un resumen de las acciones de capacitación aprobadas, que contenga, a lo menos, la siguiente información: nombre de la acción de capacitación; entidad ejecutora; lugar de ejecución; duración; periodo de ejecución; horario; número de participantes (Arenas, 1998).

Pasos para desarrollar para desarrollar un plan de capacitación:

- Establecer los objetivos de la capacitación
- Identificar a los participantes
- Establecer un presupuesto para la capacitación
- Seleccionar los instructores
- Desarrollar el contenido de la capacitación
- Describir la estructura de la capacitación
- Crear una sección para los deberes de la capacitación

Modelo de Capacitación:

Según González & Patiño (2011) que un modelo constituye un Sistema de conocimientos fidedignos sintetizados que ofrece una representación integra de las regulaciones y concatenaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes, siendo por lo tanto una abstracción y un reflejo que reproduce la realidad.

Se utiliza habitualmente en las formulaciones conceptuales del problema, cuyo desarrollo puede representarse a través de tres etapas fundamentales: conocimiento y familiarización con el

fenómeno o proceso (fenómeno y observación): caracterización (conceptos) y formulación de modelo (imagen), con la imprescindible realimentación desde la imagen hacia el fenómeno para garantizar una constante actualización con el nuevo conocimiento.

El objetivo general del Plan de Capacitación es ofrecerte una serie de acciones directas adaptadas a tus capacidades y necesidades, para que obtengas la formación y cualificación necesarias, adaptadas a las demandas empresariales, de manera que te conduzcan a la inserción laboral.

Los siguientes son los objetivos que se deben tener en cuenta como base para establecer un plan de capacitación:

- Adaptar la persona en el cargo
- Lograr eficiencia y optimizar las labores
- Incrementar la productividad
- Preparar para otros niveles
- Promover seguridad en el empleo
- Mejorar condiciones de seguridad en el trabajo
- Promover el mejoramiento de sistemas
- Reducir quejas
- Facilitar supervisión del personal
- Promover ascensos por merito
- Reducir rotación, accidente y costos de operación
- Generar mayor rentabilidad potencializando la motivación de los empleados
- Mejorar y acondicionar los conceptos de cada uno de los cargos
- Identificar al talento humano con los objetivos organizacionales
- Mejorar las relaciones interpersonales en la organización
- Agilizar y efectivizar la toma de decisiones

Un programa de capacitación de personal requiere dar una correcta planeación y un diseño constructivo a partir de las necesidades detectadas para ser un proceso exitoso.

Pasos para la capacitación

Según, los autores Sosa, Vargas & Rodríguez (2013) los pasos para la capacitación son:

Evaluación de necesidades de capacitación.- El primer paso para la evaluación de necesidad es identificar las fuerzas generales que pueden influir en la necesidad de capacitación. El análisis

organizacional es la observación del entorno, estrategias y recursos de la organización para definir áreas en las cuales debe enfatizar la capacitación. El segundo paso es el estudio de tareas, el cual incluye revisar la descripción y las especificaciones del puesto para identificar las actividades que se realizarán en un puesto específico, así como los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para ejecutarlas, por último, es necesario realizar un diagnóstico de las personas, requiriendo determinar cuáles empleados necesitan capacitación y también cuales no lo necesitan.

Identificar recursos.- Es importante elaborar un examen minucioso de los recursos (tecnológicos, financieros y humanos) disponibles para alcanzar los objetivos de la capacitación. Se debe planear con cuidado en qué se empleará el dinero asignado para la capacitación, lo que significa realizar rigurosos estudios organizacionales.

Integración de programa.- En base a la información que se obtuvo del diagnóstico de las necesidades se debe diseñar el programa de capacitación. Para ello es necesario definir los objetivos de capacitación, donde se describen las habilidades o conocimientos por adquirir, las actitudes que se deben modificar a ambos. Es muy importante considerar las características de los instructores tales como: conocimiento del tema, adaptabilidad, sinceridad, sentido de humor, interés, cátedras claras y entusiasmo, los cuales pueden influir en el éxito o fracaso del programa de capacitación.

Ejecución del plan.- Cuando se escoge uno de varios métodos, la consideración fundamental es determinar cuáles son los apropiados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se han de aprender. Para organizar el cotejo de los diversos métodos de capacitación, estos se dividen en dos grupos primarios: los que utilizan para los empleados no ejecutivos y los que se usan para los ejecutivos. Entre los métodos para empleados en puestos no ejecutivos se encuentran: capacitación en el puesto, capacitación de aprendices y capacitación combinada; dentro de los métodos para el desarrollo de ejecutivos se muestran: experiencia en el puesto, seminarios y conferencias, estudios de caso, juegos de negocio, representación de papeles entre otros.

Evaluación.- La capacitación debe evaluarse para determinar su eficacia, existen varios métodos para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje,

afectan el comportamiento en el trabajo e influyen en el desempeño final de una organización. Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación: reacciones, aprendizaje, comportamiento y resultados. La combinación de los cuatro puede dar una imagen total del programa de capacitación que ayude a averiguar donde radican las áreas de conflicto, que deben cambiar en el programa y si lo continúan o no.

Importancia de la capacitación de personal

Es un factor esencial en el proceso de mejoramiento continuo de una empresa, es por ello que se le debe dar su debida importancia, ya que el espíritu que subyace en la calidad total es la adopción de una actitud de aprendizaje permanente por parte de todo el personal como mejor garantía de respuesta a la necesaria competitividad imprescindible para afrontar los cambios en el entorno empresarial, logrando evitar altos costos.

e.- MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales

Los materiales que se utilizaron para desarrollar la investigación fueron útiles de oficina, equipos de computación, libros y fuentes bibliográficas en línea, internet, formularios de encuestas, etc.

Metodología:

El presente trabajo de investigación es de carácter proyectivo, ya que consistió en la elaboración de una propuesta para los socios de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, con solución a los problemas que se presentan, presentándose como una estrategia para mejorar las transacciones que se realizan en la institución.

La población de estudio de la investigación, estuvo constituida por 5560 socios, número de socios determinados a través de los informes presentados por los técnicos que elaboran en la entidad.

El proyecto se inició con la fundamentación teórica, utilizando las bases científicas de autores, permitiendo recopilar información acerca del tema de estudio, analizando y sistematizando los aspectos relevantes sobre el dinero electrónico.

Seguidamente a través de la técnica de muestreo se calculó el número de socios a los que se les aplicó las encuestas, que fueron 373 socios, que permitió determinar si es aceptable o no el presente proyecto.

Con la información obtenida, se procedió a tabular las encuestas, obteniendo así los resultados de las mismas y de esta manera realizando el respectivo análisis.

A continuación, se llevó a cabo la descripción de cuáles son los procesos que se realizan en la entidad y se determinó en cuáles de ellos será factible la utilización del uso del dinero electrónico.

Luego, se diseñó el plan de capacitación para el personal y los socios de la institución, el mismo que contiene los temas más relevantes del cómo se utilizaría el uso del dinero electrónico.

Finalmente, se procedió a realizar un análisis y síntesis del trabajo investigativo emitiendo las respectivas conclusiones y recomendaciones y se concluye con la elaboración final del respectivo informe de tesis de acuerdo a la estructura establecida en la Universidad Nacional de Loja.

Determinación del tamaño de la muestra²:

Tamaño de la muestra para la población finita y conocida:

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

Datos:

Z= Nivel de confianza 95% (1,96 según la tabla de distribución normal)

N= Universo: 5.560 socios

p= Probabilidad a favor 0,5

q= Probabilidad en contra 0,5

e= Margen de error del 5%

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 5560 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2(5560-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{5339,824}{14,8579}$$

$$n = 372,853768$$

$$n = 373 \text{ socios.}$$

² Fórmula obtenida de los autores Murray & Larry (2009) en su libro estadística.

f.- RESULTADOS

Antecedentes de la “Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja”

En las Huellas del Banco Grameen (Grameen Loja), constituida como sociedad de hecho sin fines de lucro con finalidad social con domicilio en la ciudad, cantón y provincia de Loja, se encuentra ubicada en la ciudadela Lojana de Turismo, calles Manuel Valverde y Eduardo Mora.

A inicios del año 2010 se constituyó legalmente como persona jurídica de derecho privado, denominándose como Corporación en las Huellas del Banco Grameen, con patrimonio propio, administración autónoma y regida por sus propios estatutos, creada en el año 2000, con el objeto de desarrollar y fortalecer espacios socio-organizativos en las comunidades donde viene realizando acciones de cooperación y apoyo a la mujer a través de programas que favorezcan a la población más necesitada de la provincia de Loja.

Grameen enfoca su intervención especialmente hacia mujeres que presentan condiciones de extrema pobreza, buscando insertarlas dentro de un sistema financiero alternativo al cual por su rol histórico de inequidad, no tiene acceso a servicios crediticios y además por su importancia en el aporte al núcleo familiar, social y comunitario.

La estrategia de Grameen se enfoca en:

Ofrecer sus servicios a la población urbano-marginal y rural no atendida, a clientas de muy bajos recursos mediante tecnologías crediticias comprobadas dado que forma parte de las réplicas de Grameen Bank, cuya metodología tiene más de 30 años y más de 100 réplicas en todo el mundo.

Enfoque conceptual y filosófico de Grameen Loja

Misión:

La misión de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen es impulsar el desarrollo económico del Ecuador y de sus socias, dentro de los principios de solidaridad, equidad, ética, justicia y responsabilidad social, ofreciendo micro- crédito a bajos intereses para así cubrir las expectativas de los requerimientos de las socias.

Visión:

Convertirse en la institución financiera que lidere el ofrecimiento de micro-crédito en el Ecuador, entregando productos financieros que estén acorde a las necesidades de las socias propendiendo su desarrollo y crecimiento.

Objetivos:

- Extender servicios financieros y no financieros a mujeres y hombres que presenten condiciones de extrema pobreza. Eliminar la explotación y usura.
- Crear oportunidades para el autoempleo.
- Integrar a grupos en un formato organizacional.

Principios:

Los principios que la entidad maneja en su cultura organizacional para desarrollar las iniciativas productivas de las socias, se detallan a continuación:

- ✓ Disciplina
- ✓ Unidad
- ✓ Trabajo esforzado
- ✓ Valor y coraje

Estructura organizacional

La Corporación Grameen es una organización de reconocido prestigio a escala local y nacional, con una metodología y filosofía sin exigencias de colaterales, dado que el sector atendido es considerado de extrema pobreza y que difícilmente tendría acceso a otras instituciones por falta de garantías o activos que permitan ser considerados sujetos de crédito.

La estructura institucional está constituida por la Asamblea General, integrada por todas las Direcciones de los centros; el Directorio, que es el organismo de dirección ejecutiva, administrativa y de coordinación; contabilidad, Técnicos, Direcciones de Centro y Coordinaciones de Grupo.

Estudio de mercado del dinero electrónico

Análisis e interpretación de las encuestas

1.- Género

Cuadro 1

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Masculino	38	10
Femenino	335	90
TOTAL	373	100

De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios de la institución el 90% es de género femenino, siendo una entidad que se creó para beneficiar a las mujeres que se encontraban excluidas del sistema financiero, el Dr. Yunus fue quién observó que el dinero manejado por las mujeres es mejor empleado en beneficio de la familia que el administrador de los hombres tendían a satisfacer primero sus necesidades.

2.- Qué edad tiene

Cuadro 2

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
15-24 años	69	18
25-34 años	131	35
35-44 años	104	28
45-54 años	43	12
más de 54 años	26	7
TOTAL	373	100

De acuerdo, a los resultados obtenidos en la variable de edad a los socios de la institución se ha determinado que la mayor parte de ellos se encuentran en el rango de edad que va de 25 a 34 años con un porcentaje del 35%, lo que indica que son unas personas que tienen una actividad y son responsables para cancelar las cuotas semanales del crédito obtenido.

3.- ¿Cuál es su nivel de educación?

Cuadro 3

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
Primaria	158	42
Secundaria	175	47
Superior	40	11
TOTAL	373	100

De acuerdo, a las encuestas realizadas a los socios de la entidad el rubro con mayor porcentaje es el nivel secundaria con un porcentaje del 47%, es decir que la mayor parte de los encuestados tienen un segundo nivel de educación demostrando que son personas responsables y comprometidas con la entidad.

4.- ¿Qué actividad económica realiza?

Cuadro 4

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
Comercio	201	53,9
Producción	73	19,6
Servicios	99	26,5
TOTAL	373	100

El resultado obtenido de esta pregunta indica que la mayor parte de los socios de la institución, la actividad que realizan es el comercio con un porcentaje del 54%, lo que indica que se dedican a una actividad de dependencia, es decir a la compra y venta de mercadería al por mayor y menor, ya que los créditos otorgados en su mayoría son a actividades que adquieran ingresos y así puedan cancelar sus cuotas semanales de los créditos que les concede el Banco Grameen.

5.- ¿Posee un teléfono celular?

Cuadro 5

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	330	88
NO	43	12
TOTAL	373	100

Con los resultados obtenidos se determina que la mayor parte de los socios de la institución poseen un teléfono celular con un porcentaje del 88%, siendo una herramienta útil para comunicarse con las personas, los teléfonos móviles representan la tecnología más utilizada en el mundo, por encima del Internet, los computadores y las líneas telefónicas fijas. Al contar la mayor parte de los socios con un teléfono celular no tendrían problema de activar una cuenta en el Banco Central para poder utilizar el sistema del dinero electrónico.

6.- ¿Cuál es la cuota que paga semanalmente del crédito otorgado por el Banco Grameen?

Cuadro 11

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
De 11 a 20	42	11,26
De 21 a 30	178	47,72
De 31 a 40	72	19,30
De 41 a 50	41	10,99
De 51 a 60	26	6,97
De 61 a 70	7	1,88
De 71 a 80	4	1,07
De 81 a 90	1	0,27
Más de 91	2	0,54
TOTAL	373	100,00

Según los resultados obtenidos, en esta variable se puede evidenciar que el mayor porcentaje de las cuotas que cancelan los socios de los créditos otorgados por la entidad es de 21 a 30 con un porcentaje del 47,72%, siendo decisión de los socios el monto a cancelar semanalmente, de acuerdo a los ingresos que obtengan de la actividad que realizan.

7.- ¿Tiene conocimiento que es el dinero electrónico?

Cuadro 6

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SÍ	212	57
NO	161	43
TOTAL	373	100

Según los resultados obtenidos con las encuestas aplicadas, el 57% de los socios de la entidad manifiestan que tienen conocimiento de que es el dinero electrónico, siendo un medio de pago

nuevo incrementado por el Banco Central del Ecuador que busca incluir a las personas que se encuentran fueran del sistema financiero.

8.- ¿Le gustaría recibir capacitaciones sobre el uso del dinero electrónico?

Cuadro 15

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	205	55
NO	168	45
TOTAL	373	100

De las encuestas aplicadas a los socios de la entidad, el 55% manifiestan que le gustaría recibir capacitaciones sobre el uso del dinero electrónico, siendo un sistema de pago nuevo y la mayoría de las personas aún no tiene conocimiento de cuáles son las ventajas y desventajas al utilizar este medio de pago.

9.- ¿Usaría dinero electrónico en lugar de dinero en efectivo en su negocio?

Cuadro 16

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	205	55
NO	168	45
TOTAL	373	100

Del total de las encuestas, el 55% respondieron que usarían el dinero electrónico en su negocio en lugar del efectivo, ya que les ayudaría a realizar compras en los establecimientos que acepten este medio de pago, teniendo un beneficio de la devolución del 2% del IVA, y también podría cancelar los pagos de servicios de agua, luz teléfono, etc.

10.- ¿Estaría dispuesto a utilizar el dinero electrónico para realizar las transacciones en el Banco Grameen?

Cuadro 7

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	205	55
NO	168	45
TOTAL	373	100

De los 373 encuestados, el 55% contestaron que están de acuerdo utilizar el dinero electrónico en las transacciones en el Banco Grameen, ya que ayudaría a tener mayor seguridad tanto para los técnicos como para los socios de la entidad, evitando ser asaltados y de perder el dinero de la entidad que coloca por medio de los técnicos.

11.-¿Qué beneficios obtendría del dinero electrónico?

Cuadro 8

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
Seguridad en sus transacciones	79	39
Ahorra tiempo	89	43
Posibilidad de retirar el dinero en cualquier momento	16	8
Permite pagar el precio exacto	21	10
TOTAL	205	100%

De acuerdo, a los datos obtenidos el rubro con mayor porcentaje es el de ahorrar tiempo con un porcentaje del 43%, siendo el dinero electrónico un mecanismo de pago que tiene muchos beneficios, funcionando por medio de los celulares sin la necesidad de estar conectado al internet, o tener una cuenta activa en cualquier banco o entidad financiera. Al utilizar este medio de pago en la entidad los socios manifiestan que se ahorraría tiempo en las reuniones semanales, siendo una hora el tiempo que les asignan para realizar las recuperaciones, aprobar y otorgar el crédito.

12.- ¿Sino está dispuesto a utilizar el dinero electrónico por qué?

Cuadro 9

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
Desconfianza	31	8,5
Desconocimiento del uso del mismo	73	43,5
No es aceptado por todas las personas	46	27,4
Por el pago de una comisión mínima para su uso	18	10,6
TOTAL	168	100%

Luego de haber realizado las encuestas a los socios del Banco Grameen, el 43,5 % no tienen conocimientos de que es el dinero electrónico y no están dispuestas a utilizar este tipo de medio de pago, ya que es una nueva herramienta genera desconfianza en las personas para adaptarse a este medio de pago.

13.- ¿En qué tipo de transacciones le gustaría utilizar el dinero electrónico en el Banco Grameen?

Cuadro 10

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
Colocación de créditos	116	56,59
Pagos de las cuotas semanales	46	22,44
Ahorro del centro	31	15,12
Liquidación del Crédito	12	5,85
TOTAL	205	100%

Con estos resultados se determina que los socios de la institución les gustaría utilizar el dinero electrónico en la transacción de colocación de créditos con un porcentaje del 56,59%, siendo uno de los mayores riesgos tanto para los técnicos como para las socios de la entidad, ya que al momento de otorgar el crédito se lo entrega en efectivo a los socios en las reuniones semanales.

14.- ¿Le gustaría que el Banco Grameen funcione como un macro agente del dinero electrónico?

Cuadro 12

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	200	98
NO	5	2
TOTAL	205	100%

De acuerdo, a las encuestas realizadas a los socios de la entidad el 98% manifestaron que les gustaría que el Banco Grameen funcione como un macro agente del dinero electrónico, es decir que mantenga una red de establecimiento de atención al cliente y tengan la capacidad de adquirir dinero móvil, distribuirlo o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos establecidos por el BCE.

15.- ¿Cree usted que al utilizar el dinero electrónico se ahorraría tiempo en las reuniones semanales?

Cuadro 13

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	198	97%
NO	7	3%
TOTAL	205	100%

De acuerdo, a las encuestas aplicadas a los socios del Banco Grameen el 97% manifiesta que al utilizar este medio de pago se ahorraría tiempo en las reuniones semanales, mejorando los procesos realizado por los técnicos para aprobar y recuperar los créditos.

16.- ¿Al utilizar el dinero electrónico, cree usted que es más seguro realizar sus transacciones?

Cuadro 14

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	203	99
NO	2	1
TOTAL	205	100%

De los 373 encuestados 203 personas manifiestan que al utilizar el dinero electrónico generaría más seguridad en las transacciones, ya que no tendrían que llevar el dinero en su bolsillo, solo usará el celular para realizar cualquier tipo de transacción, el mismo que se irá debitando conforme su uso y el dinero no podrá ser robado a pesar de que se pierda el teléfono.

17.- ¿Conoce algún lugar donde cargar y descargar el dinero electrónico?

Cuadro 17

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE(%)
SÍ	177	86
NO	28	14
TOTAL	205	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 86 % de los socios que si estan de acuerdo utilizar este medio de pago, no conoce un lugar donde cargar y descargar el dinero electrónico, ya que no en todas las entidades financieras y centro comerciales se puede realizar este tipo de transacción.

Estudio de mercado

El dinero electrónico permitirá simplificar los pagos en moneda financiera mediante el uso de la telefonía, realizar pagos y transferencias de forma más rápida, segura. Es más eficiente, no se

deteriora y permite pagar el precio exacto.

Mercado Potencial y Real

Cientes Potenciales.- Los clientes potenciales de la investigación, se establece con el total de los socios de la entidad, que son 373 socios, determinados por medio de la muestra.

Cientes Reales. - para determinar los clientes reales se lo realiza por medio de la pregunta 10 de la encuesta: ¿Estaría dispuesto a utilizar el dinero electrónico para realizar las transacciones en el Banco Grameen?, dando como resultado que el 55% de los encuestados están de acuerdo.

Cientes Efectivos. - los clientes efectivos del proyecto es de 205 socios, dato tomado de la pregunta 10.

Cuadro 18

DETALLE	PORCENTAJE	TOTAL
TOTAL SOCIOS		373
CLIENTES POTENCIALES	100%	373
CLIENTES REALES	55%	205
CLIENTES EFECTIVOS	55%	205

Análisis de las 7p de mercadotecnia

Producto.- El producto es el sistema del dinero electrónico, que es un medio de pago rápido y seguro, las transacciones están protegidas por claves personales, se conoce el origen y el destino de los recursos, las transacciones no consumen el saldo de llamadas ni mensajes, teniendo ventajas y desventajas al utilizarlo.

Precio.- Es el valor que tiene el producto, en este caso el servicio del dinero electrónico no tiene precio ni valor para activar la cuenta, solo se necesita poseer un teléfono celular en cualquiera de las operadoras del país que son Movistar, Claro y Cnt, no se necesita tener un teléfono inteligente para ser parte de este sistema, cualquier teléfono servirá para el uso del mismo y tampoco necesita tener saldo para su utilización, es decir es un sistema que está abierto para toda la ciudadanía totalmente gratuito.

El único precio que se toma en cuenta es el instante de hacer pagos de persona a persona, o de impuestos y tasas, uso de cajeros automáticos y las transferencias desde y hacia el sector financiero, que se describe a continuación:

Cuadro 19

Pagos de usuario a usuario

Monto	Valor
De 1,00 USD hasta 5,00 USD	Gratis
De 5,01 USD hasta 10,00 USD	2 centavos
De 10,01 USD hasta 100,00 USD	10 centavos
De 100,01 USD hasta 9000,00 USD	20 centavos

Fuente: <http://efectivo.ec/pagos-usuario/>

Cuadro 20

Pago entre personas jurídicas y/o naturales

Monto	Valor
De 1,00 USD hasta 10,00 USD	2 centavos
De 10,01 USD hasta 100,00 USD	10 centavos
De 100,01 USD hasta 9000,00 USD	20 centavos

Fuente: <http://efectivo.ec/pagos-usuario/>

Pago de persona jurídica a persona jurídica o persona natural

En este caso el costo de la transacción es de 0, 20 centavos.

Plaza.- La plaza que está determinada para el uso del dinero electrónico se encuentra en crecimiento, por lo que las grandes expectativas son que todos los servicios y productos se los pueda adquirir mediante este sistema y en muchísimos puntos de la ciudad. La plaza donde se

va a ofrecer este medio de pago es la ciudad de Loja, pudiéndose extender a los diferentes centros de la entidad, como es Macara, Catamayo, Malacatos, Zamora y Gonzanamá.

La plaza donde la Corporación en las Huellas del Banco Grameen puede utilizar este medio de pago está constituida por los siguientes centros:

Cuadro 21

Distribución de centros de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja 2016

RESPONSABLES	JANETH PINTA	BAYRON GONZALES	ALEXANDRA CUENCA
NOMBRE DE CENTROS	JESÚS DE LA MISERICORDIA	VENCEDORAS	REINA DEL CISNE VIRG. ALTO
	NUESTRO FUTURO	NUESTRA SEÑ. ESPERANZA	VIRGENPAMBA ALTO I
	SAN VICENTE	RENACER	VIRGENPAMBA ALTO II
	LAS MANABITAS	CAMINANDO JUNTOS	VIRGENPAMBA BAJO
	SAN ANTONIO	MALACATOS	PADUANAS
	LAS ORQUÍDEAS	SEÑOR DE LA CARIDAD	CHONTACRUZ
	PROSPERIDAD	LA DOLOROSA	PIO JARAMILLO
	MENFIS LAS ROSAS	SAN JUDAS TADEO	SAGRADO CORAZON
	TURUNUMA	SAN VICENTE DE LA BANDA	VIRGEN DEL CARMEN
	SAUCES NORTE	VICENTINAS DE LOJA	NARCISA DE JESÚS
	AMÉRICA	INMACULADA	NUEVO AMANECER
	SAN NICOLAS	VILCABAMBA	SAN ISIDRO
	EL PLATEADO	LA ESPERANZA	YAGUARCUNA
	SANTA TERESITA	CUCANAMÁ	VIRGEN DE LA NUBE
	LOS TEJARES	OBRAPÍA	VALLE HERMOSO
	LA FORTUNA	JUAN PABLO II	CIUDAD DE LOJA
	SAN JOSÉ	BOLONIA Y PARAISO	LAS PEÑAS
	CATAMAYO	SIEMPRE UNIDOS	
	VICENTINAS		

Fuente: Archivo interno del Banco Grameen

Cuadro 22

Distribución de centros de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja 2016

RESPONSABLES	VICTOR CASTILLO	ROSA LAMAS	PAOLA ABAD
NOMBRE DE CENTROS	N.S DE GUADALUPE	VICTOR EMILIO	SAN PEDRO
	LAS FLORES	SANTA INES	BELLAVISTA
	SAN PABLO	REINA DEL CISNE TEBAIDA	MIRADOR DEL VALLE
	PALMERAS	PERPETUO SOCORRO	YANACOCCHA
	CALVARIO	MARÍA AUXILIADORA	UNIÓN Y TRABAJO 2
	CHINGUILANCHI	LOTE BONITO	VIRGEN DE LA NUBE
	BELLAVISTA DE SAMANA	JOVENES EMPRENDEDORES	LAS HORMIGUITAS
	SAMANA	EMPRENDEDORES DE MOTUPE	CERA 1
	UNIÓN Y TRABAJO 1	ZALAPA	CERA 2
	EL RETORNO-ZAMORA	PEQUEÑOS INVERSIONISTAS	MIRADOR DE CERA
	TUNANZA	EMPRENDEDORES DE BELEN	BENJAMIN CARRION
	FLOR ZAMORANA	EL PROGRESO	SAN CAYETANO ALTO
	SAN FRANCISCO YANTZAZA	CORAZÓN DE MARÍA	NUEVA ESPERANZA
	RIO ZAMORA	JUAN MONTALVO	SIMON BOLIVAR
	LA DELICIA DE YANZATZA	PEQUEÑO PRODUCTOR	AGUILAS
	LOS ENCUENTROS		COLINAS LOJANAS
	1 DE MAYO YANZATZA		OPERADORES
	CENTINELA DEL CÓNDOR		
	SAN ANTONIO DE ZUMBI		
	JAIME ROLDOS		
DANIEL ALVAREZ			
JUAN JOSÉ CASTILLO			
EL ARENAL			

Fuente: Archivo interno del Banco Grameen

Cuadro 23

Distribución de centros de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja 2016

RESPONSABLES	NANCY CABRERA	DIEGO CRIOLLO
NOMBRE DE CENTROS	GRAMEEN JUNIOR	5 DE JUNIO
	SIN FRONTERAS	VELASCO IBARRA
	LOS ARTESANOS	SANTA MARIANITA
	SEÑOR DEL BUEN SUCESO	JAWAY
	GONZANAMÁ	MARÍA AUXILIADORA
	DIVINO NIÑO	CENTINELA DEL SUR
	JESÚS DEL GRAN PODER	MERCADO
	CARIGAN SUR	SAN SEBASTIAN
	CELI ROMÁN	22 DE SEPTIEMBRE
	AMIGOS POR SIEMPRE	JUAN MONTALVO
	EL EJIDO	EL BOSQUE
	AMABLE MARÍA	ZAMORA HUAYCO
	SAN SEBASTIÁN	SANTA MARIANITA
	NUEVA GRANADA	ATAMER
		FUTURO EMPRESARIAL
		LAURELES
		ESMERALDA NORTE
	EL DORADO	

Fuente: Archivo interno del Banco Grameen

Promoción.- Para promocionar este medio de pago a los socios de la institución se los va a incentivar por medio del microcrédito, ya que cada socio el aumento del crédito es de 200 dólares más del crédito vigente, dependiendo del historial de la carpeta, en este caso ya no será 200 sino 300 dependiendo del historial que tenga, es decir aumentándoles 100 dólares más del crédito que les corresponde y se les dará un bono navideño a todos los centros que utilicen este medio de pago.

Personas.- La consideración clave para cuidar este aspecto es la formación del personal, que facilitará una respuesta eficaz a las necesidades de los clientes y asegurará que todas las personas de la empresa conozcan la política de la institución hacia los clientes. Al utilizar el dinero electrónico las personas que están involucradas son: los socios de la entidad, el personal y gerente.

Procesos.- Se refiere a los métodos y procesos por los cuales los socios son atendidos, este factor es importante para las empresas, ya que no solo esperan una cierta calidad de servicio, sino que sea igual para todos, por lo tanto la empresa debe asegurarse de que los procesos sean de buena calidad. Los procesos que realiza la institución se encuentran detallados en la figura 1, 2 y 3 en el presente documento.

Evidencia Física.- La evidencia física contribuye a la personalidad de una organización, una organización que puede ser una característica clave de diferenciación en mercados de servicios competitivos y no diferenciados.

Puede ayudar a crear el "ambiente" y la "atmósfera" en que se compra o realiza un servicio y puede ayudar a darle forma a las percepciones que del servicio tengan. Los socios se forman impresiones sobre una empresa de servicios en parte a través de evidencias físicas como edificios, accesorios, disposición, color y bienes asociados con el servicio como maletas, etiquetas, folletos, rótulos, etc.

En el Banco Grameen se observa una buena evidencia física, ya que cuenta con los accesorios necesarios como son: salas de capacitaciones, una buena distribución de los departamentos, folletos y un buen espacio para atender a sus clientes.

Determinación de los Procesos en los que se puede implementar el uso del dinero electrónico

Información básica de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen

Micro-crédito de Grameen

Qué es el micro-crédito

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los créditos que otorga un banco tradicional. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro-financiación, dentro del que se encuentra otros servicios tales como micro-seguros, ahorros u otros.

Introducción al micro-crédito de Grameen

El micro-crédito ayudado especialmente a las mujeres a lograr la independencia económica, es sorprendente ver como el micro-crédito funciona con naturalidad casi biológica: la inversión de capital en el orden de las grandes o pequeñas cifras, crea siempre dividendos, representa siempre un impulso para la vida económica y creativa, uniendo el capital en dinero al trabajo, las personas mejoran sus vidas y la realidad del ambiente en el que viven.

Capacidad Operativa

La institución ha logrado posicionarse como una de las organizaciones más reconocidas de apoyo a los sectores más pobres de la provincia de Loja y Zamora siendo considerada como referente nacional por la serie de asesorías otorgadas a otras instituciones que se encuentran operando con la metodología Grameen, manteniendo relaciones con otros organismos locales.

La amplia cobertura geográfica de Grameen supera las capacidades de otras instituciones que trabajan solamente en las áreas peri-urbanas cercanas a la ciudad de Loja y la metodología grupal que emplea le otorga ventajas para atender a poblaciones pobres sobre la metodología individual con la que intervienen la mayoría de las entidades micro financieras.

Cuadro 24

Descripción del número de socias por asesor de crédito a mayo del 2016

Nombre de los técnicos	Total de socias atendidas con crédito
Bayron González	756
Víctor Castillo	865
Janeth Pinta	717
Alexandra Cuenca	678
German Cuenca	798
Rosa Lamas	423
Diego Criollo	534
Paola Abad	445
Nancy Cabrera	344
Total	5560

Procedimientos para la concesión del micro-crédito en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen de Loja

La accesibilidad del programa se refleja en el lema “Si la gente no puede ir al banco, el banco debe ir a la gente”, muchas integrantes de los grupos son analfabetas y se sienten intimidadas por los bancos, razón por la cual, el técnico de Grameen va a la propia comunidad en la que se desarrollan todas las operaciones financieras. El sistema de crédito es sencillo y fácil de comprender por todas las socias.

Los créditos son pequeños graduales y continuos, préstamos con vencimiento de 18 meses, pagos semanales de idéntico importe, inicio de pago una semana después de la entrega del préstamo y garantías solidarias entre los miembros del grupo.

Garantía social

Los miembros forman grupos solidarios, de 5 personas, cada integrante del grupo es la garante moral del préstamo de las demás, de manera que si una integrante no cumple con su pago o se

retrasa, debe enfrentar la presión social de sus compañeras, en esencia se da un aval social, en lugar de una garantía física, no necesitando gastar recursos en supervisiones y cumplimiento del crédito. Las renovaciones de los préstamos no se aprueban mientras no estén cancelados los préstamos individuales de todos los miembros del grupo. Grameen puede otorgar préstamos sin exigir colaterales, la garantía social reemplaza a la garantía material.

Montos, plazos e intereses

Los montos del microcrédito ofrecidos por Grameen, son otorgados de forma gradual es decir, inician desde \$200 y llegan a un máximo de \$2500, con una tasa de interés del 20,89% anual.

Cuando existe un retraso en el pago semanal de las cuotas del préstamo y previo al pago total de la deuda, para acceder al siguiente micro-crédito el técnico aplica el castigo moral, siendo este una disminución en el monto del crédito que le corresponde recibir.

En lo que respecta al plazo concedido, éste es escogido por las socias de acuerdo a su capacidad de pago semanal.

El préstamo es entregado a la socia beneficiada en el centro por el técnico de crédito, el mismo que se lo otorga en efectivo, se realiza los siguientes descuentos a la beneficiaria del crédito:

Por concepto de ahorro obligatorio el 5 % de 200- 999

Por concepto de ahorro obligatorio el 10% de 1000-2500.

Ejemplo 1 (Socia Nueva):

Monto: 200.00 USD.

Cálculo: $200 * 5\% = 10.00$ USD.

Cantidad a Recibir: $200.00 - 10.00 - 2.00 - 2.00 = 186.00$ USD.

Ejemplo 2 (Socia Antigua):

Monto: 500.00 USD.

Cálculo: $500.00 * 5\% = 25.00$ USD.

Cantidad a recibir: $500.00 - 25.00 - 2.00 - 1.00 = 472.00$ USD

Como se puede apreciar en el ejemplo 2, por ser socia antigua ya no se le descuenta los 2.00 USD por fondo mortuario sino 1, y seguro de desgravamen 2, 00 USD.

El ahorro obligatorio del 5% del monto del crédito es acreditado a la cuenta de ahorros de la socia, el mismo que puede ser retirado al final del pago de la deuda.

Interés:

En cuanto al cálculo de las cuotas semanales se realiza el siguiente procedimiento: Ejemplo:

Monto: 400.00 USD

Plazo: 5 meses

Tasa de interés: 20,89% anual

Desarrollo:

$400.00 \text{ USD} * 8,70\% = 438,80$ (capital más interés) Plazo: $5(\text{meses}) * 4(\text{semanas al mes}) * 7$ (días) = 140 días

$438.88 / 20 = 21.94$ USD. El pago semanal que le corresponde pagar a la socia es de 21.94 USD.

Durante 20 semanas.

Productos y servicios que ofrece la corporación en las huellas del banco Grameen de la ciudad de Loja:

Productos Financieros: Microcrédito (gradual y continuo)

Montos desde USD 200,00 hasta USD 2.500,00.

Servicios no Financieros: Capacitación a las socias, asistencia técnica y funeraria.

Procesos en los que se utiliza el dinero en la entidad

- Otorgamiento de microcréditos
- Pagos semanales de los créditos otorgados y ahorros semanales de los socios
- Ahorros de los centros
- Atención en caja: Liquidación de los créditos, Retiro de ahorros, etc.

Descripción del proceso: otorgamiento de los microcréditos en la Corporación de las Huellas del Banco Grameen en la actualidad:

Para otorgar los microcréditos, la institución lo realiza por medio de los técnicos que elaboran, los mismos que se desplazan hacia los diferentes lugares donde se encuentran conformados los centros, teniendo la obligación de revisar el cuadro de caja para verificar los socios que han liquidado y poder llevar el dinero en efectivo para entregarles a los socios en las reuniones semanales, primeramente los aprueban los integrantes del grupo, luego todo el centro dependiendo de la actividad que realice y del historial de la carpeta que tiene cada socio, luego de ser aprobado el microcrédito se realizan las recuperaciones semanales que cancelan los socios y finalmente se entrega el dinero al socio en la reunión, dejando un encaje del 5% y del 10% depende de la cantidad que se le otorgue y 1 USD de fondo de emergencia y 2 USD de fondo mortuario, en el caso que falte 1 o más garantes del grupo el crédito quedara para la próxima semana y el técnico devolverá el dinero el próximo día a la institución y si una socia estaba liquidada en semanas anteriores y no comunicó al técnico que le llevara el dinero, el crédito se le otorgará la próxima semana o se le aprobará en la reunión el mismo día y se le entregará el crédito en oficina el día siguiente.

Flujograma del otorgamiento de microcréditos:

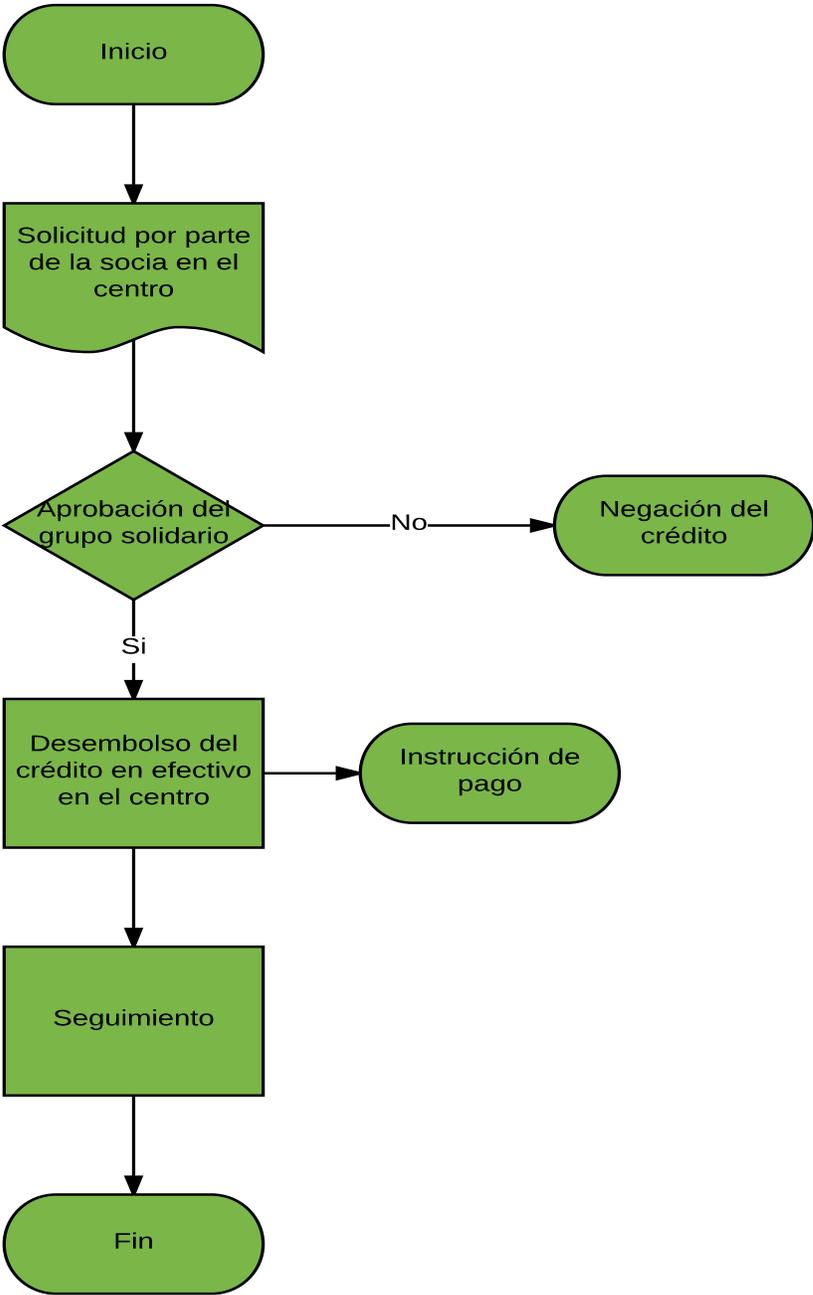


Figura 1. Procesos para otorgar microcréditos en la institución

Descripción del proceso: otorgamiento de los microcréditos en la Corporación de las Huellas del Banco Grameen en caso de utilizar el dinero electrónico:

Para otorgar los microcréditos en este caso la entidad lo realizará por medio de un teléfono celular el mismo que tendrá un persona encargada para que realice todos los otorgamientos de los microcréditos, primeramente los técnicos lo aprobarán al crédito en las reuniones semanales, hará firmar el pagaré y anotará el número de celular de la socia, para el día siguiente le realizará el desembolso del crédito por medio del uso del dinero electrónico.

Descripción del proceso de los pagos semanales de los créditos otorgados a los socios de la entidad en la actualidad:

Para realizar los pagos semanales los socios tiene asignado una coordinadora, lo cual cada grupo está conformado por 5 personas, la coordinadora se encarga de realizar los cobros de las cuotas semanales y el ahorro obligatorio por un año, siendo 2 dólares hasta 999 y de 3 de 1000 en adelante, luego de realizar los cobros la coordinadora tiene la obligación de entregar el dinero a la directora del centro, posteriormente cuando ya tiene todas las recuperaciones del centro la directora tiene la obligación de entregar el dinero al técnico de la entidad.

Flujograma de pago de las cuotas semanales:

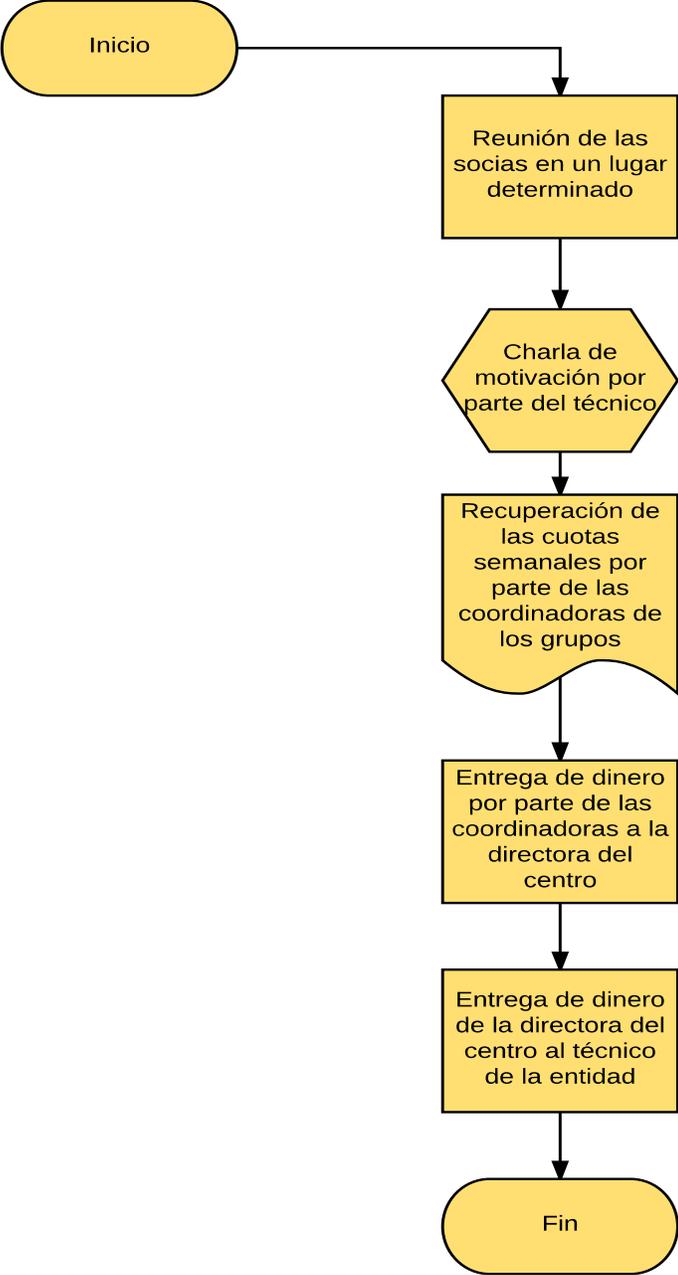


Figura 2. Procesos del pago de las cuotas semanales

Descripción del proceso de los pagos semanales de los créditos otorgados a los socios de la entidad en caso de utilizar el dinero electrónico:

Al realizar el cobro de las cuotas semanales por medio de este sistema de pago, los socios que conforman el centro ya no pagarán a los coordinadores del grupo sino directamente al técnico de la institución, siendo el técnico quien llevará el registro de las cuotas semanales que cancelan en su carpeta y los socios se registraran en la hoja de cobros para saber, el momento en que ya pueden liquidar su crédito y poder solicitar el próximo.

Descripción del proceso de atención en caja en la actualidad:

Se encuentran 2 personas encargadas de atender a los socios de la entidad, los socios pueden realizar las diferentes transacciones como son: liquidaciones del crédito, retiro de ahorros, retiro del encaje del crédito anterior, retiros de los ahorros del centro, retiros de los fondos de emergencia, para poder realizar cualquiera de estas transacciones el socio tiene la obligación de presentar la cédula.

Flujograma de atención en caja:

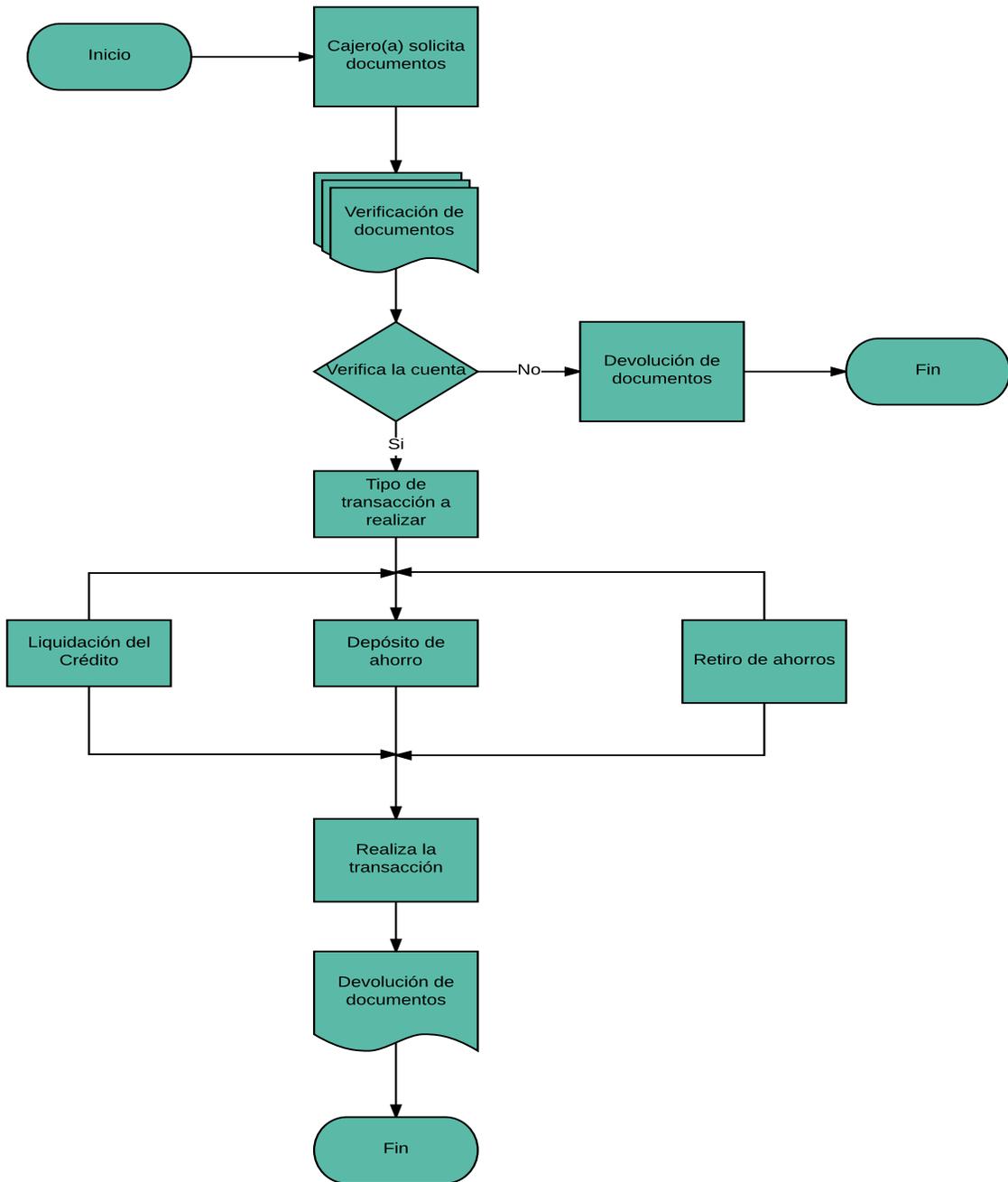


Figura 3. Procesos de atención en caja

Descripción del proceso de atención en caja en caso de utilizar el dinero electrónico:

Para realizar las transacciones utilizando este medio de este pago, el socio se acercara a la ventanilla y por medio del celular cancelará cualquiera de las transacciones como son: liquidaciones del crédito, retiro de ahorros, retiro del encaje del crédito anterior, retiros de los ahorros del centro y retiros de los fondos de emergencia, teniendo la obligación de presentar la cedula para poder realizar su transacción.

Los socios tendrán que tener recargado el dinero en su celular para poder realizar cualquiera de las transacciones en la institución.

Proceso en el cuál están de acuerdo utilizar el sistema del dinero electrónico:

De acuerdo, a las encuestas realizadas tanto a los socios como al personal de la institución, dentro de los procesos en los que están dispuestos a utilizar este medio de pago, es en la colocación de créditos, ya que es el mayor riesgo tanto para los socios como para los técnicos que elaboran en la entidad, siendo la obligación de los técnicos de entregar el dinero en efectivo en las reuniones semanales, corriendo el riesgo de ser asaltados en el transcurso para llegar al lugar donde se reúnen.

Flujograma de la colocación de microcréditos por medio del dinero electrónico:

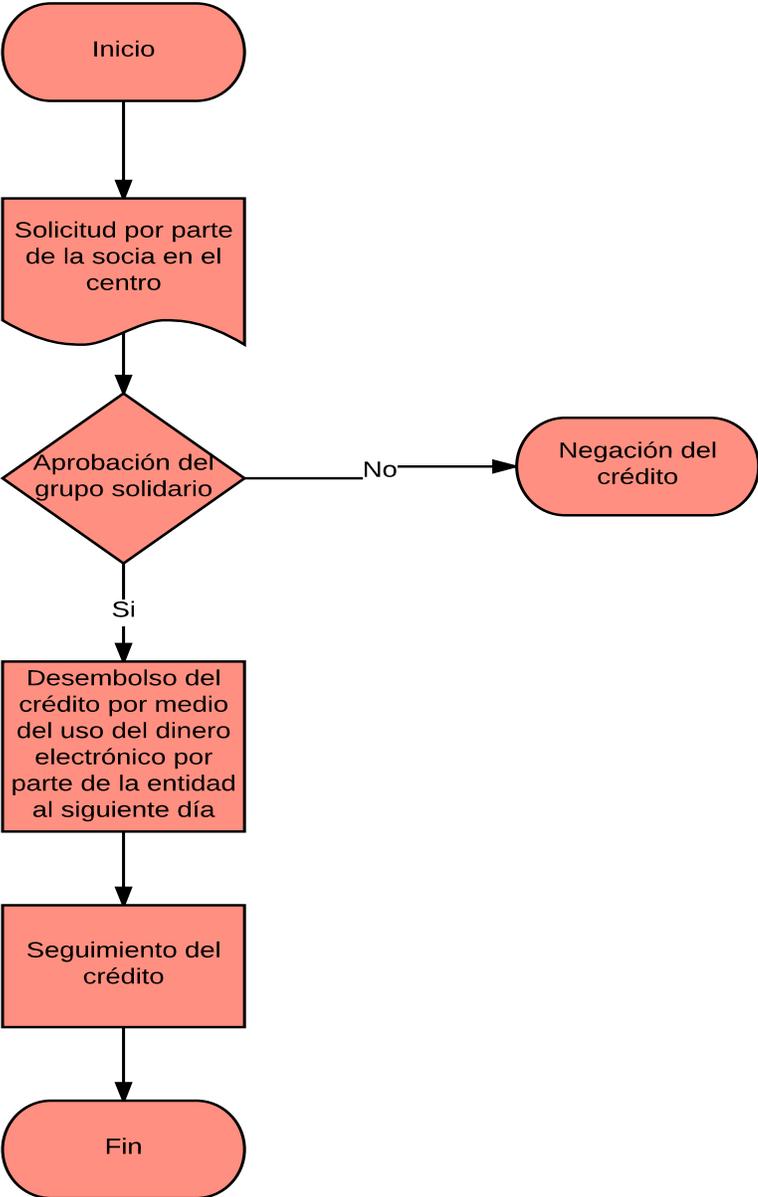


Figura 4. Procesos para la colocación de microcréditos utilizando el dinero electrónico

Al realizar una comparación en el flujo grama de la colocación de créditos que posee la entidad con el flujo grama de colocación de créditos por medio del uso del dinero electrónico, en el paso que se involucra este medio es al momento del desembolso del crédito, ya que la entidad lo realizaría por medio del número del celular de la socia al otro día de aprobado el crédito en el centro con el técnico.

Beneficios al utilizar este medio de pago:

- ✓ Tanto los socios como los técnicos no corren el riesgo de ser asaltados y perder el dinero en el transcurso que van a colocar el crédito.
- ✓ Ahorra tiempo a los técnicos de la institución, ya que no tendría que revisar los cuadros de caja todos los días para llevar el dinero al centro.
- ✓ Ayuda a los socios a que no le den billetes falsos al momento de otorgar el crédito
- ✓ El sistema trabaja las 24 horas del día.
- ✓ Permite colocar el valor exacto a los socios.
- ✓ Los socios no necesitan tener una cuenta bancaria para utilizar este medio.

Las personas que están involucradas para utilizar este medio de pago son:

- ✓ Los técnicos de la institución, quienes son los encargados de colocar y recuperar la cartera de crédito de la institución.
- ✓ Los socios quienes conforman a la Corporación en las Huellas del Banco Grameen.
- ✓ La gerente de la institución, la misma que se encarga de dar las órdenes y verificar que es lo que está bien o mal en la entidad.

Para utilizar este medio de pago se lo va a realizar de la siguiente forma:

El técnico aprobará los créditos en las reuniones semanales, una vez aprobado anotará el número de celular del socio para al otro día realizar el desembolso, el mismo que lo realizará la gerente del banco.

Plan de Capacitación para el personal y las socias de la “Corporación en las Huellas del Banco Grameen”

El plan de capacitación está formado por una serie de acciones variadas diseñadas como un trayecto formativo completo, que tienen como objetivo dar respuestas de orientación y formación a las personas a quien va dirigido.

El presente plan de capacitación va dirigido al personal y a todos los socios de la institución sobre el cómo utilizar el sistema del dinero electrónico.

Plan de Capacitación para el personal y los socios de la institución

Justificación

Al estar de acuerdo la mayor parte de los socios de la entidad se realiza el presente plan de capacitación sobre el uso del dinero electrónico, que ayudaría tanto al personal como a los socios de la institución a conocer cómo funciona este sistema de pago.

<i>Personal encargado de la capacitación para el personal</i>	2 técnicos del “Banco Central del Ecuador”
<i>Ubicación</i>	En las oficinas del Banco Grameen de Loja (calles: Eduardo Mora Moreno y Manuel Valverde)
<i>Tiempo estimado para capacitar al personal:</i>	2 Días, es decir 2 sábados, cada módulo tiene una duración de 2 horas, y se dictaran los días sábados de 9:00 AM a 11 AM.
<i>Presupuesto:</i>	el presupuesto para la capacitación no tendrá un costo debido a que el Banco Central del Ecuador las realiza gratis, y los técnicos realizarán las capacitaciones en los centros todos los días por un mes.
<i>Inicio de la capacitación:</i>	se iniciará en el mes de enero para los técnicos y para los socios en el mes de febrero y finalizará en el mes de marzo.

Objetivos:

Objetivo General:

- ✓ Realizar un plan de capacitación sobre el sistema del uso del dinero electrónico para el personal y los socios de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja.

Objetivos específicos:

- ✓ Elaborar la estructura de un plan de capacitación que sea aplicable al personal y a los socios de la institución sobre el sistema del uso del dinero electrónico.
- ✓ Determinar cuáles son los temas más importantes que deben conocer el personal y los socios de la entidad sobre el dinero electrónico.

Metas de la capacitación:

La meta de la presente capacitación es llegar a capacitar por lo menos a los centros de la ciudad de Loja, pudiéndose extender con el tiempo a la provincia.

Beneficios de la capacitación:

Para el personal y los socios de la entidad tener mayor seguridad de las transacciones que realizan los técnicos en la institución al utilizar este medio de pago.

Cuadro 25

Cronograma de la capacitación a realizarse:

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Responsable	MESES DEL AÑO 2017							
		ENERO				FEBRERO			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Contacto con el BCE, para solicitar 2 personas que capaciten al personal de la entidad.	Gerente de la entidad	X	X						
Capacitación a los técnicos por parte de los encargados por el BCE	Banco Central del Ecuador			X	X				
Realizar un listado de los centros a capacitar	Técnicos de la institución					x			
Capacitación por parte de los técnicos a los centros de la entidad	Técnicos de la entidad						x	x	X

Cuadro 26

Descripción de los módulos a capacitar para el personal de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen

MÓDULOS	TEMAS	DEFINICIÓN
MÓDULO 1	<ul style="list-style-type: none">¿Qué es el dinero electrónico?	Es un medio de pago implementado por el Banco Central de Ecuador.
	<ul style="list-style-type: none">¿Cuál es su funcionamiento?	No se necesita de tener una cuenta bancaria en una entidad para poder utilizar este medio.
	<ul style="list-style-type: none">¿Cómo crear una cuenta en su teléfono celular?	Se digita al *153# y se sigue los pasos.
MÓDULO 2	<ul style="list-style-type: none">Costos del dinero electrónico	Los costos van desde 0,015 a 0,15 centavos según la transacción a realizar
	<ul style="list-style-type: none">¿Qué es macro agente?	Lugar donde se carga y descarga el dinero electrónico.
	<ul style="list-style-type: none">Centros de carga y descarga del dinero electrónico	Estos están regulados por el Banco Central del Ecuador
	<ul style="list-style-type: none">Ventajas y desventajas del dinero electrónico	Así como existen ventajas, también hay desventajas al utilizar este medio.

Cuadro 27

Descripción de los módulos a capacitar para los socios de la entidad

MÓDULOS	TEMAS	DEFINICIÓN
MÓDULO 1	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es el dinero electrónico?• ¿Cuál es su funcionamiento?	<p>Es un medio de pago implementado por el Banco Central de Ecuador.</p> <p>No se necesita de tener una cuenta bancaria en una entidad para poder utilizar este medio.</p>
MÓDULO 2	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo crear una cuenta en su teléfono celular?	<p>Se digita al *153# y se sigue los pasos.</p>
MÓDULO 3	<ul style="list-style-type: none">• Apertura de las cuentas en el Banco Central del Ecuador• Costos del dinero electrónico	<p>Se lo realiza marcando al *153# desde el teléfono celular de la socia.</p> <p>Los costos van desde 0,015 a 0,15 centavos según la transacción a realizar.</p>
MÓDULO 4	<ul style="list-style-type: none">• Cuáles son los centros de carga y descarga del dinero electrónico• Ventajas y desventajas al utilizar este medio	<p>Estos están regulados por el Banco Central del Ecuador</p> <p>No se necesita de tener una cuenta bancaria en una entidad para poder utilizar</p>

MÓDULO 1:

Tema: ¿Qué es el dinero electrónico?

Objetivo:

- Llegar a conocer que es el dinero electrónico

El dinero electrónico es una innovación en servicios de pago que ha sido posible gracias a los desarrollos en tecnología de información, y a la creación de amplias redes de comunicación y de cooperación entre empresas e instituciones.

El dinero electrónico es un valor monetario almacenado en un soporte electrónico, aceptado como medio de pago por entidades financieras o personas distintas del emisor, es emitido por un valor igual de los fondos recibidos, convertible a dinero en efectivo. No constituye depósito ni genera intereses.

Tema: ¿Cuál es el funcionamiento del dinero electrónico?

Objetivo: Dar a conocer como es el funcionamiento del dinero electrónico en el Ecuador.

- 1.- El usuario que tenga dólares en efectivo y que quiera transformarlos en dinero electrónico debe acercarse a algún macro agente que este facultado por el Banco Central del Ecuador para realizar este proceso.
- 2.- Una vez que se encuentre en el macro agente, el ciudadano entrega los dólares y estos se efectivizan en dinero electrónico en su celular, pasan a ser como el saldo de llamadas, pero que ahora es un medio de pago y tiene poder liberatorio.
- 3.- La persona que haya cargado por ejemplo 30 dólares en su celular, podrá pagar con esto un almuerzo de 3 dólares si el local está acreditado, quedándole 27 dólares disponibles que los pueda volver a transformar en dólares al ir a un macro agente en donde debitaran de su cuenta del celular el dinero y se lo entregan en efectivo.

Tema: ¿Cómo crear una cuenta en un teléfono celular?

Objetivo: Conocer los pasos de cómo crear una cuenta en el Banco Central del Ecuador sobre el dinero electrónico.

Se tiene que seguir los siguientes pasos para activar una cuenta de dinero electrónico:

- Marcar *153#
- El sistema le dará la bienvenida y le realizará algunas preguntas y le solicitará algunos datos.
- Desea activar una cuenta de dinero electrónico? : responder Sí o No
- Conoce y acepta las condiciones de uso de la cuenta de dinero electrónico?: responder SI o No
- Ingresar su número de cédula de identidad
- Confirmar sus nombres y apellidos completos
- Responder las preguntas de validación para que el sistema registre sus datos y le envíe su clave de seguridad personal a través de un mensaje de texto. Esta clave es temporal y deberá ser cambiada en su primera transacción

MÓDULO 2

Tema: Costos del dinero

Objetivo: Dar a conocer los costos que tiene al utilizar el sistema del dinero electrónico

Apertura de cuenta.- no tendrá costo y será voluntaria. Podrá realizarse a partir de la tercera semana de diciembre marcando un número autorizado por el Banco Central del Ecuador, que es *153#, este proceso no consumirá los mensajes de texto de su celular. El mantenimiento de la cuenta no tendrá costos.

Carga.- la carga del dinero electrónico a cambio de dólares físicos en el celular tampoco tendrá costos y se podrá realizar en las ventanillas del Banco Central del Ecuador, en farmacias, supermercados, Cooperativas de ahorro y crédito, Bancos, etc., autorizados por el Banco Central del Ecuador.

El pago o transferencia es cuando una persona transfiera una cierta cantidad de dinero a otra persona, y será asumido por quien ordena la transacción.

Pagos o transferencias:

De 0,01 a 0,99 USD = 0,015 centavos

DE 1 a 10 USD = 0,02 centavos

DE 11 a 50 USD = 0,04 centavos

De 51 a 300 USD = 0,06 centavos

De 301 a 2000 USD= 0,10 centavos

Pago de impuestos.- costará 0,05 centavos.

Uso de cajeros automáticos.- costará 0,15 centavos

Transferencias al sector bancario:.- costará entre 0,05 y 0,15 centavos

Pago de servicios públicos.- los usuarios podrán pagar con dinero electrónico las planillas de agua, luz, teléfono y otros servicios, en este caso no paga el usuario sino el que cobra el servicio.

Tema: ¿Qué es macro agente?

Objetivo: Conocer que es un macro agente dentro del sistema del dinero electrónico

Son todas aquellas empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sector financiero popular y solidario, que en su modelo de negocio requieran utilizar dinero electrónico para sus operaciones, mantengan una red de establecimientos de atención al cliente y que estén en capacidad de adquirir y distribuir el dinero electrónico en especies monetarias conforme la normativa que establezca el Organismo Regulatorio Competente. Estos Participantes deben controlar y supervisar la operación de los Centros de Transacción que se encuentren bajo su red a fin de garantizar la calidad, seguridad y continuidad del servicio.

Tema: Centros de carga y descarga del dinero electrónico

Objetivo: Indicar cuales son los centros que se puede cargar y descargar el dinero electrónico.

Las siguientes son las instituciones financieras y establecimientos autorizados, donde se puede cargar dinero electrónico o cambiar a dinero electrónico a físico:

- Banco Central del Ecuador
- Banco del Pacífico
- Banco Nacional de Fomento
- Banco Amazonas
- Cooperativa JEP
- Cooperativa 23 de julio
- Cooperativa 29 de octubre
- Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato
- Cooperativa Cooprogreso
- Cooperativa San Francisco
- Cooperativa Pablo Muñoz Vega
- Cooperativa Atuntaqui
- Cooperativa Calceta
- Mutualista Imbabura
- Servipagos
- Almacenes TIA
- Farmacias Sana Sana
- Red Comercial Full Carga
- Mi Comisariato

Tema: Ventajas y Desventajas del dinero electrónico

Objetivo: Dar a conocer cuáles son las ventajas y desventajas al utilizar este medio de pago del dinero electrónico.

Ventajas:

Según el Banco Central hay algunas ventajas al usar el dinero electrónico en lugar del físico que

son:

Ahorro: Al pagar con dinero electrónico ahorrarás hasta un 4% en tus compras, en lugar de pagar el 14% de IVA pagarás solo el 10%

Seguridad: Al no tener que llevar dinero físico, harás tus transacciones y transferencias de manera rápida y segura. El sistema está protegido con claves personales y no perderá tu dinero aunque te roben o pierdas tu teléfono. En caso de robo es recomendable marcar al *153# y bloquear la cuenta hasta pedir a nuestra operadora un nuevo chip

Aumento de productividad: No necesitarás hacer filas ni desplazarte largas distancias para realizar pagos y transferencias, el tiempo que ahorres en la realización de estos trámites podrás utilizarlo en beneficio de tu negocio o familia.

Desventajas:

Se debe pagar una comisión mínima para su uso

- Un corte de energía, o cualquier otro imprevisto en el sistema podrían cortar el acceso a los fondos.
- No es aceptado como método de pago por todas las personas.
- Puede demorar un tiempo para adaptarse y ser aceptado como método de pago.

g.- DISCUSIÓN:

Desde la creación de los mercados, existió la necesidad de tener un método para intercambiar productos y servicios; la primera forma de intercambio comercial se llamó trueque, luego el crecimiento del comercio y las clases sociales conllevó a que aparecieran nuevos métodos de pago. Es evidente que la humanidad ha sido testigo de la evolución del dinero a través del tiempo y de sus adaptaciones acorde al desarrollo económico, mundial y tecnológico; finalmente en las últimas décadas aparece en el mundo lo que se conoce el día de hoy como dinero virtual y dinero electrónico. El sistema del dinero electrónico permite realizar pagos por medio de los teléfonos celulares, sin la necesidad de contar con saldo o internet, es un medio rápido, seguro, con cobertura en zonas alejadas donde no existen entidades financieras, no se deteriora y permite pagar el precio exacto.

Existen algunas naciones que han optado por implementar este mecanismo, con el principal objetivo de reducir el porcentaje de marginación financiera, como lo es el caso de varios países del continente europeo, dónde este medio ha logrado un alto índice de aceptación y han logrado tener una inclusión financiera de varios sectores marginados, y disminuir los coeficientes de desigualdad y pobreza.

Es por ello, que el Banco Central del Ecuador, bajo una visión social e inclusión financiera ha establecido mecanismos innovadores como la “Red de Redes”, que incluía Corresponsales no bancarios liderados por Mi vecino y seguido del Banco del Barrio, que de una u otra manera acercaron las instituciones bancarias en zonas rurales y sectores marginados, para que las personas puedan beneficiarse del Sistema Financiero y el conocido “Dinero Móvil”.

Sin embargo, en Ecuador, es poca la cantidad de usuarios que manejan este sistema; la cifra de dinero que ya circula en nuestra economía por este medio, incrementa con el transcurso del tiempo, siendo el Banco Central del Ecuador, quien garantiza que estos valores están respaldados al 100%.

La Corporación en las Huellas del Banco Grameen, opera en la ciudad de Loja, Macará y Zamora, es una entidad financiera, cuya metodología para trabajar, es la de un banco comunal, su fin es colocar y recuperar microcréditos, que son otorgados a la población de escasos recursos, por medio de los técnicos que laboran en la entidad, quienes se trasladan hacia las

comunidades o barrios, dónde existen los centros. Actualmente, la institución presenta problemas de seguridad al momento que realiza la colocación del efectivo, pues al ser el técnico quien se traslada hacia el barrio o comuna, a llevar a cabo los procesos de colocación y recuperación de créditos y captación de ahorros, tanto los socios como los técnicos responsables se encuentran expuestos a ser víctimas de un asalto y han existido casos que ya se han suscitado en la entidad. Así mismo, el tiempo que los técnicos tienen para visitar cada centro, es de una hora, en la que deben realizar lo siguiente: charla de motivación, recuperación del crédito, captación de ahorro y colocación de créditos; tiempo que resulta muchas de las veces poco, para las actividades que deben desempeñar.

Bajo este contexto se procedió a realizar la respectiva investigación y dentro de los objetivos se planteó realizar un estudio de mercado, el cual estableció que un 55% de los socios están de acuerdo con que se implemente el uso del dinero electrónico como medio de pago en la corporación, siendo el proceso de colocación de cartera, en el cual se ejecutaría, con la finalidad de dar a los usuarios y personal de la entidad, mayor seguridad al realizar esta transacción, pues se evitaría trasladarse con dinero físico a los centros y con esto se reduciría la inseguridad para el personal; en cuanto al socio, disminuiría el riesgo de llevar consigo el efectivo desde el centro hacia su casa.

Con los resultados obtenidos, producto de la investigación realizada, los socios de la institución están en la posibilidad de utilizar este medio de pago, en el proceso de la colocación de los microcréditos, pues sería una herramienta que les ayudaría a tener mayor seguridad en las transacciones que se realice. Así mismo, la institución puede incrementar el número de socios y lograr ofrecer sus servicios a otros cantones de la provincia, integrando a través de este sistema, a sectores menos privilegiados, al sistema formal de la economía y brindándoles a través del microcrédito y capacitación financiero, un gran apoyo productivo, impulsando de esta manera sus emprendimientos, el desarrollo de la economía popular y solidaria y por ende el desarrollo económico del país.

h.- CONCLUSIONES:

Al finalizar la presente investigación, se obtiene las siguientes conclusiones:

- El proceso de mayor riesgo en la institución es la colocación de microcréditos que se realiza en los centros por parte de los técnicos, debido a que los mismos se trasladan a la comunidad con el dinero en su mochila, para conceder los respectivos créditos; siendo este un procedimiento inseguro para el personal.
- De acuerdo, con el estudio de mercado existe un 55 % de aceptación por parte de los socios y el personal de la entidad para que se lleve a cabo la implementación del dinero electrónico en el proceso de colocación de microcréditos.
- El 55% de los socios manifiestan el deseo de recibir una capacitación acerca del uso del dinero electrónico y los beneficios que su implementación aportaría, tanto para ellos y la institución.
- El plan de capacitación elaborado sobre el sistema del uso del dinero electrónico para el personal y los socios de la Corporación en la Huellas del Banco Grameen, logrará capacitar a todos los centros que la institución mantiene en la ciudad de Loja.

i.- RECOMENDACIONES:

En base al estudio realizado se recomienda lo siguiente:

- A los socios y al personal de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, evaluar la propuesta realiza a través de este estudio, para tomar la decisión adecuada en la implementación del uso del dinero electrónico en la entidad, debido a que es un sistema de bajo costo operacional y da seguridad a los técnicos al no llevar el dinero en físico.
- Realizar una prueba piloto en 3 centros de la entidad, colocando los créditos por medio del sistema de dinero electrónico, para verificar los beneficios obtenidos.
- Que la Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja realice los trámites como magro agente, ya que así no tendrá un monto mínimo ni máximo para realizar sus transacciones.
- Designar a una persona responsable de las transacciones que se ejecuten en dinero electrónico dentro de la institución, en caso de que se implementado este medio de pago.

j.- BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Aguilar, J. E. (2010). Elaboración de programas de capacitación. Network de Psicología. México.
- ✓ Arenas, E. (1998). Gestión de las Capacitaciones en las Organizaciones. Lima- Perú.
- ✓ Baca, G. (2011). Evaluación de Proyectos. México: Litografica ingramex.
- ✓ Banco Central del Ecuador. (2014). Sistema de dinero electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria. Recuperado el 25 de Mayo de 2016, de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- ✓ Banco de la República Actividad Cultural. (2015). Biblioteca Virtual Luis Ángel Arango. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/oferta_y_demanda
- ✓ Coraggio, J. L. (2011). Economía Social y Solidaria (Primera ed.). (A. A. Martínez, Ed.) Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador. (2008). QUITO: Registro Oficial.
- ✓ Clemente, E. (2005). Implementación de un Monedero Digital Móvil. Recuperado el 15 de Junio de 2016, de <https://www.cs.cinvestav.mx/TesisGraduados/2005/tesisEfrenClemente.pdf>
- ✓ Delgado, C. J. (2007). Breve Historia de la Metodología de los Bancos Comunales. Bolivia.
- ✓ Elliott, E. J. (2014). El Dinero Electrónico en el Ecuador. Quito.
- ✓ Foros Ecuador. (26 de Febrero de 2015). Recuperado el 26 de Mayo de 2016, de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/10452-ventajas-y-desventajas-del-dinero-electr%C3%B3nico-ecuador>
- ✓ García, M. & Vázquez, R. (2005). Arquitectura de un Billeto Electrónico Anónimo. Arquitectura de un Anónimo Factura Electrónica (Sistemas de Pagos Electrónicos, 16(3), 71-80.
- ✓ González, H. (2005). Sistemas de Pago del Ecuador, en el ámbito transfronterizo. Recuperado el 15 de Junio de 2016, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/218/1/IAEN-007-2005.pdf>

- ✓ González, N & Patiño, H (2011).Modelo de Capacitación para el personal. Recuperado el 15 de Junio de 2016, de
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2567/1/6583124G643.pdf>
- ✓ Grameen Bank. (2013). Reglamento del Banco Grameen
- ✓ Grijalva, E. (Diciembre de 2014). Dinero Electrónico como Herramienta de Inclusión Financiera en Ecuador. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3662/1/112282.pdf>
- ✓ Gutiérrez. (abril de 2005). Antecedentes del Microcrédito. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17405102.pdf>
- ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). Quito: Ediciones Ecuador.
- ✓ Kloter, P. (2010). Recuperado el 15 de julio de 2016, de <http://phlpktler.blogspot.com/>
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Art.1. Ecuador.
- ✓ Martínez, A. (Diciembre de 2004). Microcrédito y pobreza; Proyecto de Desarrollo de Comunidades Rurales Pobres. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/amc/14.htm>
- ✓ Mena, B. (2004). Microcréditos: un medio efectivo para la pobreza. Argentina.
- ✓ Miranda, A. (Mayo de 2015). El Dinero Virtual y sus implicaciones para el Ecuador. Recuperado el 18 de junio de 2016, de
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4291/1/114106.pdf>
- ✓ Almazán, M. & Vonthron, N. (2014). Dinero Móvil para los no Bancarizados. Recuperado el 18 de junio de 2016, de
http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/03/2014_MMU_La-rentabilidad-del-dinero-m%C3%B3vil_Un-ecosistema-digital-para-promover-m%C3%A1rgenes-saludables.pdf
- ✓ Núñez, J. C. (2008). El microcrédito de banca comunal: una alternativa de financiamiento rural en México. (U. A. Sur, Ed.) México.
- ✓ Orozco, M. (06 de Noviembre de 2014). El Comercio.
- ✓ Pilco, P. (02 de marzo de 2015). Inserción del dinero electrónico en el Ecuador. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de

<http://insercciondineroelectronicoecuador.blogspot.com/>

- ✓ Registro Oficial Suplemento 648. (27 de febrero de 2012). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>
- ✓ Ramírez, E. (2007). Moneda, Banca y Mercados Financiero. México. Pearson Educación.
- ✓ Sarria, A. (2004). Economía popular. Lia Tiribia, 14,173.
- ✓ Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano. (Enero de 2013). Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano. Obtenido de http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo60ENE2013.pdf
- ✓ Sosa, J., Vargas, A., & Rodríguez, I. (2013). Diseño y ejecución de un programa de capacitación. Recuperado el 18 de junio de 2016, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetDisenoYEjecucionDeUnProgramaDeCapacitacionParaGuia-4688341%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetDisenoYEjecucionDeUnProgramaDeCapacitacionParaGuia-4688341%20(1).pdf)
- ✓ Yunus, M. (2014). La inciclopedia Bibliografías y Vida. Recuperado el 11 de junio del 20116, de: <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/y/yunus.htm>

k.- ANEXOS:

Anexo 1:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ENCUESTA PARA LAS SOCIAS/OS DE LA CORPORACIÓN “EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN”

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera Banca y Finanzas, le solicito muy comedidamente se digne a llenar la siguiente encuesta, la misma que servirá para el desarrollo de tesis.

Objetivo: Conocer si es factible o no la implementación el uso del dinero electrónico en la institución.

1. Género:

Masculino ()

Femenino ()

2. ¿Qué edad tiene?

15-24 años ()

35-44 años ()

Más de 54 años ()

25-34 años ()

45-54 años ()

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

4. ¿Qué actividad económica realiza?

Comercio () Producción () Servicios ()

5. ¿Posee un teléfono celular?

Sí _____ No _____

6. ¿Cuál es la cuota que paga semanalmente del crédito otorgado por el Banco Grameen?

De 11 a 20 ()

De 41 a 50 ()

De 71 a 80 ()

De 21 a 30 ()

De 51 a 60 ()

De 81 a 90 ()

De 31 a 40 ()

De 61 a 70 ()

Más de 91 ()

7. ¿Tiene conocimiento que es el dinero electrónico?

Sí _____ No _____

8. ¿Le gustaría recibir capacitaciones sobre el uso del dinero electrónico?

Sí _____ No _____

9. ¿Usaría dinero electrónico en lugar de dinero en efectivo en su negocio?

Sí _____ No _____

10. ¿Estaría dispuesto a utilizar el dinero electrónico para realizar las transacciones en el Banco Grameen?

Sí _____ No _____

11. ¿Qué beneficios obtendría del uso del dinero electrónico?

- Seguridad en sus transacciones ()
- Ahorra tiempo ()
- Posibilidad de retirar el dinero en cualquier momento ()
- Permite pagar el precio exacto ()

12. ¿Sino está dispuesto a utilizar el dinero electrónico por qué?

- Desconfianza ()
- Desconocimiento del uso del mismo ()
- No es aceptado por todas las personas ()
- Por el pago de una comisión mínima para su uso ()

13. ¿En qué tipo de transacciones le gustaría utilizar el uso del dinero electrónico en el Banco Grameen?

Colocación de créditos ()

Pagos de las cuotas semanales ()

Ahorro del centro ()

Liquidación del crédito ()

14. ¿Le gustaría que el Banco Grameen funcione como un macro agente del dinero electrónico?

Sí _____ No _____

15. ¿Cree usted que al utilizar el dinero electrónico se ahorraría tiempo en las reuniones semanales?

Sí _____ No _____

16. ¿Al utilizar el dinero electrónico, cree usted que es más seguro al realizar sus transacciones?

Sí _____ No _____

17. ¿Conoce algún lugar donde cargar y descargar el dinero electrónico?

Sí _____ No _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN “EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN”

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera Banca y Finanzas, le solicito muy comedidamente se digne a llenar la siguiente encuesta, la misma que servirá para el desarrollo de tesis.

Objetivo: Conocer si es factible o no la implementación el uso del dinero electrónico en la institución.

1.- Estaría dispuesto a utilizar el sistema de dinero electrónico en las operaciones que se realizan en la entidad

Si ()

No ()

Porque.....

2.- En qué tipo de transacciones le gustaría utilizar este medio de pago

Colocación de créditos en su totalidad ()

Colocación de créditos elevados ()

Pagos de las cuotas semanales ()

Ahorro del centro ()

Liquidación del crédito ()

3- Cree que al utilizar el sistema de dinero electrónico serían más seguro sus transacciones

Si ()

No ()

porque.....
.....

4.- Desde su punto de vista como técnico cree usted que los socios de la entidad estarían en capacidad de utilizar este medio de pago.

Si ()

No ()

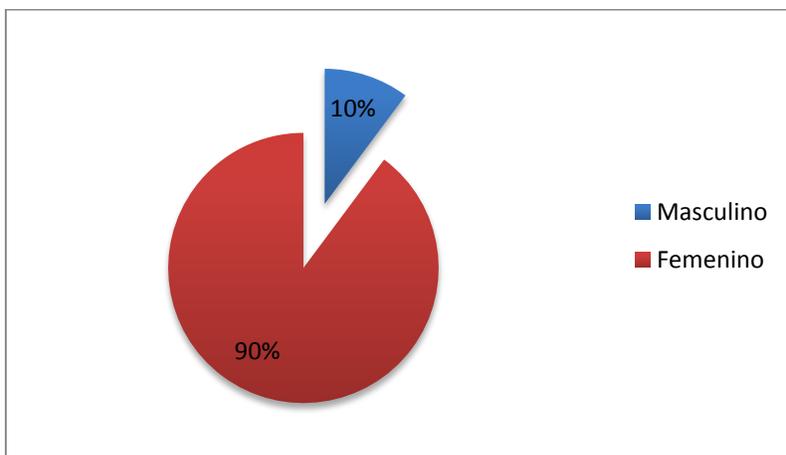
porque.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

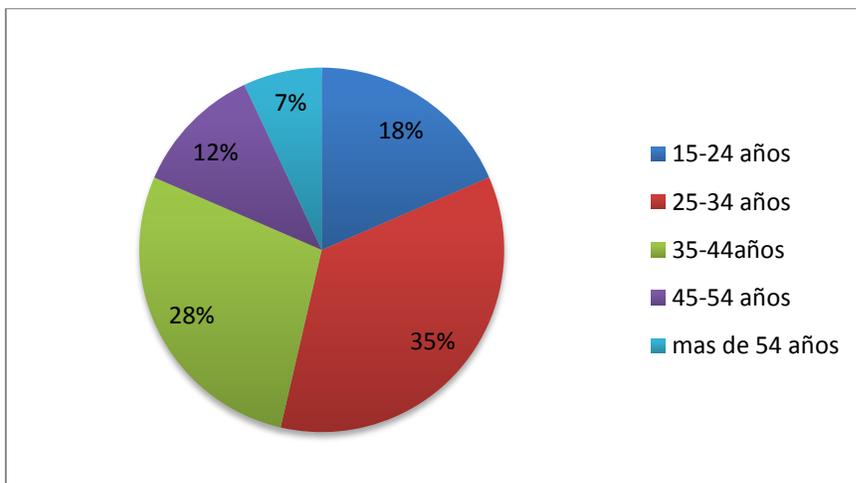
Anexo: 3

Tabulación de la encuesta aplicada a los socios de la institución:

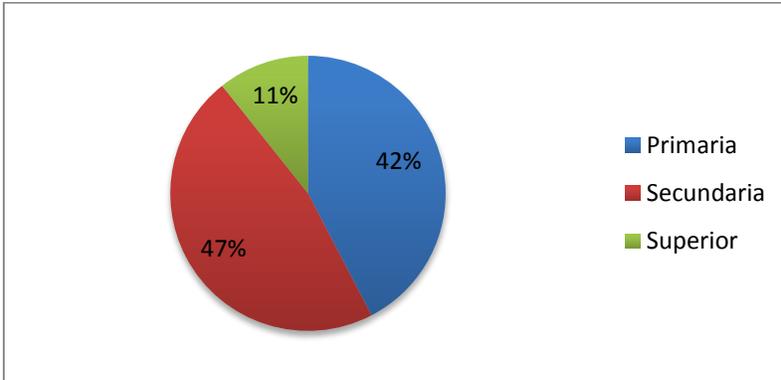
1.- ¿Género?



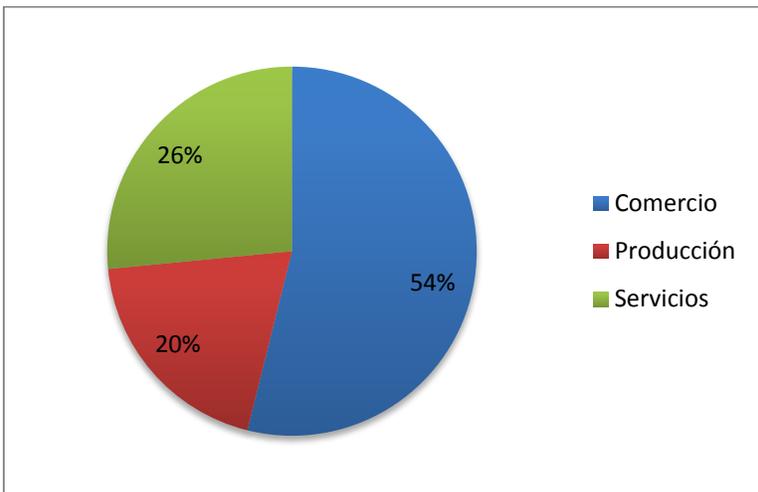
2.- ¿Qué edad tiene?



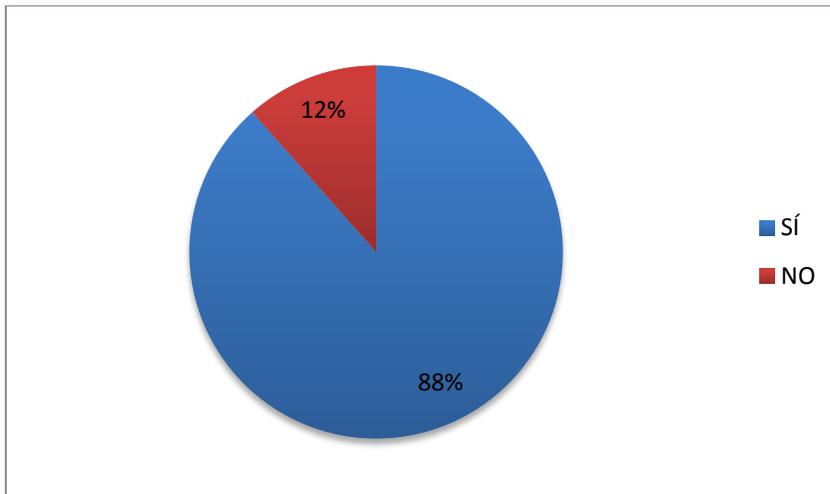
3.- ¿Cuál es su nivel de educación?



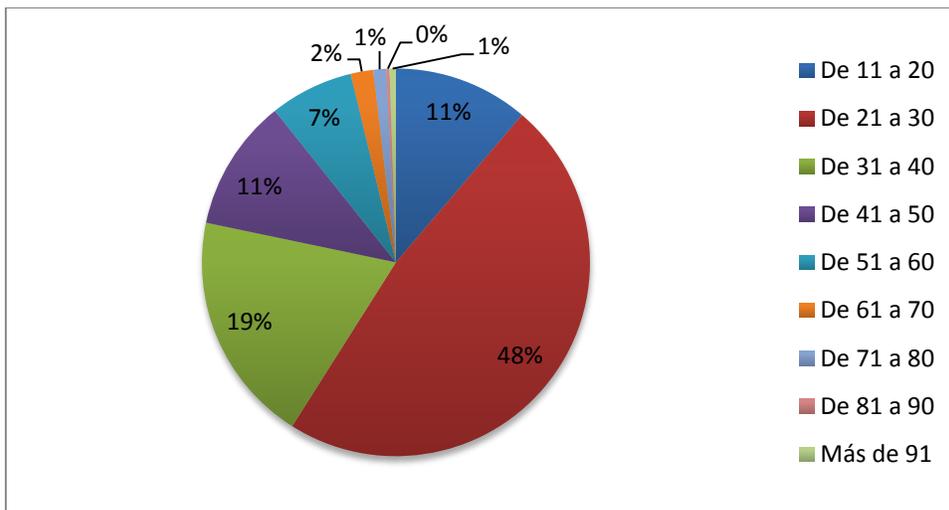
4.- ¿Qué actividad económica realiza?



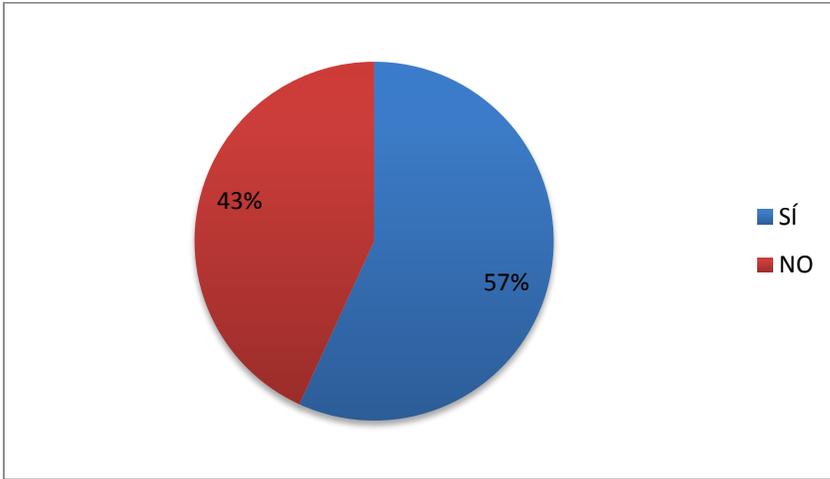
5.- ¿Posee un teléfono celular?



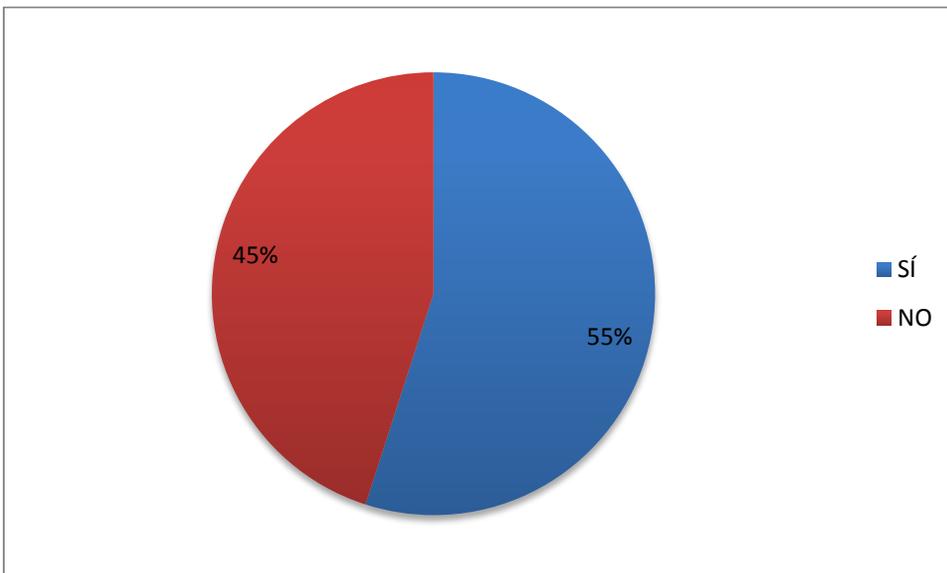
6. ¿Cuál es la cuota que paga semanalmente del crédito otorgado por el Banco Grameen?



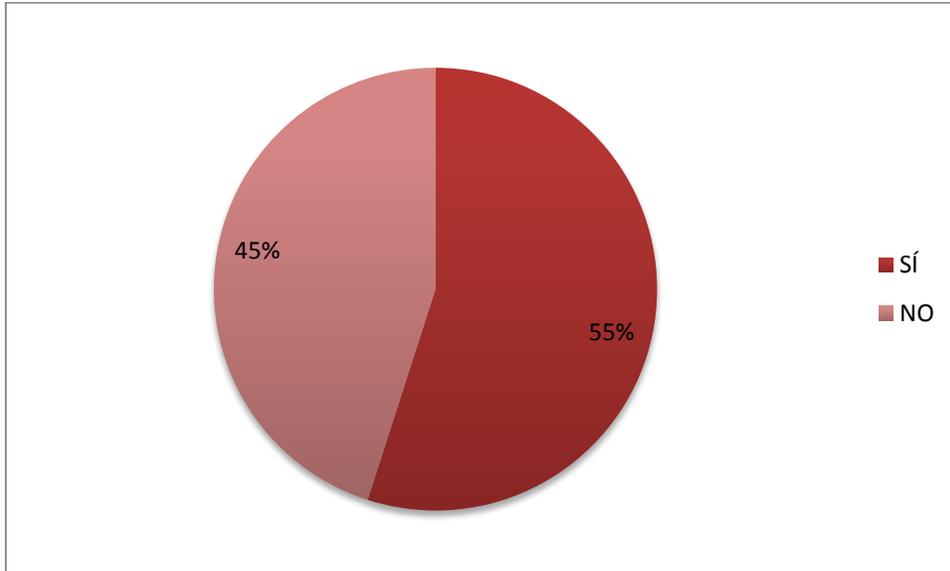
7.-¿Tiene conocimiento que es el dinero electrónico?



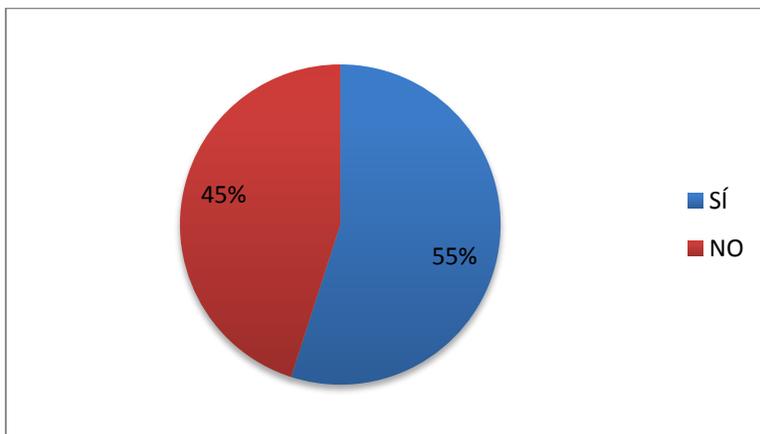
8. ¿Le gustaría recibir capacitaciones sobre el uso del dinero electrónico?



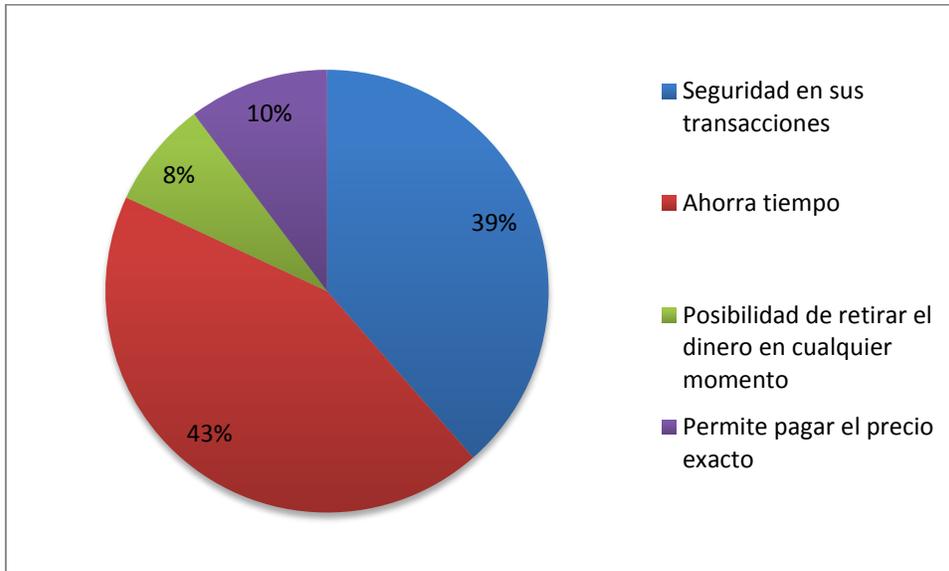
9. ¿Usaría dinero electrónico en lugar de dinero en efectivo en su negocio?



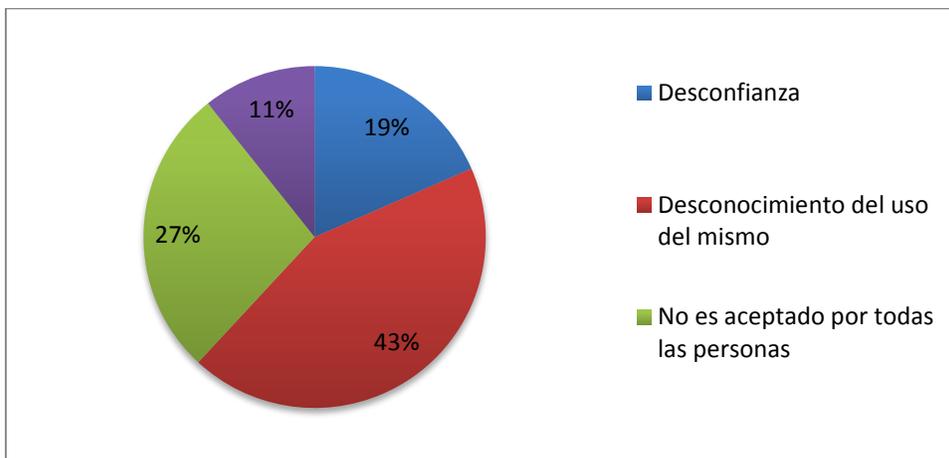
10.- ¿Estaría dispuesto a utilizar el dinero electrónico para realizar las transacciones en el Banco Grameen?



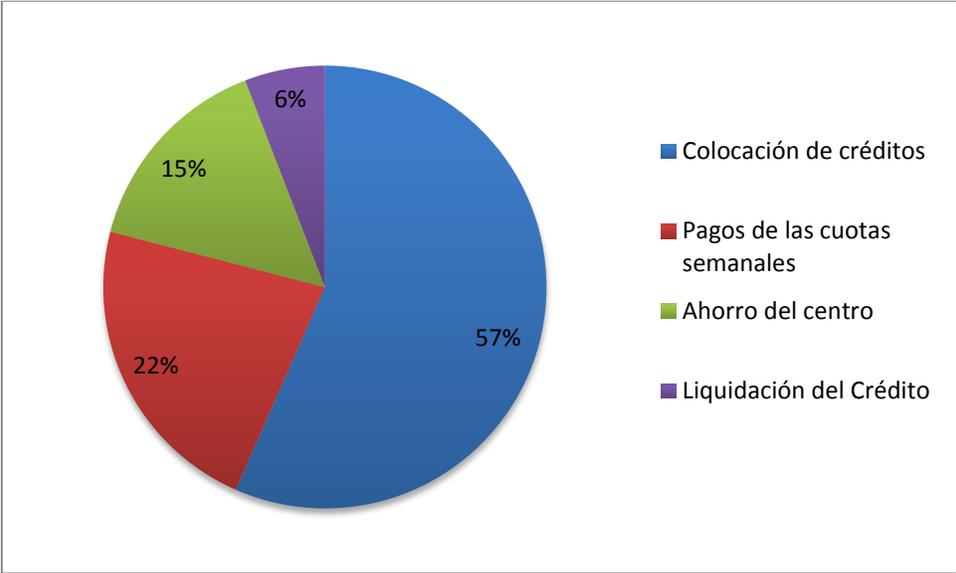
11.- ¿qué beneficios obtendría del dinero electrónico?



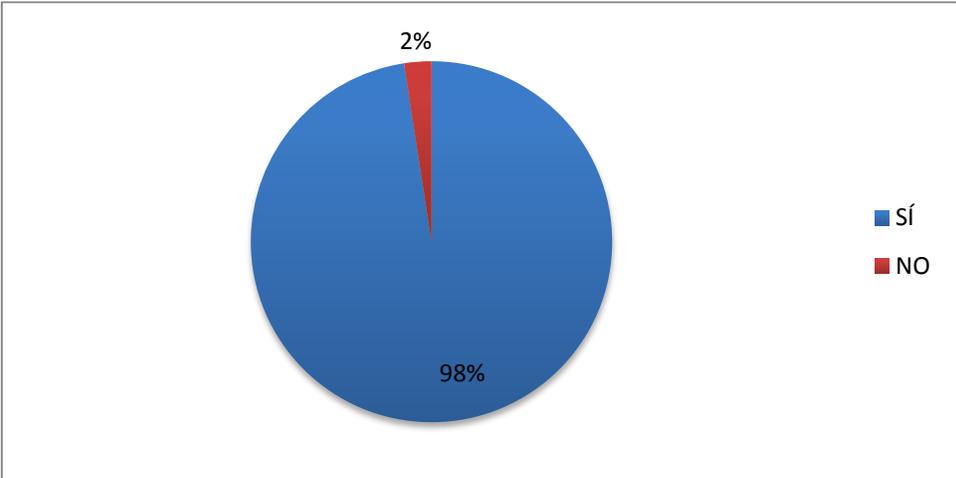
12.- ¿Sino está dispuesto a utilizar el dinero electrónico por qué?



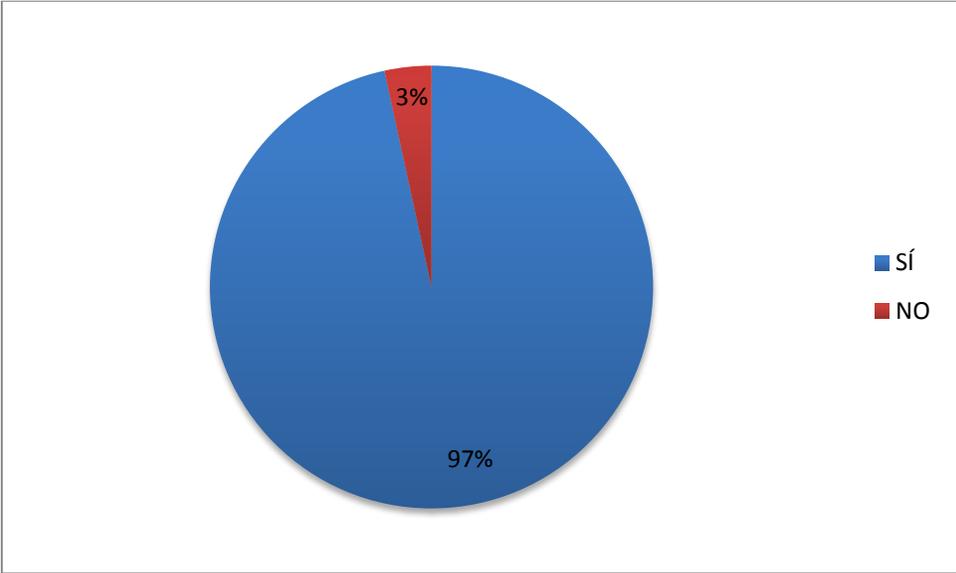
13.-¿En qué tipo de transacciones le gustaría utilizar el dinero electrónico en el Banco Grameen ?



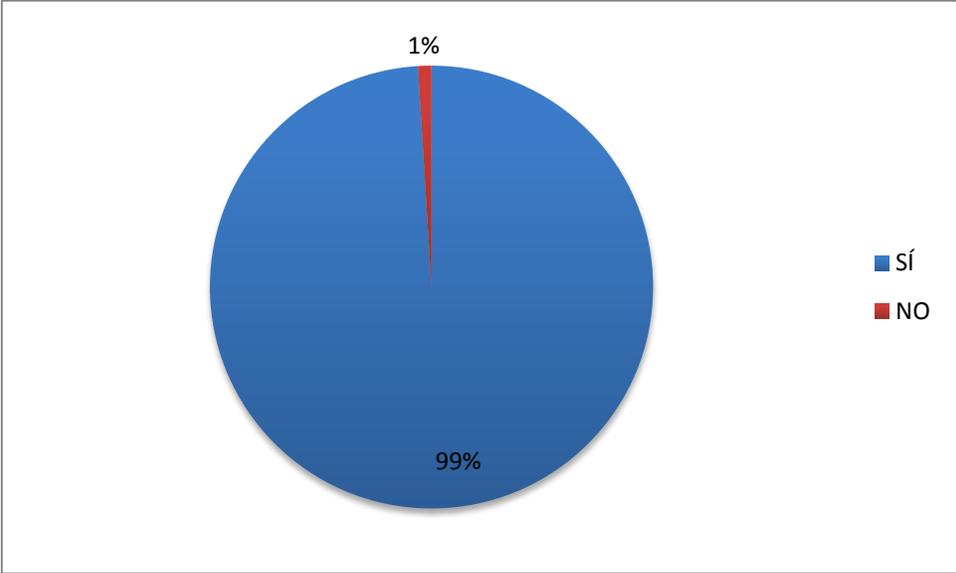
14.- ¿Le gustaría que el Banco Grameen funcione como un macroagente del dinero electrónico?



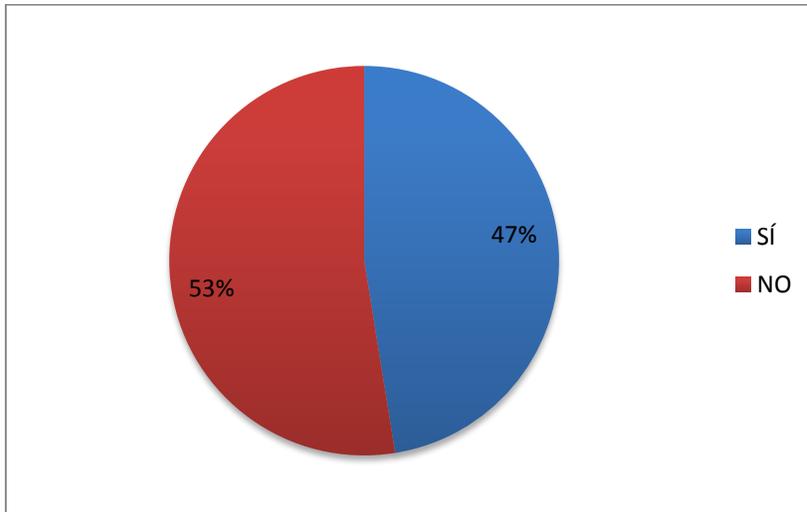
15. ¿Cree usted que al utilizar el dinero electrónico se ahorraría tiempo en las reuniones semanales?



16. ¿Al utilizar el dinero electrónico, cree usted que es mas seguro realizar sus transacciones?



17. ¿Conoce algún lugar donde cargar y descargar el dinero electrónico?

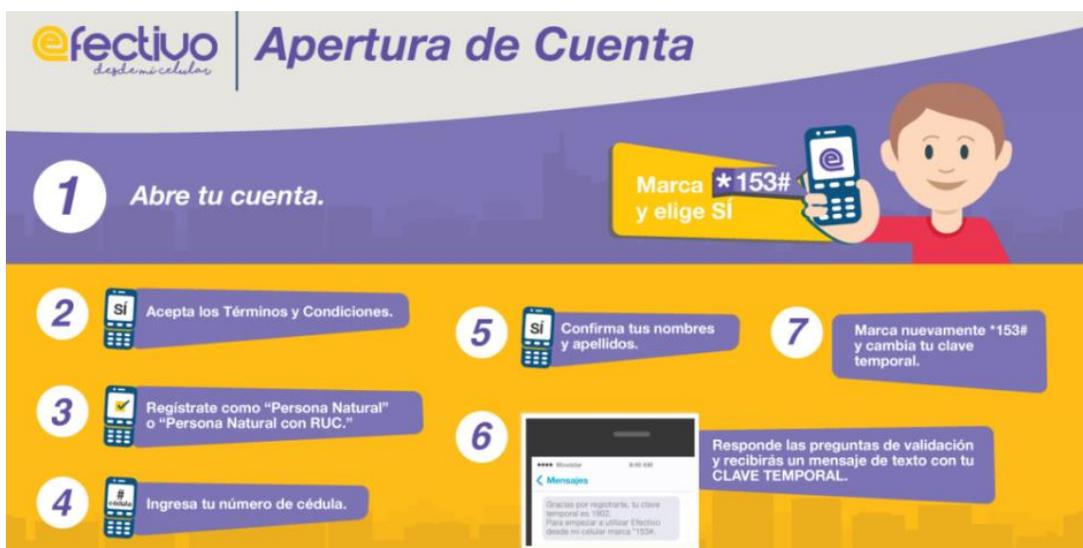


Anexo 4:

Procesos del dinero electrónico



Fuente: <https://efectivo.ec/>



Fuente: <https://efectivo.ec/>

COSTO DE LA CARGA

1. Persona Natural

- La carga de dinero a una cuenta **Efectivo desde Mi Celular** en un centro de transacción es **GRATIS.**
- La carga de dinero a una cuenta **Efectivo desde Mi Celular** en un cajero automático, tiene el costo de **10 centavos.**

RECUERDA,
EL LÍMITE DE
CARGA
DIARIO ES DE
USD. 500,00
en centros de
transacción y cajeros



efectivo.ec...

Fuente: <https://efectivo.ec/>

2. Persona Jurídica (empresas)

- La carga de dinero a una cuenta **Efectivo desde Mi Celular** en un centro de transacción es **GRATIS.**
- La carga de dinero a una cuenta **Efectivo desde Mi Celular** en un cajero automático, tiene el costo de **15 centavos.**

RECUERDA,
EL LÍMITE DE
CARGA
DIARIO ES DE
USD. 500,00
en centros de
transacción y cajeros



Consulta en tu centro de transacción el monto máximo de carga.

Fuente: <https://efectivo.ec/>



Fuente: <https://efectivo.ec/>

COSTO DE LA DESCARGA

1. Persona Natural

- Si descargas tu dinero en un **centro de transacción**, las cuatro primeras descargas del mes son **GRATIS**.

A partir de la quinta descarga, el costo es el siguiente:

MONTO	VALOR
de USD 1,00 hasta USD 50,00	5 centavos
de USD 50,01 hasta USD 200,00	10 centavos
de USD 200,01 hasta USD 2500,00	15 centavos

- Si descargas tu dinero en un **cajero automático**, el costo de la descarga es **35 centavos**.

LÍMITE DE DESCARGA
USD. 500,00
por cajero por transacción

No te olvides que el monto máximo de descarga por día es USD 2.500. Consulta en tu centro de transacción el monto máximo para descargar.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

2. Persona Jurídica (empresas)

- Si descargas tu dinero en un **centro de transacción**, las cuatro primeras descargas del mes son **GRATIS**.

A partir de la quinta descarga, el costo es de 15 centavos

- Si descargas tu dinero en un **cajero automático**, el costo de la descarga es **35 centavos**.

LÍMITE DE DESCARGA
USD. 500,00
por cajero por transacción

No te olvides que el monto máximo de descarga por día es USD 2.500.

Fuente: <https://efectivo.ec/>



Fuente: <https://efectivo.ec/>

PAGOS DE USUARIO A USUARIO

1. Pagos de Persona Natural a Persona Natural

MONTO	VALOR
de USD 1,00 hasta USD 5,00	GRATIS
de USD 5,01 hasta USD 10,00	2 centavos
de USD 10,01 hasta USD 100,00	10 centavos
de USD 100,01 hasta USD 9000,00	20 centavos

El costo de esta transacción lo paga el usuario que emite el dinero.

2. Pagos de Persona Natural a Persona Jurídica (empresas)

MONTO	VALOR
de USD 1,00 hasta USD 10,00	2 centavos
de USD 10,01 hasta USD 100,00	10 centavos
de USD 100,01 hasta USD 9.000,00	20 centavos

El costo de esta transacción lo paga el usuario que recibe el dinero.

3. Pago de Persona Jurídica (empresas) a Persona Jurídica (empresas) o Persona Natural

Costo de la transacción: 20 centavos

El costo de esta transacción lo paga el usuario que envía el dinero.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

efectivo | **Pago en Establecimientos**

Podrás pagar en diferentes establecimientos de la red de efectivo.

01 Acércate a la caja del establecimiento para cancelar mediante tu cuenta de efectivo los productos o servicios adquiridos.

02 El cajero pedirá tu cédula y tu número de celular. Para ejecutar el cobro recibirás un mensaje solicitándote que confirmes el pago ingresando tu clave de seguridad.

03 Una vez validada la transacción se acreditará automáticamente el pago al establecimiento.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

PAGO A ESTABLECIMIENTOS

1. Pagos en Línea

De Persona Natural a Persona Jurídica (empresas)

MONTO	VALOR
de USD 0,01 hasta USD 10,00	2 centavos
de USD 10,01 hasta USD 100,00	10 centavos
de USD 100,01 hasta USD 9000,00	20 centavos

El costo de esta transacción lo paga el establecimiento.

De Persona Jurídica (empresas) a Personas Jurídicas (empresas)

Costo de la transacción: 20 centavos

El costo de esta transacción lo paga el establecimiento.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

De Persona Natural a Persona Natural con RUC

Costo de la transacción: GRATIS

2. Pagos de Combustible

Costo de la transacción: 5 centavos

El costo de esta transacción lo paga el usuario que compra el combustible.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

efectivo | Pago de Servicios Básicos

Si aún no tienes una cuenta de **efectivo** ingresa al *153# y ábrela.

Si ya tienes tu cuenta de **efectivo** puedes pagar servicios como agua, luz (electricidad), teléfono, entre otros, desde la comodidad de tu celular. Consulta los servicios y empresas en las que ya puedes hacer el pago. Te indicamos cómo hacerlo:

01 Digita *153# y selecciona la opción Pago de Servicios.

02 Escoge el servicio a pagar.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

Agua potable
 (Disponible en 8 provincias): Chimborazo, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Morona Santiago, Pichincha, Tungurahua.
 Para pagar este servicio deberás tener el número de cuenta.
 Costo de transacción 0.35 USD (35 centavos).

Electricidad
 (Disponible en 10 provincias: Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Los Ríos, Manabí, Pichincha, Santa Elena, Santo Domingo de Los Tsáchilas, Sucumbios).
 Para este servicio deberás ingresar el Código Único Eléctrico Nacional.
 Costo de transacción 0.05 USD (5 centavos).

Teléfono: Fijo y móvil de CNT a nivel nacional.
 Para pagar este servicio deberás ingresar el número de teléfono (para teléfono fijo ingresar con código de área).
 Costo de transacción 0.35 USD (35 centavos).

TV Cable
 Para pagar este servicio deberás ingresar el número de contrato.
 Costo de transacción 0.35 USD (35 centavos).

Servicios del Municipio de Loja
 Para estos servicios deberás ingresar la cédula, el RUC o el pasaporte.
 Costo de transacción 0.05 USD (5 centavos).

Impuestos prediales del Municipio de Quito.
 Para pagar este servicio deberás ingresar el número de predio.
 Costo de transacción 0.35 USD (35 centavos).

03 Una vez seleccionado el servicio, el Sistema te solicitará que confirmes el pago ingresando tu clave personal.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

1. Persona Natural

- Si transfieres dinero desde tu cuenta **Efectivo desde Mi Celular** a una cuenta en el **sistema financiero nacional**, el costo de la transferencia es el siguiente:



MONTO	VALOR
de USD 1,00 hasta USD 9000,00	25 centavos

El costo de esta transacción la paga el usuario que envía el dinero.

1. Persona Jurídica (empresas)



Si transfieres dinero desde una cuenta **Efectivo desde MI Celular** a una cuenta en el **sistema financiero nacional**, el costo de la transferencia es:

25 centavos.

El costo de esta transacción la paga el usuario que envía el dinero.

Fuente: <https://efectivo.ec/>

Anexo 5:

INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS Y PERSONAS NATURALES CON RUC OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

Cuentas con dos opciones de registro: Automática y Presencial. Sigue estos pasos y podrás brindar un nuevo servicio a tus clientes:

REGISTRO AUTOMÁTICO

Podrás registrar tu empresa automáticamente si el representante legal de la misma tiene firma electrónica.

Antes de iniciar con el registro toma en cuenta estas condiciones:

- Haber transcurrido 48 horas de creada la empresa en el Servicio de Rentas Internas - SRI.
- El correo electrónico de contacto debe estar actualizado en el SRI.
- La empresa debe estar en estado activo en el SRI.
- Conocer los “Términos y Condiciones de Uso”.

PASOS

1. Ingresa a la página web www.efectivo.ec
2. Escoge la opción “Empresas” que se encuentra en el menú de opciones de la página principal.
3. Digita el RUC en el casillero señalado.
4. Realiza los ejercicios de validación que se presentan en la página y presiona el botón "Enviar".
5. Llegará un correo electrónico a la cuenta registrada en el SRI, en el cual deberás presionar el link "Ingresa aquí".



Bienvenido Señores EMPRESA

Confirme su registro ingresando al siguiente link [Ingrese Aquí](#)

Consulta e inquietudes al correo electrónico informacion@efectivo.ec



Gracias por su atención

Efectivo desde mi celular.

6. Ahora se desplegará el documento de “Términos y Condiciones de Uso”. Descárgalo en tu computadora para que el representante legal lo firme electrónicamente.

7. Una vez firmado cárgalo nuevamente presionando el botón “Cargar”.

¡Listo! Un aviso te indicará que tu solicitud fue completada satisfactoriamente. En el transcurso de 24 horas recibirás un correo electrónico confirmando tus datos de usuario, clave e instructivos para que puedas hacer cobros a tus clientes usando



Registro de Persona Jurídica o Persona Natural obligada a llevar contabilidad

Su solicitud de registro ha sido completada satisfactoriamente.
En el transcurso de 24 horas recibirá una llamada de bienvenida y un correo solicitándole información operativa.

REGISTRO PRESENCIAL

Antes de iniciar con el registro toma en cuenta estas condiciones

- Haber transcurrido 48 horas de creada la empresa en el Servicio de Rentas Internas - SRI.
- El correo electrónico de contacto debe estar actualizado en el SRI.
- La empresa debe estar en estado activo en el SRI.
- Conocer los “Términos y Condiciones de Uso”.

PASOS

1. Ingresa a la página web www.efectivo.ec
2. Escoge la opción “Empresas” que se encuentra en el menú de opciones de la página principal.
3. Digita el RUC en el casillero señalado.
4. Realiza los ejercicios de validación que se presentan en la página y presiona el botón "Enviar".
5. Llegará un correo electrónico a la cuenta registrada en el SRI, en el cual deberás presionar el link "Ingresa aquí".



6. Ahora se desplegará el documento de “Términos y Condiciones de Uso”. Acepta el recuadro indicado "Aceptar términos". Descarga el documento e imprímelo para que el representante legal de la empresa lo firme.
7. Acércate a las oficinas del Banco Central de Ecuador ubicadas en Quito, Guayaquil y Cuenca; o a cualquiera de las agencias del SRI, ubicadas a nivel nacional con el documento de Términos y Condiciones firmado y la identificación original del representante legal.

¡Listo! En el lapso de 5 días recibirás un correo electrónico confirmando tus datos de usuario, clave e instructivos para que puedas hacer cobros a tus clientes usando.

INDICE

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
a.- TÍTULO:.....	1
b.- RESUMEN:	2
c.- INTRODUCCIÓN:	4
d.- REVISIÓN DE LITERATURA	6
Historia de la evolución del dinero en el mundo.....	7
Medios e Instrumentos de pago.....	9
Medios electrónicos de pagos	11
Dinero electrónico.....	15
Sistema del dinero electrónico en el Ecuador	15
Grameen Bank.....	27
Bancos comunales.....	26
Plan de capacitación	32
e.- MATERIALES Y MÉTODOS	37
f.- RESULTADOS.....	39
Antecedentes de la “Corporación en las Huellas del Banco Grameen de la ciudad de Loja”	39
Estudio de mercado	49
Mercado potencial y real	50
Las 4p de mercadotecnia	50
Flujo grama del otorgamiento de microcréditos:	61
Flujo grama de pago de las cuotas semanales:	63
Flujo grama de atención en caja:	64
Flujo grama de la colocación de microcréditos por medio del dinero electrónico:.....	67

Plan de Capacitación para el personal y los socios de la institución	69
Cronograma de la capacitación a realizarse:	71
Descripción de los módulos a capacitar para el personal de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen	72
Descripción de los módulos a capacitar para los socios de la entidad	73
g.- DISCUSIÓN:.....	79
h.- CONCLUSIONES:	81
i.- RECOMENDACIONES:	81
j.- BIBLIOGRAFÍA	83
k.- ANEXOS:	86
INDICE.....	111