



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE GUAYAQUIL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DEL USO DE LAS BILLETERAS ELECTRÓNICAS EN GUAYAQUIL:  
DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado/a en Administración de Empresas

AUTOR: LUNDH CASTRO ERIC GUNNAR  
VELASCO SÁNCHEZ HEYDE ELIZABET  
TUTOR: ECON. KARINA ROXANA VALLEJO LEON MGTR.

Guayaquil - Ecuador

2024

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Nosotros, Eric Gunnar Lundh Castro con documento de identificación N° 0925632937 y Heyde Elizabet Velasco Sánchez con documento de identificación N° 0952145811 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 28 de febrero del año 2024

Atentamente,



---

Eric Gunnar Lundh Castro  
0925632937



---

Heyde Elizabet Velasco Sánchez  
0952145811

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, Eric Gunnar Lundh Castro con documento de identificación No. 0925632937 y Heyde Elizabet Velasco Sánchez con documento de identificación No. 0952145811, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Artículo Académico: “Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y Oportunidades”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado/a de Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 28 de febrero del año 2024

Atentamente,



---

Eric Gunnar Lundh Castro  
0925632937



---


Heyde Elizabet Velasco Sánchez  
0952145811

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Karina Roxana Vallejo León con documento de identificación N° 0917770778, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DEL USO DE LAS BILLETERAS ELECTRÓNICAS EN GUAYAQUIL: DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES, realizado por Sr. Eric Gunnar Lundh Castro, con documento de identificación N° 0925632937 y la Srta. Heyde Elizabet Velasco Sánchez, con documento de identificación N° 0952145811, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 28 de febrero del año 2024

Atentamente,

  
Econ. Karina Roxana Vallejo León

0917770778

# **Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafío y Oportunidades**

*Analysis of the Use of Electronic Wallets in Guayaquil: Challenges and Opportunities*

---

## **Resumen**

Las billeteras electrónicas son un método de pago que ha evolucionado por las necesidades y demandas de las personas en el ámbito tecnológico. Esta herramienta abre nuevos caminos hacia la inclusión financiera de un país al hacer parte de este sistema a personas que por distintos motivos no están bancarizadas. El presente estudio tiene como objetivo principal dar a conocer el uso que tienen las billeteras electrónicas en Guayaquil. En este trabajo se utilizó metodología mixta, análisis cualitativo y cuantitativo a través de la aplicación de entrevistas y encuestas. Los resultados indicaron que los adultos de entre 18 a 24 años son los principales usuarios de estas plataformas motivados por la facilidad de uso y la recomendación de amigos y familiares, mientras que se evidenció que una de las barreras principales es el desconocimiento de las ventajas de estas plataformas lo cual se da sobre todo en generaciones mayores a 35 años quienes a su vez tienen temor ante la adopción de nuevas tecnologías y resistencia por motivos de desconfianza en la seguridad. Por lo que se recomienda reforzar temas de capacitación sobre las billeteras electrónicas a través de programas de educación financiera, ya que estas tecnologías impactan en la competitividad de un país y la modernización de sus sistemas financieros además de impulsar su adopción a través de alianzas con negocios de servicios de consumo diario como gasolineras.

---

## **Abstract**

Electronic wallets are a payment method that has evolved according to the needs and demands of people in the technological field. This tool opens new paths towards the financial inclusion of a country by integrating into this system individuals who, for various reasons, are not part of the financial system. The main objective of this study is to make known the use of electronic wallets in Guayaquil. In this article, a mixed methodology was used, including qualitative and quantitative analysis through interviews and surveys. The results indicated that adults aged 18 to 24 are the main users of these platforms, motivated by ease of use and recommendations from friends and family. However, it was evident that one of the main barriers is the lack of awareness of the advantages of these platforms, especially in generations older than 35, who also exhibit fear of adopting new technologies and resistance due to distrust in security. Therefore, it is recommended to strengthen knowledge on electronic wallets through financial education programs, as these technologies impact a country's competitiveness and the modernization of its financial systems. Additionally, it is suggested to promote adoption through alliances with businesses offering daily consumption services, such as gas stations.

---

## **Palabras clave**

Billeteras electrónicas, Inclusión Financiera, Resistencia Sociocultural, Tecnologías Financieras

---

## **Keywords**

Electronic wallets, Financial Inclusion, Sociocultural Resistance, Financial Technologies

## 1. Introducción

En un mundo globalizado y en constante cambio, los medios de pago continúan evolucionando y adaptándose a las necesidades de los consumidores y un factor influyente ha sido el aumento exponencial del uso de dispositivos móviles. Las Fintech están transformando el panorama del sistema financiero a nivel mundial con su propuesta de valor, impulsando la rápida adopción de tecnología en las finanzas y la conversión del dinero en un activo digital (Ramos K. , 2020). Las billeteras electrónicas también conocidas como monederos digitales son un servicio que ofrecen estas Fintech, en donde se pueden realizar transferencias de pago y cobro de manera segura.

Las billeteras electrónicas, han reforzado su posición en el ámbito de métodos de pago, representando casi la mitad de las transacciones en línea en 2021, por un valor de 2.600 millones de dólares y se especula que esta cifra aumente a un 52.5% en el 2025. (El Boletín, 2023). Durante la pandemia, el uso de dinero en transacciones disminuyó del 40,2% al 25,6% en 2021. Pero los pagos electrónicos en puntos de venta han aumentado significativamente, alcanzando el 7,7 % en 2021. Se prevé que esto se cuadruple para 2025, con lo que se espera una mejoría en datos de inclusión financiera (Worldpay, 2019).

El uso de monederos electrónicos en América Latina está aumentando rápidamente, con un crecimiento estimado del 27% en el número de usuarios durante los próximos años (Itahora, 2023). Tal es el caso en Perú en donde su adopción experimentó un incremento del 500% después de la pandemia y las limitaciones de distanciamiento social. Por lo cual, para mejorar la comprensión de las percepciones relacionadas con esta tecnología innovadora, es fundamental identificar los factores que influyen en la aceptación de pagos digitales (Ramos F. , 2022).

Fomentar el uso de la billetera digital en pequeños negocios informales es una estrategia para reducir la exclusión financiera. Esto permite a los usuarios disfrutar de varios beneficios y servicios a través de la tecnología de pagos digitales, como realizar transacciones en comercios más pequeños y hacer transferencias de persona a persona. A pesar del avance de los agentes bancarios en años recientes, el 75% de los pagos realizados por comerciantes a empresas de consumo masivo se hacen en efectivo. Esta situación genera una importante inseguridad y costos asociados con la gestión del dinero, representando un 3-5% del costo total para las empresas, impactando a más de 400 mil negocios independientes a nivel nacional. (LLamoca & Pumarrumi, 2020).

En el 2017, el Banco Central de Ecuador, introdujo las billeteras electrónicas en donde motivan su uso a través de incentivos tributarios. Sin embargo, en el estudio de (Villaroel Pico, Ortiz Coloma, & Proaño Córdova, 2018) se encontró que el sistema fracasó debido a la falta de credibilidad hacia la entidad estatal. En el 2020, se vio un aumento en la adopción de este medio de pago debido a las limitaciones sociales por la pandemia Covid-19 llevando a los ecuatorianos a su adopción paulatina.

La importancia de esta investigación es comprender el uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil, sus limitaciones, desafíos y oportunidades, además de los factores y percepciones que influyen en su adopción, así como las estrategias utilizadas para promover esta nueva tecnología financiera en la ciudad.

Los objetivos específicos mediante los cuales se desarrolló el presente artículo corresponden a: identificar las barreras económicas, tecnológicas, regulatorias y socioculturales que limitan la adopción y uso de las billeteras electrónicas, comprender el comportamiento y las preferencias de los usuarios de billeteras electrónicas, investigando factores que influyen en su adopción y uso continuo, determinar los desafíos y oportunidades que afronta el uso de billeteras electrónicas en Guayaquil y las razones de su lento crecimiento en comparación con otros países latinoamericanos.

## 1. Fundamentación teórica

### **Teoría del cambio organizacional**

Los estudios organizacionales se enfocan en explicar cómo y por qué las organizaciones cambian, utilizando una variedad de teorías y conceptos para ofrecer una perspectiva parcial, a veces contradictoria, sobre el cambio organizacional (Gutierrez, Aguilar, & Medina, 2019).

Factores internos como la demanda de los consumidores o factores externos como la regulación gubernamental y la competencia pueden provocar cambios en las empresas que brindan servicios financieros para fomentar la adopción de los monederos digitales en Ecuador.

### **Teoría del consumidor**

Según la teoría del consumidor, parte de la microeconomía, analiza cómo un individuo usa recursos para adquirir bienes y servicios, el cual define su curva de demanda y es crucial para entender cómo alguien maximiza su bienestar con su presupuesto disponible. (Coronado, 2020).

Las billeteras electrónicas permiten pagos sin efectivo, facilitan el seguimiento y la gestión de un presupuesto, reducen el tiempo al evitar el uso de efectivo o tarjetas de crédito, y pueden ayudar a los clientes a ahorrar dinero ofreciendo descuentos o programas de fidelidad. (Forbes Digital, 2022). En varios establecimientos como tiendas, taxis y entidades gubernamentales, los pagos a través de billeteras electrónicas representan el 43,6% en Ecuador, mientras que el intercambio de dinero entre amigos, familia y personas representa el 39 %, y otros tipos de servicios representan el 17 %. (Vásconez, 2023).

### **Sistema financiero**

El sistema financiero de una nación juega un papel importante al reducir las ineficiencias causadas por los costos de información y las transacciones entre los actores económicos, convirtiéndose en un componente importante de la economía, lo que lleva a investigar sus efectos en términos de crecimiento (Pusetto, 2008).

Además de captar y depositar dinero, las instituciones financieras juegan un papel importante en el futuro de una nación al brindar seguridad, tecnologías e innovación al movimiento monetario del mercado. (Cruz & Lamilla, 2022). Las billeteras electrónicas en Ecuador han ampliado el alcance del sistema financiero y brindado servicios a una población más amplia, en donde las instituciones financieras están colaborando con empresas Fintech o creando sus propios pagos electrónicos de facturas, como Banco Pichincha y Deuna!.

### **Inclusión financiera**

En el estudio de (Borja & Campuzano, 2018), se define inclusión financiera al nivel de acceso que tienen las personas para ser parte del sistema financiero así cubrir necesidades como administración del dinero, transferencias, obtención de préstamos y cuentas de ahorro con la finalidad de reducir la pobreza, la desigualdad y fomentar el bienestar.

En este contexto, (Mejía & Azar, 2021), mencionan que gracias al aumento de sucursales y corresponsales bancarios, cuentas en instituciones financieras formales y cajeros automáticos, existe un crecimiento continuo en el desarrollo de la inclusión financiera en Latinoamérica. Sin embargo, sigue existiendo una cantidad limitada de personas que utilizan estos bienes y servicios, por lo que las billeteras electrónicas son una herramienta útil para que las personas puedan ser parte del sistema financiero sin necesidad de ser bancarizadas y así poder obtener los beneficios que estas ofrecen.

### **Regulación Financiera**

La gestión de servicios de pagos móviles debe abordar tres aspectos en cuanto a regulaciones financieras: la supervisión del mercado, el acceso universal al servicio, y la protección del consumidor. En estos aspectos se incluye la entrada al mercado, anticompetitivas prácticas, acceso a recursos limitados, regulación de tarifas, interoperabilidad del sistema y interconexión, así como la autenticación de usuarios y vigilancia de transacciones. (Alampay, 2010, como se citó en Quihui, 2021).

En agosto de 2023, La Junta Política y regulación Monetaria, publicó una ley en donde se registró que solo las Sociedades Especializadas de Depósitos y Pagos Electrónicos (Sedpes), las entidades financieras para sus clientes y auxiliares financieros autorizados eran los entes autorizados para gestionar billeteras electrónicas en el país. (Registro Oficial N° 378, 2023)

**Billetera electrónica**

Según (Junta de Política y Regulación Monetaria, 2023) menciona que: “Billetera electrónica es un medio de pago que, mediante un dispositivo electrónico o servicio en línea, permite la canalización de dinero en tiempo real, mediante el uso de medios de pago electrónicos, facilita pagos y transferencias y permite enviar y recibir giros financieros”.

De acuerdo con (Páez, 2020) se entiende por billetera digital: “La billetera electrónica o digital, es un software que permite almacenar dinero electrónico para realizar operaciones de comercio en línea o e-commerce. Por otro lado, es posible recurrir a una definición más extensa donde se indica que la billetera electrónica, también llamada Billetera Móvil o Billetera Digital, es una aplicación móvil, o web que permite a los clientes almacenar credenciales para varios instrumentos de pago y programas de lealtad de forma segura”.

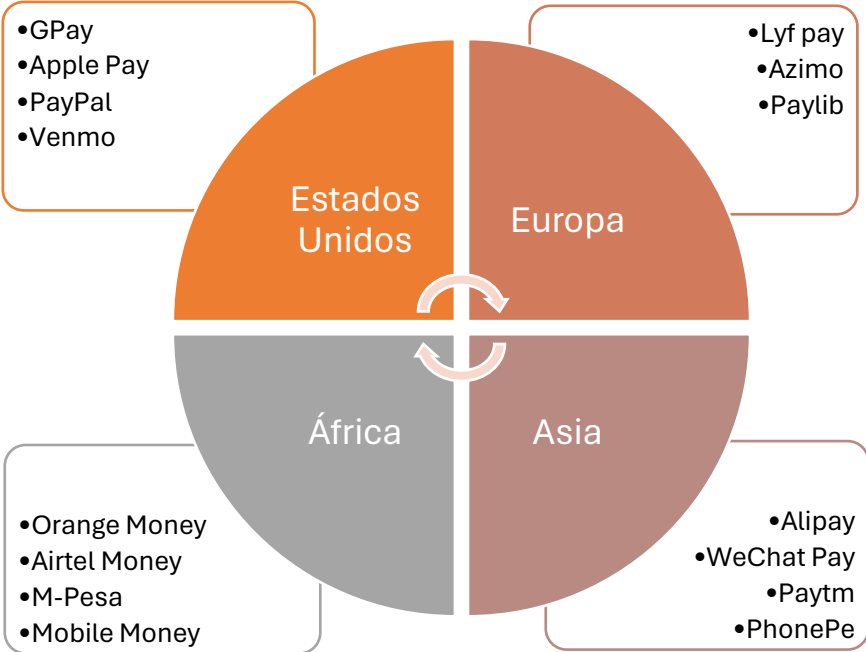
En referencia a lo publicado por (Kagan, 2023) se determina que: “Una billetera digital (o monedero electrónico) es una aplicación de transacciones financieras que funciona en cualquier dispositivo conectado a internet. Almacena de forma segura la información de pago y las contraseñas en la nube. Se puede acceder a las billeteras digitales desde un ordenador; las billeteras móviles, que son un subconjunto, se utilizan principalmente en dispositivos móviles”.

**El uso y adopción de las billeteras electrónicas en el mundo.**

Los bancos, las empresas tecnológicas, las marcas de tarjetas, las operadoras de telefonía móvil, los procesadores de pago e incluso las empresas que fabrican estos dispositivos móviles, están tratando de entrar en este mercado emergente de billeteras digitales, impulsado por la necesidad de gestionar y utilizar el dinero de forma segura, eficiente y sin la necesidad de portar efectivo físico.

**Figura 1**

*Billeteras electrónicas por región*



**Fuente: Elaborado por autores con información de GSMA The Mobile Economy (2022)**



En Estados Unidos el inicio de las billeteras electrónicas se dio por parte de empresas que buscaban tener dominio del mayoritario en estas nuevas tecnologías, tal es el caso de ApplePay y G-Wallet siendo ya los principales competidores que tienen el control de este mercado. ApplePay fue lanzado en 2014 y tenía como objetivo principal abordar y apropiarse de este mercado mediante la introducción de una nueva forma de comprar bienes y servicios, al igual que lo hizo con los teléfonos inteligentes y la industria de la música (Melo & Jiménez, 2023).

Por otro lado, la Comisión Europea presentó su primer plan de acción para la Unión Europea centrado en la tecnología financiera en marzo de 2018. El objetivo era permitir que el sector financiero se beneficiara de las nuevas tecnologías que generan transformaciones. La UE estableció nuevas regulaciones para facilitar la expansión de las plataformas de financiamiento participativo en el mercado único, cuyo plan estratégico tenía como objetivo mejorar la economía de la UE y fortalecer su posición como un referente global en el fortalecimiento de la política digital (Consejo Europeo, 2023)

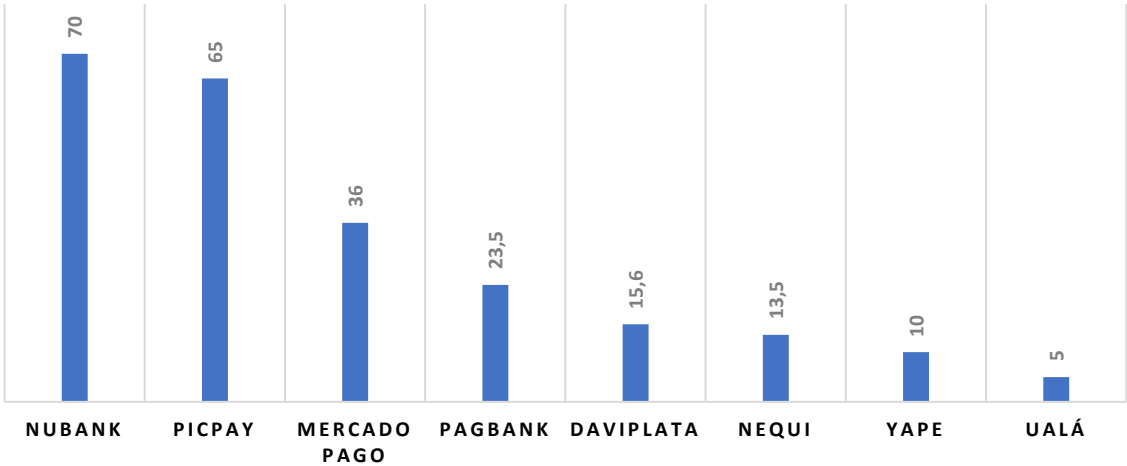
En el estudio de (Sánchez, 2019), se menciona el caso particular de Japón, cuyo modelo centrado está basado en los operadores de telefonía móvil, utilizando la tecnología Contactless Near Field Communication o NFC, que permite que los usuarios transfieran dinero a través de su teléfono móvil simplemente acercándolo a un lector electrónico. Debido a la alta demanda de transporte masivo, la necesidad de acortar los tiempos de pago para los usuarios del transporte masivo fue una de las principales motivaciones para implementar este sistema de pago.

**El uso y adopción de las billeteras electrónicas en América Latina.**

Las potencias primermundistas están dominando la forma del almacenamiento y disposición del dinero, lo cual tiene un impacto en la economía y la adopción de tecnología en naciones menos desarrolladas como Latinoamérica. Entre 2014 y 2021, la cantidad de adultos que utilizan métodos de pago digital aumentó del 26 % al 51 % a nivel mundial, mientras que en América Latina y el Caribe, existió un aumento del 5 % al 20 % e, lo que indica un crecimiento de 15 puntos (Banco Mundial, 2022). Peru, Chile, Colombia, Brasil y México son las naciones más conocidas en el sector Fintech, en donde los modelos de estas naciones han experimentado un desarrollo significativo en las economías manteniendo su robustez.

**Figura 2**

*Número de usuarios de diferentes carteras digitales en América Latina en 2021*



**Fuente: The Global Payments Report de FIS (2021)**

Estudios indican que en Perú, hay un 90% de personas con acceso a telefonía móvil, lo que ha permitido que el dinero electrónico tenga una aceptación generalizada y en el 2013, se aprobó la Ley 29985 para controlar el dinero electrónico y promover la equidad financiera. A raíz de esto se creó: BIM, un monedero electrónico que

funciona sobre una plataforma tecnológica interoperable, como resultado de este marco legal. Esto permite realizar transferencias, depósitos y pagos de servicios públicos a través del teléfono celular sin importar el proveedor de servicios telefónicos o el banco emisor o receptor (Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, 2016).

En México, aproximadamente el 36,9% de los adultos cuentan con acceso a una cuenta en una institución financiera formal y debido al bajo porcentaje en el 2019 se introdujo el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), un servicio diseñado para realizar transacciones en mostradores, tiendas e internet, en donde el vendedor y el comprador deben poseer cuentas en instituciones financieras, con la diferencia de que estas transacciones no generaban un costo adicional. En el caso de Brasil, alrededor de 45 millones de personas no tienen acceso a servicios bancarios, mientras que 230 millones de individuos poseen teléfonos inteligentes, como consecuencia para agilizar las transferencias y reducir costos, el Banco Central de Brasil (BCB) lanzó PIX, una plataforma de pagos móviles que ha estado disponible desde noviembre de 2020. Esta billetera electrónica tiene como objetivo eliminar la dependencia de las personas respecto al dinero físico (Mejía & Azar, 2021).

La mayoría de las empresas en Colombia están adoptando el trabajo desde casa y las redes sociales se han convertido en el medio principal para comunicarse e interactuar. En este contexto, el éxito de las empresas Fintech ha sido impulsado por las demandas financieras. El sector financiero tradicional está al tanto de la transformación actual y está muy consciente de los peligros que conlleva el surgimiento de empresas Fintech (Espinal, 2018).

En el estudio de (Estepa, 2020), se menciona que los colombianos prefieren permanecer en casa y realizar transacciones en línea, lo que podría fomentar el digital banking y mejorar la economía del país. Como resultado, el país sería más competitivo mientras se mantiene la inclusión social, se facilita el acceso a los servicios bancarios, se reducen los costos de transacciones y se permiten pagos fáciles para actividades diarias con un solo clic.

Sin embargo, cabe recalcar que la población con acceso a teléfonos móviles se encuentra en zonas urbanas y con conectividad a internet, en este sentido las brechas siguen siendo persistentes sobre todo en el ámbito tecnológico, educativo y de participación laboral y mientras estas no sean subsanadas, el crecimiento en la adopción de los monederos digitales será ralentizada.

### **El uso y adopción de las billeteras electrónicas en Ecuador**

En nuestro país la promoción de billeteras electrónicas comenzó en el año 2017 a través de una iniciativa del Banco Central llamada "Efectivo desde mi celular", en donde se preveía iniciar con la transición de la moneda física a una digital con incentivos tributarios, bajo costo operativo por transacciones y facilidades en la inscripción. Sin embargo, existía desconfianza por parte de la población al ser regulado por un ente estatal provocando baja aceptación y uso de este monedero. En el año 2018 el Banco Central decidió cerrar todas estas cuentas después de que se aprobó la Ley de Reactivación en la cual se establecía que los bancos privados, públicos y cooperativas serían los entes que manejarían estos medios de pago digitales. A partir de esto, nace BIMO, una billetera digital operada por BANRED que permite realizar transacciones de cobro y pago entre usuarios de la misma plataforma, la cual se vincula directamente al número de teléfono móvil y, según su funcionamiento, se asocia a la institución financiera correspondiente. La promoción inicial de esta billetera se daba por medio de beneficios fiscales para aquellos que realizaban transacciones a través de este sistema, como una disminución de 2 puntos porcentuales del IVA hasta el pago puntual de las obligaciones tributarias (Legarda Borja & Vallejo León, 2021).

Para el año 2020, con la aparición de la pandemia, se confirma que existió un aumento en los comercios electrónicos. Datos del INEC (2019), indican que, en el 2018, solo el 25% de comercios realizaban ventas online, mientras que para el primer trimestre del 2021 las compras en línea experimentaron un incremento del 120%, en comparación al año anterior (Goya, 2023). La necesidad de transacciones digitales y opciones de pago seguras ha aumentado, impulsando la adopción y promoción de billeteras electrónicas como una herramienta cómoda y efectiva en un entorno económico y comercial que cambia constantemente.

Actualmente en el mercado ecuatoriano, existen varias billeteras electrónicas. Para abril del 2023, Deuna! es el monedero móvil preferido por más de un millón de usuarios, seguida de PeiGo y Payphone en tercer lugar. Finalmente, tenemos la billetera de Google, la cual fue lanzada y oficializada en el 2022, teniendo presencia en más de 50 países. La expansión de Ecuador también está influenciada por problemas de seguridad, ya que los

ecuatorianos prefieren no llevar dinero físico en persona, lo que convierte a los monederos digitales en el cuarto método de pago más utilizado en el país (Tapia, 2023).

Si bien se ha visto un aumento significativo en el uso de este sistema de pago, Ecuador está muy por debajo de otros países de Latinoamérica que si han sabido aprovechar el auge de estas nuevas tecnologías. Factores como barreras económicas, limitaciones tecnológicas y la influencia de regulaciones legales han contribuido a un progreso más lento. Es posible que las diferencias que existen entre estas barreras influyen en la lenta adopción de las billeteras digitales entre Ecuador y sus homólogos de América Latina.

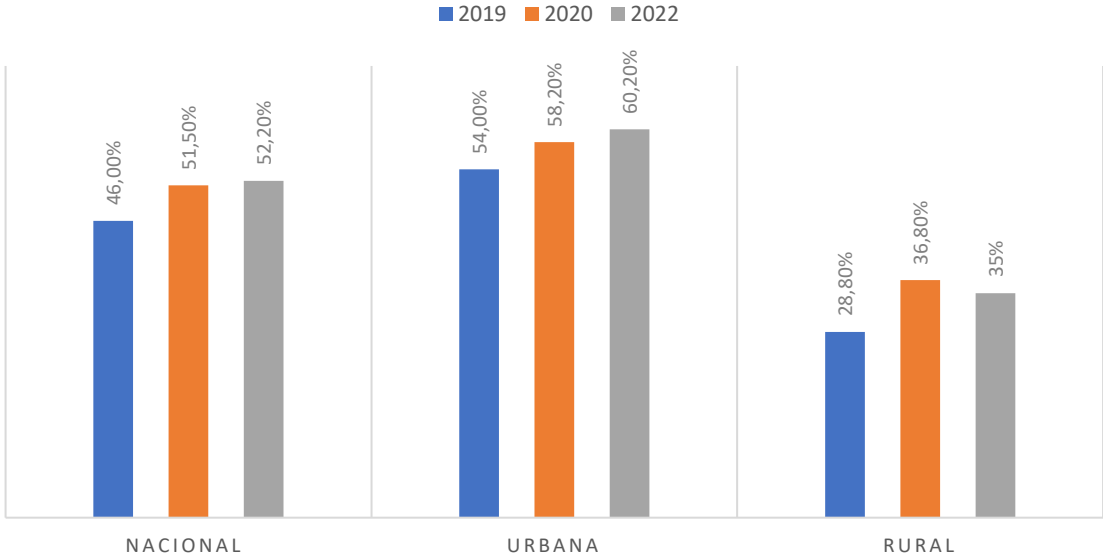
**Barreras económicas**

Uno de los factores significativos para el uso y aceptación de las billeteras electrónicas en nuestro país es la accesibilidad financiera que poseen los habitantes. Según el informe del Banco Mundial del 2021, solo el 64.2% de los adultos mayores de 15 años en Ecuador tienen una cuenta bancaria en una institución financiera legal, lo que coloca a Ecuador en sexto lugar en América Latina y el Caribe en términos de bancarización. A pesar de ello, el país aún se sitúa por debajo del promedio evidenciando una barrera importante para el uso de estos monederos (Peña, 2021).

Según datos del (INEC, 2023), hasta junio de 2023, los niveles de pobreza nacional fueron del 27.0%, con un nivel extremo del 10.8%. En las áreas urbanas se evidenció un porcentaje del 18%, mientras que las áreas rurales tenían una tasa de pobreza del 46.4% y una tasa extrema del 22.6%. En este escenario, el uso de monederos electrónicos supone gastos adicionales, como la necesidad del teléfono inteligente, la instalación de la plataforma y datos móviles a parte de una conectividad a internet constante, lo cual no es accesible a todos.

**Figura 3**

*Porcentaje de personas que tienen teléfono inteligente*



**Fuente: INEC (2022)**

**Barreras tecnológicas**

Existe un lento crecimiento del Ecuador en materia de avances tecnológicos en comparación de sus homólogos de América Latina y el Caribe. La infraestructura digital actual del país no permite mejorar la calidad del servicio, ofrecer servicios de datos intensivos ni atraer a nuevos usuarios. De acuerdo con datos del (Banco Mundial, 2024), la conectividad internacional limitada obstaculiza el progreso en el segmento intermedio de banda, y el uso promedio de Internet en el país es más de diez veces inferior al promedio regional.

Los habitantes de las zonas rurales de Ecuador enfrentan importantes dificultades para acceder a la economía digital debido a la desigualdad, la falta de infraestructura tecnológica y las nulas habilidades digitales. En el estudio anteriormente mencionado se encontró que en comparación con el 70% de la población urbana, solo el 38% de los habitantes rurales tiene acceso a Internet lo que conlleva a ineficiencias en los conocimientos tecnológicos que posee esta población, dato que se demuestra además en la baja posición de Ecuador en el Índice de Competencias Digitales del Foro Económico Mundial ocupando el puesto 98 de 141 países.

### ***Barreras regulatorias***

En economías emergentes, como África, se ha observado un cambio hacia la colaboración e interoperabilidad en lugar de realizar lanzamientos experimentales de productos y canales. Esto ha generado la necesidad de implementar políticas para proteger a los consumidores y prevenir monopolios. Otras medidas se centran en mejorar la infraestructura de los Servicios Financieros Digitales (SFDs), perfeccionar la calidad de la información biométrica, promover centros de innovación y establecer regulaciones para el ecosistema Fintech, así como fomentar la Banca Abierta. Aunque la presencia de regulaciones estrictas no garantiza un avance significativo en los SFDs, una regulación eficaz establece normas que fomentan la libre competencia, el libre mercado y la innovación, al tiempo que protege a los usuarios finales.

En el contexto de Ecuador, se observa una postura conservadora y un progreso moderado en políticas y regulaciones, especialmente en el ámbito de la innovación. Se identifican obstáculos vinculados con la falta de competencia y la ausencia de impulso hacia la interoperabilidad. Las normativas en Ecuador podrían beneficiarse de una orientación más hacia el libre mercado y la competencia, ofreciendo opciones relevantes a los usuarios y fortaleciendo los Servicios Financieros Digitales (SFDs) y así las billeteras digitales no estarían ligadas a una entidad financiera directamente (SEPS, 2021).

### ***Barreras socioculturales***

La adopción de billeteras electrónicas en la sociedad ecuatoriana se ve mayormente influenciada por barreras de tipo cultural ya que la disposición de las personas a adoptar nuevas tecnologías financieras suele ser limitada por la confianza en las transacciones con efectivo físico y en la costumbre que existe alrededor de los procesos bancarios convencionales. A esto se suma que las personas no cuentan con los conocimientos necesarios ni educación en cuanto a los beneficios y la seguridad de los pagos electrónicos.

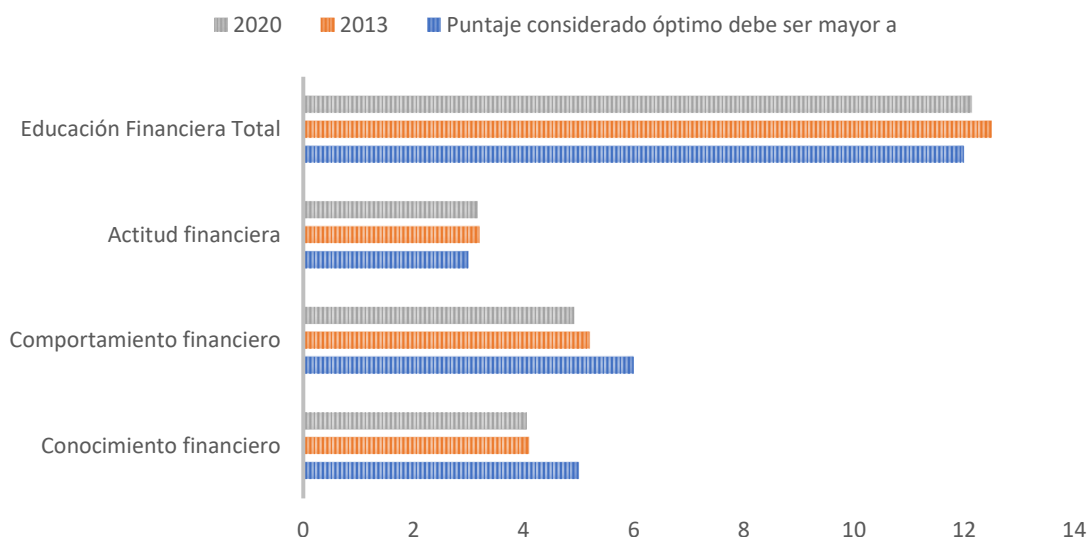
De acuerdo con el último estudio de (Asobanca, 2022), en Ecuador durante el año 2021, la mayor parte del monto total transaccionado se realizó a través del canal físico de ventanilla, lo que equivale al 39,8% (USD 108.656 millones) de todas las transacciones bancarias habilitadas. A pesar de una disminución del 15,2% en comparación con 2019, el canal de ventanilla sigue siendo la opción favorita para hacer pagos y cobros.

Por otra parte, la desconfianza hacia nuevas tecnologías e instituciones financieras por parte de la sociedad ecuatoriana no permite el avance de estas plataformas. Se atribuye la desconfianza arraigada al historial inestable de algunas instituciones financieras, y las personas que han tenido problemas con estas instituciones pueden ver las billeteras electrónicas como una extensión de estas, lo que contribuye a la resistencia al cambio. Según un reportaje de (El Universo, 2023), en la encuesta realizada por la empresa PaySafe, se menciona que el 73% de los ecuatorianos prefiere utilizar un método de pago en donde no tengan que compartir sus datos financieros en compras por internet, en donde además se evidencia que entre los delitos más denunciados en la fiscalía está la apropiación fraudulenta a través de medios electrónicos.

La falta de educación financiera entre la población es una barrera sociocultural crucial, ya que se ha deteriorado entre 2013 y 2020 lo que se refleja en una disminución en las capacidades financieras de las personas, debido a los bajos índices de bancarización del país, motivados por la falta de documentación necesaria para la apertura de una cuenta ya sea corriente o de ahorros. A pesar de que hay Programas de Educación Financiera (PEF) en cada institución financiera, el estudio realizado por (Méndez Prado, Bailón Casquete, & Peralta Rizzo, 2023), señala que los beneficiarios de estos programas no pertenecen a la población más vulnerable y que los temas impartidos no se alinean a las necesidades de inclusión financiera de esta población sino que se centra en la parte operativa de las instituciones financieras y como hacer uso de los servicios que estas ofrecen.

#### Figura 4

##### Puntaje de educación financiera en Ecuador



Fuente: RFD, con información de la CAF

### 2.1. Marco legal

El 1 de enero de 2017 se oficializó la "Ley orgánica para la reactivación de la economía, fortalecimiento de la dolarización y modernización de la gestión financiera". Su propósito era generar un desarrollo económico eficiente, competitivo, productivo y equitativo, centrándose en estimular el emprendimiento, especialmente en microempresas y la economía solidaria (Presidencia del Ecuador, 2017).

En cuanto a las billeteras electrónicas, las disposiciones legales pertinentes incluyen la Constitución de la República del Ecuador y las regulaciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria.

#### Constitución de la República del Ecuador

**Art. 303.-** "La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley". (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

#### Junta de Política y Regulación Monetaria

**Art. 1.-** "Medios de pago son aquellos instrumentos físicos o electrónicos, autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria que, utilizados entre los diferentes agentes económicos, sirven para efectuar transacciones financieras o económicas, con el propósito de, entre otros, adquirir bienes, servicios

o cancelar obligaciones. Los medios de pago se clasifican en: a. Medios de pago físicos; b. Medios de pago electrónicos; y, c. Billeteras Electrónicas”. (Junta de Política y Regulación Monetaria, 2023)

**Art. 99.-** “Son medios de pago los cheques, billeteras electrónicas y los medios de pago electrónicos que comprenden las transferencias para pago o cobro, las tarjetas de crédito, débito, prepago, recargables o no, encaje y seguro de depósito; las billeteras electrónicas con la categoría de banca enteramente digital que cumplan con el fondo y reservas de liquidez, encaje y seguro de depósito, que cumplan con el fondo y reservas de liquidez, y, otros medios de pago centrados en la tecnología, previa licencia de la Superintendencia de Bancos y en los términos de que determine y regule la Junta de Política y Regulación Monetaria” (Junta de Política y Regulación Monetaria, 2023).

## **2. Materiales y métodos**

La investigación es de carácter descriptivo, ya que se enfoca en el análisis de los eventos actuales y se relacionan se relaciona con la aplicación del uso de billeteras electrónicas en Guayaquil.

La metodológica adoptada para el presente estudio, contiene un enfoque mixto incorporando datos cuantitativos como cualitativos con el propósito de identificar y resaltar los factores claves, se emplearán herramientas que permitan recopilar información para construir la base de datos necesaria.

La investigación se llevará a cabo mediante la recopilación de información a través de fuentes bibliográficas y eventos pasados que contribuyen a la comprensión de la problemática y las respuestas obtenidas de las entrevistas y encuestas realizadas. Esto implica establecer relaciones entre las características y los perfiles de individuos, grupos, empresas, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que esté siendo objeto de análisis.

El objetivo principal es recopilar datos o información de manera independiente o conjunta acerca de los conceptos o variables en cuestión, sin necesariamente explorar cómo están interrelacionadas entre sí (Sampieri, 2014).

### **3.1. Población y muestra**

La población del presente proyecto representará a personas que se encuentren dentro de la PEA (Población Económicamente Activa), bajo lo cual se establecerá una muestra aleatoria de 100 personas, a las cuales se le realizarán una encuesta, además de 3 funcionarios que operen con billeteras electrónicas, a los cuales se les realizará una entrevista.

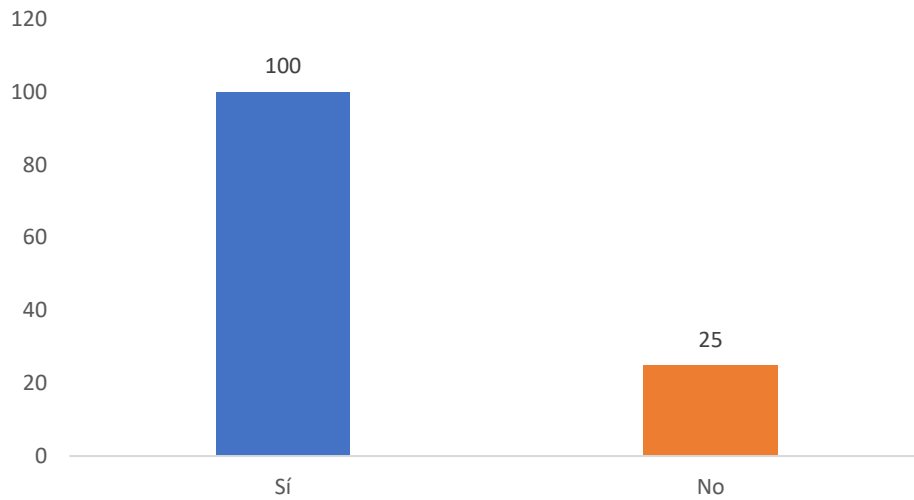
## **3. Resultados**

### **Hallazgos en las encuestas aplicadas**

Con el fin de conocer y valorar la percepción que tienen los consumidores respecto al uso y adopción de billeteras digitales en Guayaquil-Ecuador, se realizó la tabulación de la encuesta en línea realizada con Google Forms, en la encuesta se presentaron tres preguntas bases que servirán para la identificación del género, edad y nivel de estudios de los encuestados. Los resultados obtenidos se presentan con su respectivo análisis por la encuesta realizada a 125 habitantes de la ciudad de Guayaquil pertenecientes al grupo PEA, de los cuales 25 fueron descartados por no hacer uso de las billeteras electrónicas y de los 100 restantes se obtuvo las percepciones en cuanto al uso de billeteras electrónicas en la ciudad, sus preferencias, motivaciones y los desafíos que enfrenta su adopción.

### Figura 5

¿Ha utilizado alguna vez una billetera electrónica para realizar transacciones?

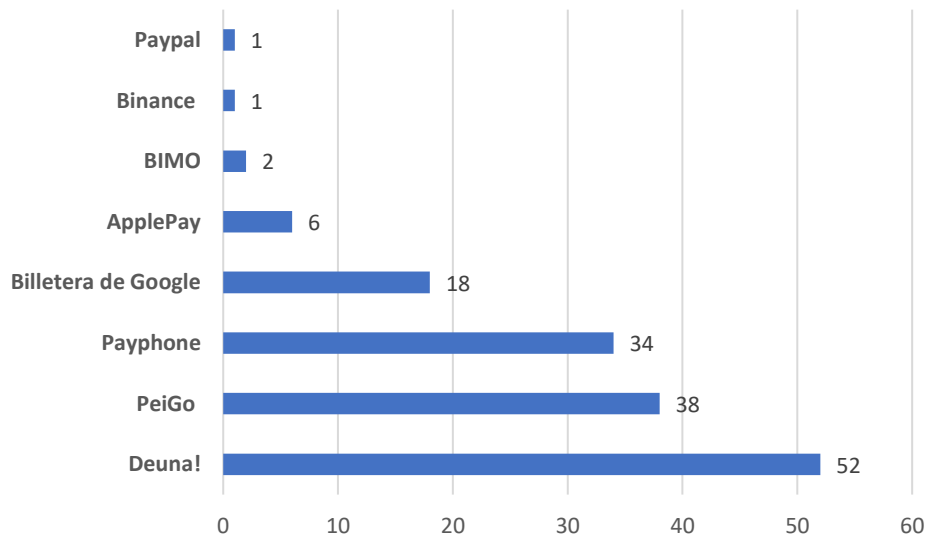


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

El 80,2%, es decir (100/126) encuestados indicaron hacer uso de las billeteras electrónicas, mientras que 19,8% no hace uso de este sistema de pago.

### Figura 6

¿Cuál/es de las siguientes billeteras electrónicas ha utilizado?



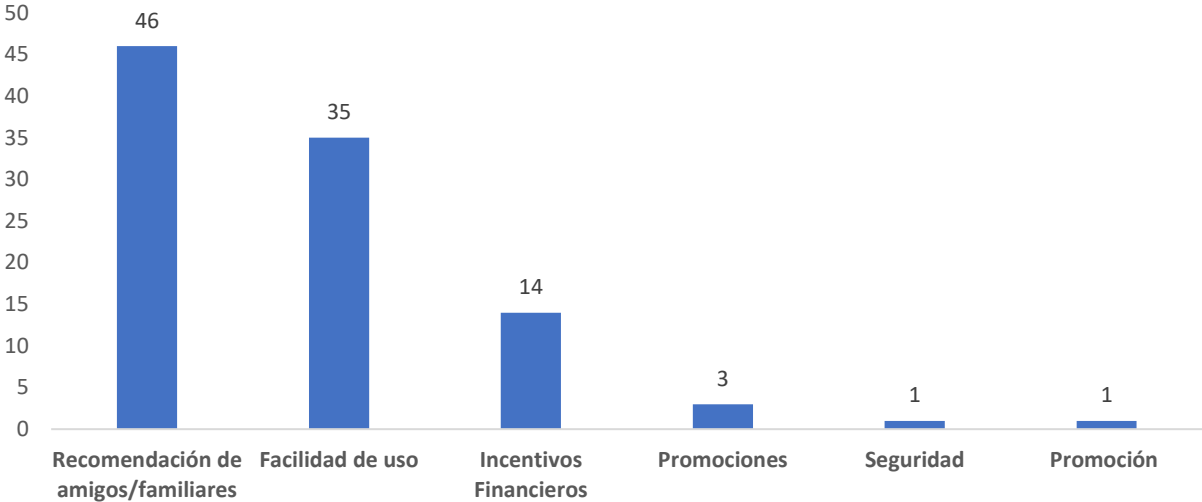
Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

El 52% y el 38% de los encuestados respondieron que Deuna!, y PeiGo son las plataformas que más utilizan y esto se puede deber a que ambas están aliadas a una institución bancaria como son Banco Pichincha y Banco Guayaquil respectivamente. Con el 34% y 18% se encuentran Payphone y la Billetera de Google, las cuales no han sido tan promovidas y promocionadas ante los habitantes de Guayaquil. Finalmente, los encuestados

mencionan otras opciones como BIMO, una de las billeteras electrónicas pioneras en el país, ApplePay, Paypal, Binance, siendo estas tres las menos utilizadas por no ser reconocidas dentro del mercado ecuatoriano.

**Figura 7**

*¿Cuál fue la principal motivación para adoptar una billetera electrónica?*

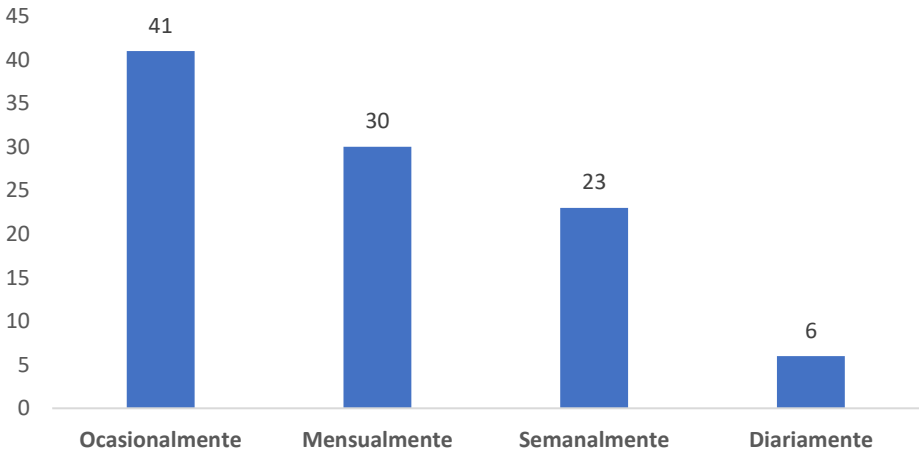


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

Como se puede observar en la figura No.3, el 46% de los encuestados fue motivado a usar billeteras electrónicas por recomendación de amigos o familiares, seguido del 35% cuya motivación provino por la facilidad de uso de estas plataformas y un 14% buscó su adopción por incentivos tributarios. Por otro lado, el 4% fue motivado por promociones de las distintas apps y solo 1% por temas de seguridad. Este resultado nos da a conocer que el auge en la adopción de billeteras digitales en la ciudad se puede dar por la aceptación generalizada.

**Figura 8**

*¿Con qué frecuencia utiliza su billetera electrónica?*



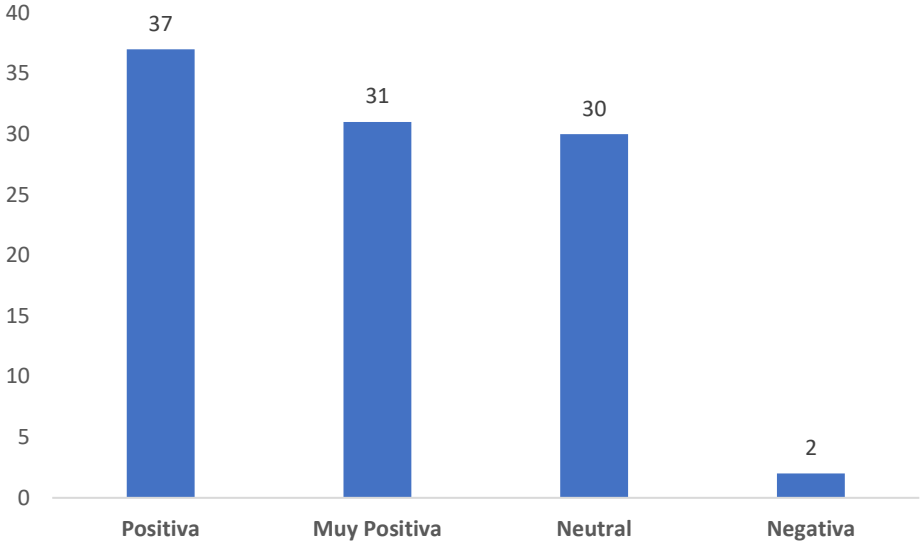
Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)



El 41% de los encuestados indicaron que utilizan su billetera electrónica ocasionalmente, mientras que el 30% mensualmente, el 23% semanalmente y solo el 6% diariamente. Esto hace referencia al poco uso de este sistema de pago en la vida diaria de los guayaquileños haciendo que su adopción sea lenta.

**Figura 9**

*¿Cómo describiría su experiencia general al utilizar billeteras electrónicas?*

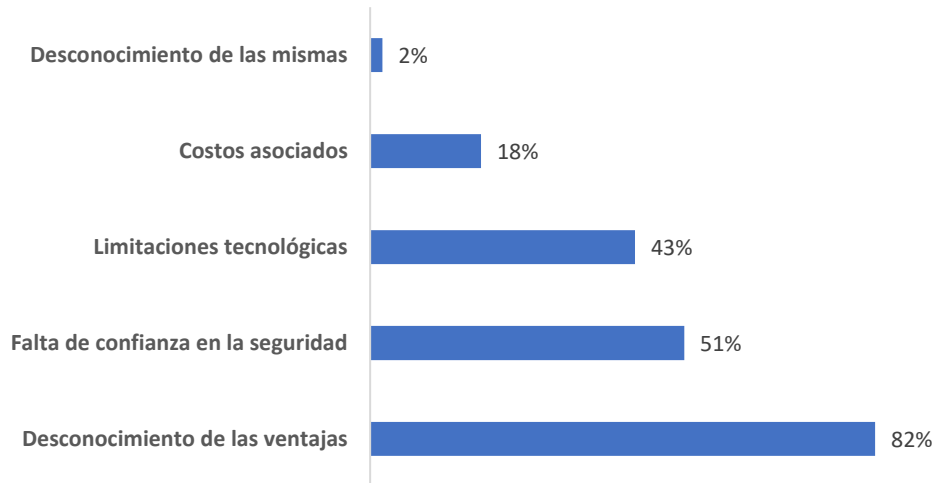


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

La tendencia muestra que el 31% y 37% de los encuestados tienen una experiencia muy positiva y positiva al utilizar las billeteras electrónicas, lo que nos indica que existe una mayoría que aprueba el uso de este sistema de pago. Mientras que el 30% se mantiene neutro en su experiencia, sin embargo, es una percepción que puede volverse positiva con un mayor uso de estas plataformas. Y, por el contrario, solo el 2% tiene una percepción negativa en el uso de las billeteras electrónicas.

**Figura 10**

*¿Cuáles cree que son las principales barreras para adoptar el uso de billeteras electrónicas en Ecuador?*

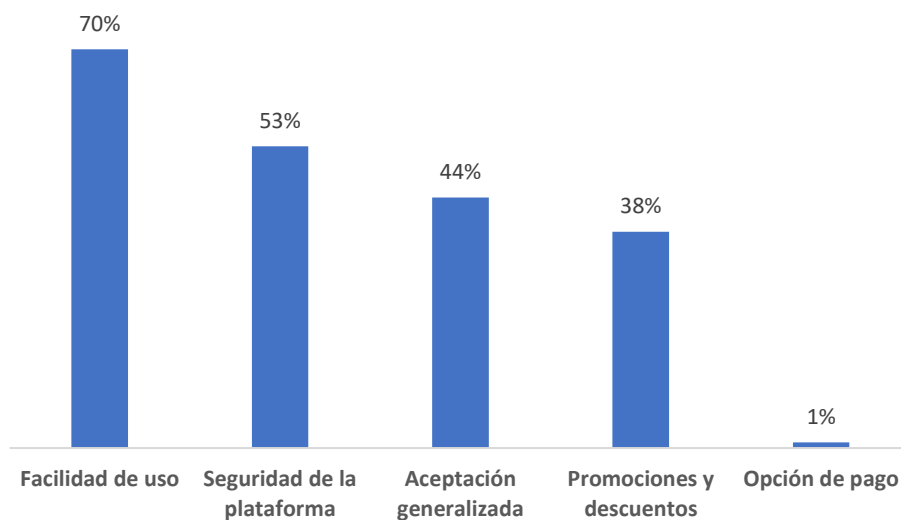


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

De acuerdo con la figura No.9, entre las principales barreras para la adopción de billeteras electrónicas en Ecuador, se encuentran el desconocimiento de las ventajas con el 82% y la falta de confianza en la seguridad con el 1%, por lo que se identifica que las barreras socioculturales son las que más pesan a la hora de querer impulsar el uso de estas plataformas. Por otro lado, las limitaciones tecnológicas con el 43% y los costos asociados con el 18% también constituyen un impedimento en el auge de estas.

**Figura 11**

*¿Qué factores influyen más en su decisión de utilizar una billetera electrónica?*

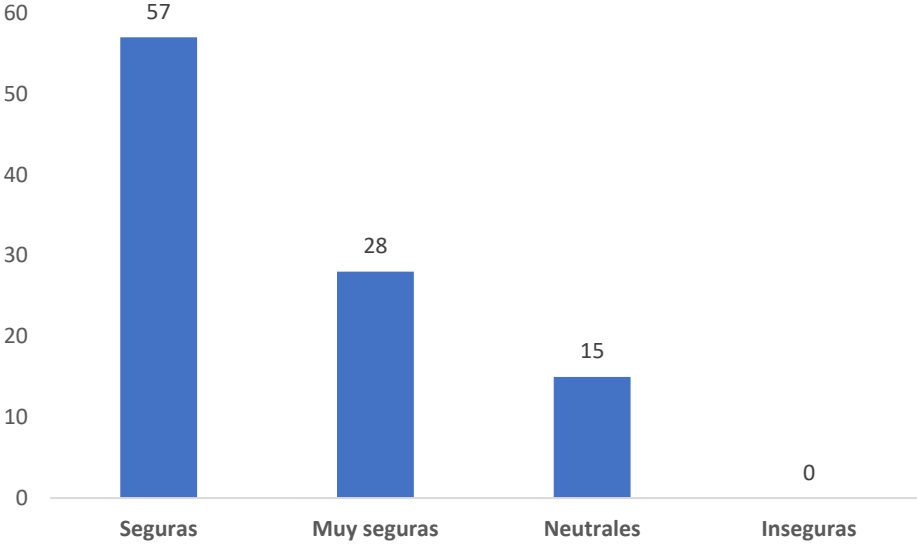


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

Entre los factores más influyentes en la decisión de los guayaquileños para adoptar el uso de billeteras electrónicas como medio de pago, están la facilidad de uso con el 70% y la seguridad de la plataforma con el 53%. Estas opciones coinciden con las motivaciones que impulsaron que los encuestados utilicen estos monederos, en especial la facilidad de uso. Por otro lado, la aceptación generalizada con el 44% y las promociones y descuentos con el 38% son también factores importantes que deben ser mayormente impulsados para obtener una mayor acogida.

**Figura 12**

*¿Cómo percibe la seguridad de las transacciones realizadas a través de billeteras electrónicas?*

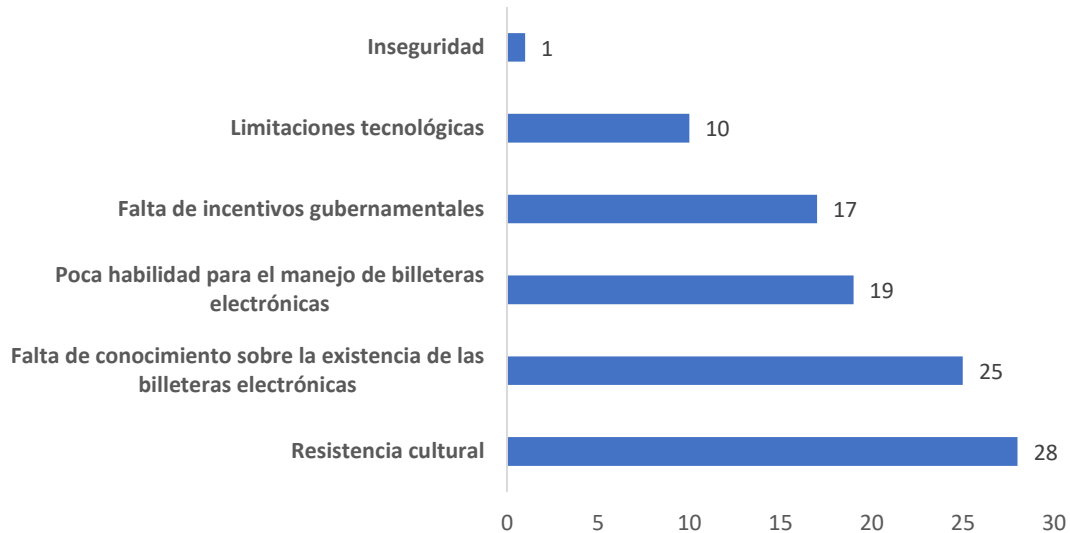


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

De los 100 encuestados, el 28% y el 57% percibe que la seguridad de las transacciones que se realizan a través de billeteras electrónicas son muy seguras y seguras, logrando así una ventaja en el uso de estos monederos que puede seguir siendo impulsada para que la percepción neutral del 15% restante pueda cambiar y tonarse positiva.

### Figura 13

¿Cuál considera que es el principal desafío para el crecimiento de las billeteras electrónicas en Guayaquil?

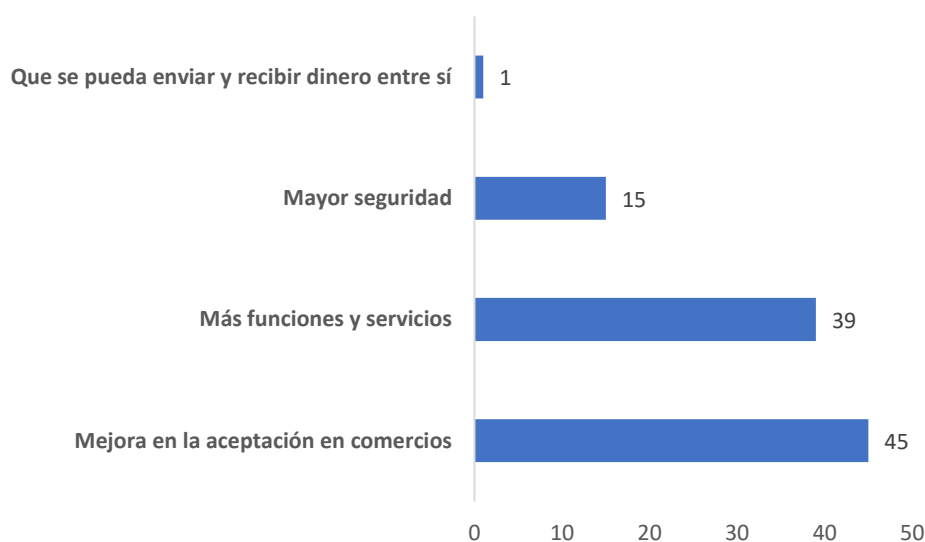


Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

Los encuestados indicaron que los principales desafíos para el crecimiento de las billeteras electrónicas en Guayaquil son: Resistencia cultural (28%), Falta de conocimiento sobre la existencia de las billeteras electrónicas (25%), poca habilidad para el manejo de billeteras electrónicas (19%) y falta de incentivos gubernamentales (17%). Por otra parte, el 10% indicó que las limitaciones tecnológicas es otro factor que influye en el crecimiento y adopción de este sistema de pago en la ciudad.

### Figura 14

¿Qué mejora desearía en las billeteras electrónicas en Guayaquil?



Fuente: Elaboración propia de los autores (2023)

El 45% de los encuestados indicó que desea mejora en la aceptación en comercios, por lo cual se necesita aumentar el radar de locales de servicio para que puedan brindar este medio de pago a los guayaquileños. Mientras tanto, el 39% busca mejoras en la cantidad de funciones y servicios que brindan las billeteras electrónicas y el 15% de los encuestados busca mejoras en la seguridad al momento de realizar pagos o cobros a través de estos monederos.

### **Hallazgos de la aplicación de las entrevistas**

#### ***Entrevista al Asesor de crédito de la plataforma De una!: Ing. Bryan García Ochoa***

El Ing. Bryan García labora en una reconocida institución financiera privada que trabaja en alianza con la billetera electrónica Deuna!, en donde ejecuta funciones como analista financiero en el área de crédito. Los puntos más destacados de la entrevista son los siguientes:

Destaca que el principal desafío radica en las barreras culturales, donde las personas prefieren el dinero físico, sobre todo en aquellos mayores de 50 años y las personas que habitan en áreas rurales debido a la desconfianza en el sistema bancario, por lo que un cambio en la matriz productiva, enfocándose en la educación financiera y la explicación detallada de los métodos de pago, sería esencial para superar esta barrera. El asesor reconoce la falta de programas gubernamentales de educación financiera y sugiere una mayor capacitación para llegar a diversos grupos poblacionales. En comparación con otros países latinoamericanos, atribuye el crecimiento más lento en Guayaquil a factores culturales, como la preferencia por la liquidez y el temor al manejo de fondos a través de instituciones financieras seguido de estafas en línea. Por otra parte, identifica oportunidades en pequeños negocios y destaca que la mayoría de los usuarios se encuentra en el rango de 19-28 años quienes son los que estarían al día en temas tecnológicos. Desde la perspectiva financiera, observa un crecimiento gradual en la demanda y comportamiento positivo de los guayaquileños a medida que los usuarios ganan confianza en la tecnología. Destaca la comodidad, seguridad, eficiencia y rapidez como factores determinantes en la elección de billeteras electrónicas.

#### ***Entrevista a la Analista Sr. de la plataforma PeiGo: Ing. Adriana Espinoza Rodríguez***

La Ing. Adriana Espinoza labora como Analista Sr. de Desarrollo Administrativo y Alianzas en la billetera electrónica PeiGo, la cual ocupa el segundo lugar en cuanto a número de usuarios registrados. Nuestra entrevistada aporta con valiosos conocimientos sobre la adopción de medios de pago y uso de plataformas digitales como se menciona a continuación:

Las billeteras digitales afrontan varios desafíos que principalmente están vinculados a aspectos culturales y niveles bajos de escolaridad en áreas rurales, es crucial entender que la educación financiera es un punto clave para disminuir la cultura del dinero por lo que es necesario que desde el gobierno se infundan temas financieros en la malla curricular de la educación primaria, y de esta forma, las personas crecerán con un sentido del ahorro. Así mismo, la falta de incentivos tributarios por parte de grandes contribuyentes y un mayor impulso a emprendedores actúan como obstáculos de carácter regulatorio. Al contrario de otros países de Latinoamérica, Ecuador sigue muy detrás en cuestiones de inclusión financiera y un punto que pudo impactar en la baja recepción de ser parte del sistema financiero es el impacto del feriado bancario, ya que las personas que vivieron esa crisis son quienes tienden a demostrar su resistencia a las nuevas propuestas. Desde la perspectiva financiera, se enfatiza que una planificación financiera es crucial para un vivir ordenado, y el uso de billeteras electrónicas puede incrementar el control sobre los pagos recurrentes.

#### ***Entrevista al Consultor Financiero: MGs. Carlos Hernández Bazán, experto en banca virtual y medios de pagos digitales***

El MGs. Carlos Hernández Bazán, labora como consultor financiero en una firma autónoma, sin embargo, tiene una amplia experiencia en la banca y es experto en pasarelas de pago utilizadas en medios digitales. En esta entrevista se destacaron los siguientes puntos:

Si bien en Ecuador se ha venido demostrando un alce en el uso y adopción de nuevos métodos de pago como las billeteras electrónicas, su crecimiento no está a la altura de los otros países de la región y la falta de acceso a los recursos es uno de los factores más determinantes para que los usuarios no elijan usar billeteras electrónicas y para los usuarios que si la eligen es la comodidad que otorgan las mismas. Para llegar a una aplicación mayor se deben crear campañas, en donde se muestren cada uno de los beneficios que permite al usuario poseer billeteras electrónicas, puesto que a través de estas capacitaciones las personas entenderán cada uno de los beneficios. Desde su perspectiva, se sugiere que las grandes empresas acepten billeteras electrónicas, proponiendo incluso la posibilidad de que algunos comercios solo acepten este método de pago, incentivando así el aprendizaje sobre su uso, mientras que el Ministerio de Inclusión Financiera debe hacer hincapié en la enseñanza a la comunidad acerca de las facilidades que otorgan las billeteras.

## **Discusión y conclusión**

Las billeteras digitales son una herramienta que busca la inclusión financiera mientras se adaptan a las exigencias de las personas en un entorno progresivamente digitalizado. Según los aportes bibliográficos investigados, países de América Latina y el Caribe están adoptando este sistema de pago con un crecimiento más rápido en comparación con Ecuador. Lo cual es evidenciado en las encuestas en donde se identifican las barreras económicas, tecnológicas, regulatorias y socioculturales como se planteó en el primer objetivo. Basado en los datos demográficos correspondientes a género, edad y nivel educativo se concluye que el mayor número de usuarios de billeteras electrónicas se encuentran en un rango de 18 a 24 años con casi un 50%, mientras que el menor rango es el de 55 años en adelante con el 2,4%, lo cual demuestra una resistencia por parte de anteriores generaciones con el rechazo hacia las nuevas tecnologías.

Según estudios respecto a los avances tecnológicos en Ecuador existe un lento crecimiento en comparación a otros países latinoamericanos, esto debido a problemáticas en la conectividad la cual es limitada en las zonas rurales, más sin embargo, en las zonas urbanas se alcanza un 70% de hogares con acceso a internet (Banco Mundial, 2024), situación similar se presentan en el estudio, coincidiendo en un porcentaje del 43% en donde los encuestados ubicaron a las limitaciones tecnológicas como una de las tres barreras principales para la adopción de billeteras digitales en el país.

Para el segundo objetivo, se evidenció que el uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil es ocasional en un 41%, mensual en un 30%, semanal en un 23% y solo en 6% es diario, sin embargo en las potencias mundiales las billeteras electrónicas han revolucionado la manera en la que se maneja el efectivo, considerando que la proporción de adultos que efectuaron pagos digitales experimentó un incremento significativo a nivel global, duplicándose del 26% al 51% (Banco Mundial, 2021 como se citó en Mejía & Azar, 2021). Entre los encuestados guayaquileños las principales motivaciones para hacer uso de este sistema fueron por la recomendación de amigos o familiares en un 46% y la facilidad de uso en un 35% esto acompañado de factores influyentes en su decisión como seguridad de la plataforma en un 53% y aceptación generalizada en un 44%, permitiría que aquellas empresas que gestionan este medio de pago puedan potenciar estos puntos y así fomentar su uso.

A nivel de desafíos y oportunidades, los encuestados manifestaron que los desafíos más importantes a superar son por temas culturales, en donde la resistencia cultural se coloca en el primer lugar con un 28%, y la falta de conocimiento sobre la existencia y la poca habilidad de manejo de las billeteras electrónicas con un 25% y 19% respectivamente. Esto siendo similar al estudio del (CAF, 2021) sobre la baja puntuación que tiene Ecuador en cuanto a la educación financiera. Por otra parte, a través de las entrevistas se logró conocer que existe un amplio campo de oportunidades a explotar, en donde la mayoría de entrevistados sugiere que las empresas que gestionan este tipo de plataformas deben centrarse en los pequeños comercios induciendo así el pago de servicios de uso diario como alimentos o gasolina lo que generaría una aceptación generalizada.

En conclusión, si bien Ecuador está adoptando este tipo de sistema de pago en su sistema financiero, hay barreras que deben ser subsanadas para que su uso se vuelva generalizado, empezando con programas de educación financiera que promuevan la cultura del ahorro del dinero y las diferentes maneras de administrarlo. Este estudio tiene como finalidad proporcionar información valiosa que pueda orientar la creación de nuevas iniciativas por parte todos los actores que forman parte de este sistema para así superar los obstáculos identificados y aprovechar las oportunidades emergentes en el sector de las tecnologías financieras en Ecuador.

## Referencias Bibliográficas

- Asobanca. (2022). *El avance de la banca digital en Ecuador*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (Marzo de 2023). *Informe de Resultados de Inclusión Financiera*. Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/Resultados\\_012023.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/Resultados_012023.pdf)
- Banco Mundial. (Marzo de 2022). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible>.
- Banco Mundial. (2024). *Economía digital en ALC: Diagnóstico de país: Ecuador*. Banco Mundial.
- Borja, Y., & Campuzano, J. (2018). *Inclusión Financiera en el Ecuador: Un Análisis en la Desigualdad de Género*. Banco Central Del Ecuador.
- Chavez Muñoz, J. R., Miranda Casas, E. A., Quispe Loyola, N. J., & Robles Cossio, S. E. (22 de agosto de 2019). Factores que influyen en la intención de uso de tecnología de medios de pago móvil en negocios minoristas en Lima Metropolitana. Lima. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1742/2019\\_MAM\\_17-2\\_06\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1742/2019_MAM_17-2_06_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consejo Europeo. (septiembre de 2023). *Consejo de la Union Europea*. Obtenido de <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/digital-finance/#strategy>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Coronado, L. (2020). Teoría del Comportamiento del Consumidor. *Universidad Nacional del Altiplano*.
- Cruz, J., & Lamilla, W. (2022). *Incidencia del crédito de la banca privada en el desarrollo del sector manufacturero ecuatoriano. Periodo 2015-2021*. Guayaquil.
- El Boletín. (9 de agosto de 2023). *El Boletín*. Obtenido de <https://www.elboletin.com/el-estado-de-las-billeteras-electronicas-en-todo-el-mundo-en-2023-y-mas-alla-visto-desde-la-perspectiva-de-las-regiones-mas-desarrolladas/>
- El Universo. (julio de 2023). 73 % de los ecuatorianos prefieren utilizar un método de pago que no los obligue a compartir sus datos financieros con los comerciantes cuando compran en internet, según encuesta.
- Estepa, L. (2020). Análisis de la Evolución de las Billeteras Digitales, sus Beneficios y Relación con el Desarrollo de Banca Digital en Colombia. *Universidad el Bosque*.
- Forbes Digital. (29 de marzo de 2022). Tres usos que las empresas pueden darle a las billeteras digitales para su propio beneficio. Ecuador. Obtenido de <https://www.forbes.com.ec/negocios/por-ceo-microsoft-satya-nadella-quiere-entrenar-mas-2-millones-personas-n47770>
- Goya, B. (2023). Comercio electrónico: Desarrollo post pandemia en Guayaquil. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25179/1/UPS-GT004462.pdf>



- GSMA. (2022). The Mobile Economy 2022. Obtenido de <https://thinkupsoft.com/blog/wp-content/uploads/2023/01/MicrosoftTeams-image-1-768x614.png>
- Gutierrez, V., Aguilar, J., & Medina, J. (2019). Cambio organizacional, institucional y tecnológico: una aproximación desde la teoría actor-red y el trabajo institucional. *Cuadernos de Administración*.
- INEC. (2022). *Tecnologías de la información y comunicación*. Ecuador en cifras. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2022/202207\\_Tecnolog%C3%ADa%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20-%20TICs.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2022/202207_Tecnolog%C3%ADa%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20-%20TICs.pdf)
- INEC. (2023). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo 2023 (ENEMDU)*. Ecuador en cifras. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2023/Junio/202306\\_PobrezayDesigualdad.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2023/Junio/202306_PobrezayDesigualdad.pdf)
- Itahora. (2023). Las Billeteras Digitales Crecen en Latinoamérica. *ITAhora*.
- Junta de Política y Regulación Monetaria. (2023). *Junta de Política y Regulación Monetaria*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/08/Resolucion-JPRM-2023-014-M.pdf>
- Kagan, J. (marzo de 2023). What Is a Digital Wallet? Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/d/digital-wallet.asp>
- Legarda Borja, X., & Vallejo León, K. (2021). Efectos del dinero electrónico BIMO en la recaudación de tributos de restaurantes Rise en Guayaquil. *Observatorio de la Economía Latinamericana*, 32-47.
- LLamoca, R., & Pumarrumi, A. (2020). Estrategia de Inclusión Financiera en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*.
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de Inclusión Financiera y las Nuevas Tecnologías en América Latina*. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1755/Pol%C3%ADticas%20de%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20y%20las%20nuevas%20tecnolog%C3%ADas%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Melo, G., & Jiménez, E. (2023). Billeteras Electrónicas: Una herramienta para el Emprendimiento en la era Digital. *Interconectando Saberes*, 9-21.
- Méndez Prado, M., Bailón Casquete, M., & Peralta Rizzo, K. (2023). ¿Cuál es el real estado de la educación financiera en Ecuador? *Revista Gestión*. Obtenido de <https://revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/cual-es-el-real-estado-de-la-educacion-financiera-en-ecuador/>
- Olmedo, G., & Carrera, E. C. (2022). Plan De Mejora Competitiva Para El Fortalecimiento Del Sector Productor De Harina De Pescado A Través De La Asociatividad De Los Mayores Productores. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Páez, G. (agosto de 2020). Billetera digital. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/billetera-digital.html>
- PaymentMedia. (2023). Ecuador aplica regulación específica a las billeteras digitales. Ecuador. Obtenido de <https://www.paymentmedia.com/news-6628-ecuador-aplica-regulacin-especifica-a-las-billeteras-digitales.html>

- Peña, W. T. (2021). Global Findex 2021: los resultados del trabajo de Ecuador por la inclusión financiera. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/global-findex-ecuador-inclusion-financiera-asobanca/>
- Popper, K. (1965). *Popper, el contraste de hipótesis y el método crítico*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662003000100008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000100008)
- Presidencia del Ecuador. (2017). *Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera*. Quito.
- Pusetto, L. (2008). Sistema financiero y crecimiento económico: Un misterio sin resolver. *Palermo Business Review*, 48.
- Quihui, J. (2021). BIMO (Billetera Móvil), un medio de pago-cobro como alternativa para promover la inclusión financiera en el Ecuador. Quito. Obtenido de <http://201.159.222.35/bitstream/handle/22000/19240/TESIS%20JHONATAN%20QUIHUI%20VERSION%20FINAL-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, F. (2022). Factores de Uso y Adopción de las Billeteras Digitales en el Perú. *Newman Business Review*.
- Ramos, K. (2020). Billeteras Móviles como Impulsoras del Comercio Electrónico para la Población no Bancarizada. *Universidad de Buenos Aires*.
- Registro Oficial N° 378. (2023). Obtenido de [http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10\\_DWL\\_FL/eyJYJwZXRhIjoicm8iLCJ1dWkljoiOWJlYTI3MTgtNzFiMy00MTFILTljMDQtZjYyZGQzYjBjMzFILnBkZiJ9](http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/eyJYJwZXRhIjoicm8iLCJ1dWkljoiOWJlYTI3MTgtNzFiMy00MTFILTljMDQtZjYyZGQzYjBjMzFILnBkZiJ9)
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez, M. (2019). Billetera Virtual ventajas y desventajas de su implementación en Argentina. Buenos Aires. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16752/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20S%20C%20A1nchez%20C%20Mar%20C%20A%20Jimena.pdf>
- SEPS. (2021). *Evaluación de la Inclusión Financiera y los Servicios Financieros Digitales en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Evaluación-de-la-Inclusión-Financiera-y-los-Servicios-Financieros-Digitales-en-el-Ecuador.pdf>
- Tapia, E. (mayo de 2023). Billetera móvil es el cuarto medio de pago más usado en Ecuador. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/billetera-movil-medios-pago-bancos/>
- Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera. (2016). *Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera*. Obtenido de [https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC\\_CLUSTER-106724%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased](https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-106724%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased)
- Usache, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos cuali-cuantitativos*. Guajira: Gente nueva.
- Vásconez, L. (05 de mayo de 2023). *El uso de billeteras virtuales se incrementa en Ecuador*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/uso-billeteras-virtuales-incremento-ecuador.html>

Villaroel Pico, V., Ortíz Coloma, H., & Proaño Córdova, T. (2018). El dinero electrónico y su incidencia en el sistema cooperativo de la ciudad de Ambato - Provincia de Tungurahua. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2022/1/Dinero%20Electr%C3%B3nico.pdf>

Worldpay. (2019). *Global Payments Report 2019*.

## **Anexo No 1. Formato de la Encuesta**

### **Análisis del uso de billeteras electrónicas en Guayaquil-Ecuador: Desafíos y Oportunidades**

#### **Género:**

- a. Femenino
- b. Masculino
- c. Otro

#### **Edad:**

- a. 18-24 años
- b. 25-34 años
- c. 35-54 años
- d. 55 años o más

#### **Nivel educativo:**

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico/tecnológico
- d. Universitario
- e. Posgrado

#### **1. ¿Ha utilizado alguna vez una billetera electrónica para realizar transacciones?**

- a. Sí
- b. No

De ser la respuesta Sí, se continúa con el cuestionario

#### **2. ¿Cuál/es de las siguientes billeteras electrónicas ha utilizado? (Seleccionar todas las que apliquen)**

- a. PeiGo
- b. Deuna!
- c. PayPhone
- d. Billetera de Google
- e. Otros (especifica)

3. **¿Cuál fue la principal motivación para adoptar una billetera electrónica?**
  - a. Incentivos financieros
  - b. Recomendación de amigos/familiares
  - c. Facilidad de uso
  - d. Otro (especificar)
  
4. **¿Con qué frecuencia utiliza su billetera electrónica?**
  - a. Diariamente
  - b. Semanalmente
  - c. Mensualmente
  - d. Ocasionalmente
  
5. **¿Cómo describiría su experiencia general al utilizar billeteras electrónicas?**
  - a. Muy positiva
  - b. Positiva
  - c. Neutral
  - d. Negativa
  - e. Muy negativa
  
6. **¿Cuáles cree que son las principales barreras para adoptar el uso de billeteras electrónicas en Ecuador? (Selecciona hasta 3 opciones)**
  - a. Falta de confianza en la seguridad
  - b. Desconocimiento de las ventajas
  - c. Costos asociados
  - d. Limitaciones tecnológicas
  - e. Otros (especifica)
  
7. **¿Qué factores influyen más en su decisión de utilizar una billetera electrónica? (Selecciona hasta 3 opciones)**
  - a. Seguridad de la plataforma
  - b. Facilidad de uso
  - c. Promociones y descuentos
  - d. Aceptación generalizada
  - e. Otros (especifica)
  
8. **¿Cómo percibe la seguridad de las transacciones realizadas a través de billeteras electrónicas?**
  - a. Muy seguras

- b. Seguras
  - c. Neutrales
  - d. Inseguras
- 9. ¿Cuál considera que es el principal desafío para el crecimiento de las billeteras electrónicas en Guayaquil?**
- a. Resistencia cultural
  - b. Limitaciones tecnológicas
  - c. Falta de incentivos gubernamentales
  - d. Falta de conocimiento sobre la existencia de las billeteras electrónicas
  - e. Poca habilidad para el manejo de billeteras electrónicas
  - f. Otros (especifica)
- 10. ¿Qué mejora desearía en las billeteras electrónicas en Guayaquil?**
- a. Mayor seguridad
  - b. Más funciones y servicios
  - c. Mejora en la aceptación en comercios
  - d. Otro (especificar)

### **Anexo No 2. Formato de entrevistas**

1. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos específicos para el uso de billeteras electrónicas en Guayaquil?
2. Desde su perspectiva, ¿existen oportunidades sin explotar o áreas de crecimiento potencial para las billeteras electrónicas?
3. ¿Cree usted que las regulaciones específicas han actuado como obstáculos para el desarrollo y expansión de las billeteras electrónicas en el contexto ecuatoriano?
4. ¿Cuáles son las percepciones culturales sobre el uso de tecnologías financieras, como las billeteras electrónicas, en nuestra sociedad?
5. Desde la perspectiva financiera, ¿cómo perciben la demanda y comportamiento de los usuarios de billeteras electrónicas en Guayaquil?
6. ¿Cuál considera usted que son los factores determinantes, sobre las preferencias de los usuarios al elegir billeteras?
7. ¿Se han implementado programas de educación para aumentar la conciencia y la comprensión sobre las billeteras electrónicas entre la población?
8. Comparando con otros países latinoamericanos, ¿cuáles cree que son las razones detrás del crecimiento más lento de las billeteras electrónicas en Guayaquil?


**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema de Artículo Académico:** Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y Oportunidades.

**Autor(a):** Heyde Elizabet Velasco Sánchez, Eric Gunnar Lunch Castro

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Encuesta a personas económicamente activas de Guayaquil que posean billeteras electrónicas

**Objetivo General:** Analizar los desafíos y oportunidades que enfrenta el uso de billeteras electrónicas en Guayaquil

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	x		X				X		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres:</b> Nicolás Sumba <b>Profesión:</b> Magister en administración de empresas <b>Cargo:</b> Docente <b>Fecha:</b> 3 de febrero de 2024						<b>Firma:</b>  <b>C.I. 0921972592</b>		

**Observaciones Generales** \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema de Artículo Académico:** Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y Oportunidades.

**Autor(a):** Heyde Elizabet Velasco Sánchez, Eric Gunnar Lunch Castro

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Entrevista a gerentes o personas a cargo de compañías que gestionan billetera electrónica

**Objetivo General:** Analizar los desafíos y oportunidades que enfrenta el uso de billeteras electrónicas en Guayaquil

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		x				X		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres:</b> Nicolás Sumba <b>Profesión:</b> Magister en administración de empresas <b>Cargo:</b> Docente <b>Fecha:</b> 3 de febrero de 2024						<b>Firma:</b>  <b>C.I. 0921972592</b>		

**Observaciones Generales** \_\_\_\_\_