



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**INCLUSIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO DEL SEGMENTO 4 Y 5 MEDIANTE EL USO DEL  
MECANISMO DE PAGO DE BILLETERA MÓVIL COMO ESTRATEGIA  
DE EXPANSIÓN DE CLIENTES.**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en  
Administración de Empresas, Mención Innovación Socioproductiva Sostenible.

**Autora**

Norma Alexandra Soria Redrobán

**Tutor** Mgs. Jorge Daniel Mancero Espinoza

QUITO – ECUADOR

2020

## **AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Norma Alexandra Soria Redrobán, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “Inclusión financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 y 5 mediante el uso del mecanismo de pago de Billetera Móvil como estrategia de expansión de clientes”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de Empresas, Mención Innovación Socioprodutiva Sostenible y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 30 días del mes de noviembre de 2020, firmo conforme:

Autor: Norma Alexandra Soria Redrobán

Firma: 

Número de Cédula: 1721816971

Dirección: Pichincha, Quito, Parroquia Guamaní, Barrio El Garrochal

Correo electrónico: nsoria@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0995348242

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INCLUSIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4 Y 5 MEDIANTE EL USO DEL MECANISMO DE PAGO DE BILLETERA MÓVIL COMO ESTRATEGIA DE EXPANSIÓN DE CLIENTES” presentado por Norma Alexandra Soria Redrobán, para optar por el Título Magister en Administración de Empresas, Mención en Innovación Socioproductiva,

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 30 de noviembre del  
2020

.....

Mgs. Jorge Daniel Mancero Espinoza, MBA

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, Mención Innovación Socioproductiva, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 30 de noviembre de  
2020



.....  
Norma Alexandra Soria Redrobán  
172181697-1

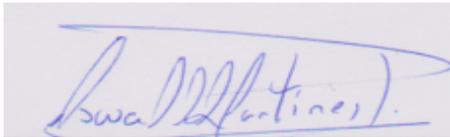
## **APROBACION TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: INCLUSIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4 Y 5 MEDIANTE EL USO DEL MECANISMO DE PAGO DE BILLETERA MÓVIL COMO ESTRATEGIA DE EXPANSIÓN DE CLIENTES, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, Mención Innovación Socioproductiva Sostenible, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 30 de noviembre de 2020

Mgs. Marlon Alejandro Ríos Pozo

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgs. Oswaldo Xavier Martínez Páez

VOCAL

Mgs. Jorge Daniel Mancero Espinoza

VOCAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a mis hijos Ariel y César Augusto, para que vean en su madre un ejemplo a seguir, al luchar por las metas propuestas, el cumplimiento de objetivos satisfactorios y la calidad de seres humanos siempre apegadas a Dios, para mis hijos lo más hermoso e importante de mi vida, ¡Los amo!

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mi padre amado César Soria que, aunque ya no está entre nosotros, siempre me cuida, me protege, está pendiente de mí y de mis niños con su bendición.

A la vez agradezco a mi tutor el Mgs. Daniel Mancero por su gentil guía en el presente trabajo; a mis profesores de los distintos módulos cursados; a la Mgs. Johanna Delgado Directora Nacional de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador y al Mgs. Floresmilo Alvear Gerente de la COAC Juventud Progresista Ecuatoriana JEP, quienes muy gentilmente me han ayudado en el presente trabajo.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACION TRIBUNAL .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE DE CONTENIDOS .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	17
Importancia y actualidad .....	1
Justificación.....	2
Planteamiento del problema .....	3
Objetivos .....	5
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos .....	6
CAPITULO I.....	7
MARCO TEORICO.....	7
Antecedentes de la Investigación .....	7
La Inclusión Financiera a nivel mundial .....	7
La Inclusión Financiera en América Latina .....	9

La Inclusión Financiera en el Ecuador .....	10
Desarrollo Teórico del Objeto y Campo de Estudio .....	13
Política Pública de Inclusión Financiera BCE .....	13
Economía Popular y Solidaria .....	15
Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	17
Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	18
Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumiñahui .....	19
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer .....	20
Número de Organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario	21
La Billetera Móvil (BIMO) .....	22
Ventajas del uso de BIMO .....	23
Desventajas del uso de BIMO .....	24
Dinero Electrónico, antecedente a la Billetera Móvil .....	24
Dinero .....	25
Dinero Electrónico .....	26
Dinero Electrónico en el Ecuador .....	27
Sistema Central de Pagos .....	28
Medios de pago de bajo valor.....	30
Pago Móvil .....	31
BANRED.....	31
Mecanismos de pago para incrementar los niveles de Inclusión Financiera	
.....	31
CAPITULO II .....	34
DISEÑO METODOLÓGICO .....	34
Paradigma y tipo de investigación.....	34
Modalidad de la investigación.....	37

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de datos .....	40
Población y muestra .....	40
Operacionalización de variables.....	43
Procedimiento de recolección de la información .....	44
Validez y Confianza .....	45
Resultados del diagnóstico de la situación actual .....	46
Análisis e interpretación de resultados .....	46
Análisis de resultados respecto a cooperativas del segmento 4 y 5 .....	46
Análisis de resultados de la encuesta .....	52
Análisis de resultados de las entrevistas.....	70
CAPITULO III.....	81
PROPUESTA.....	81
Propuesta de solución al problema.....	81
Nombre de la propuesta.....	82
Contribución de la propuesta a solucionar las insuficiencias identificadas en el diagnóstico.....	83
Análisis de la situación actual .....	83
Objetivos .....	86
Elementos que la conforman .....	87
CAPITULO IV.....	107
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
Conclusiones: .....	107
Recomendaciones:.....	110
BIBLIOGRAFÍA .....	111
ANEXOS .....	119

ANEXO No. 1 Encuesta.....	119
ANEXO No. 2 Entrevista.....	122
Preguntas a la Directora de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador .....	122
Preguntas al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP).....	123

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario .....	19
Tabla 2 Estado de resultados COAC Rumiñahui, segmento 4.....	19
Tabla 3 Estado de resultados COAC Nuevo Amanecer, segmento 5 .....	20
Tabla 4 N° de Organizaciones del SFPS .....	22
Tabla 5 Calificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito al Sistema Central de Pagos .....	28
Tabla 6 Ranking del SFPS Segmento 1, de enero a marzo 2020 .....	42
Tabla 7 Ranking Sector Financiero Mutualistas de enero a marzo 2020 .....	43
Tabla 8 Variable Independiente .....	43
Tabla 11 Variable Dependiente .....	44
Tabla 10 N° de Cooperativas de Ahorro y Crédito en rangos de N° de socios de del segmento 4.....	46
Tabla 11 N° de Cooperativas de Ahorro y Crédito en rangos de N° de socios de del segmento 5.....	47
Tabla 12 Canales transaccionales digitales/electrónicos.....	52
Tabla 13 Canales transaccionales más usados .....	53
Tabla 14 Mes de afiliación a BIMO .....	54
Tabla 15 Proveedor de BIMO .....	55
Tabla 16 Opinión de requisitos de afiliación.....	56
Tabla 17 Dificultad en requisitos de BIMO, para cooperativas afiliadas .....	58
Tabla 18 Dificultad en requisitos de BIMO, para otras cooperativas de distintos segmentos.....	59

Tabla 19 Obstáculos por los que los usuarios no acceden a BIMO .....	60
Tabla 20 Costos de implementación de BIMO .....	61
Tabla 21 Apertura de cuentas relacionadas con BIMO.....	62
Tabla 22 Incremento de operaciones relacionadas a BIMO.....	63
Tabla 23 Rangos de movimientos operados por BIMO .....	65
Tabla 24 Servicios BIMO más usados .....	66
Tabla 25 Aporte de BIMO a la inclusión financiera .....	67
Tabla 26 Incremento de clientes por apertura de cuenta básica, servicio de BIMO .....	69
Tabla 27 Habitantes de las Parroquias de Calderón y Sangolquí.....	88
Tabla 28 Comisiones para pagos por servicio móviles / "MÁS BIMO", Resolución N°. 533-2019 F.....	89
Tabla 29 Comisiones para pagos por servicio móviles / "MÁS BIMO", Resolución N°. 534-2019 F.....	89
Tabla 30 Servicios de "MÁS BIMO" .....	90
Tabla 31 Tabla mínima de transaccionalidad a acordar COAC Rumiñahui ....	94
Tabla 32 Transaccionalidad, costos y rédito a obtener COAC Rumiñahui.....	94
Tabla 33 Tabla mínima de transaccionalidad a acordar COAC Nuevo Amanecer .....	96
Tabla 34 Transaccionalidad, costos y rédito a obtener COAC Nuevo Amanecer .....	97
Tabla 35 Diferencias entre BIMO y la propuesta Más BIMO .....	105

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de problemas .....	4
Figura 2	Árbol de objetivos .....	5
Figura 3	Elementos para la inclusión financiera .....	12
Figura 4	Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección de Inclusión Financiera del BCE .....	15
Figura 5	Entidades que conforman el Sector Financiero Popular y Solidario .	16
Figura 9	Ventajas del uso de Billetera Móvil .....	23
Figura 10	Desventajas de la Billetera Móvil .....	24
Figura 11	Monedas alternativas – Aaltcoins .....	27
Figura 12	Pagos interbancarios por entidad receptora 2002-2018Fuente: Dirección Nacional de Sistemas de Pago, Banco Central del Ecuador.....	29
Figura 13	Segmentos COAC - SPI 2018 en millones USD .....	30
Figura 14	Medios de pago aceptados .....	32
Figura 15	Fases similares del enfoque cuantitativo y cualitativo.....	37
Figura 16	Entidades del SFPS afiliadas a BIMO .....	41
Figura 17	Nº de socios de Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4	47
Figura 18	Nº de socios de Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5	48
Figura 19	Porcentaje de intermediación financiera COAC JEP a mayo 2020 .	50
Figura 20	Activos de las cooperativas frente a bancos grandes, medianos y pequeños.....	51
Figura 21	Canales transaccionales digitales/electrónicos .....	53
Figura 22	Canales transaccionales más usados .....	54

Figura 23 Mes de afiliación a BIMO.....	55
Figura 24 Proveedor de BIMO .....	56
Figura 25 Opinión de requisitos de afiliación .....	57
Figura 26 Dificultad en requisitos de BIMO, para cooperativas afiliadas .....	58
Figura 27 Dificultad en requisitos de BIMO, para otras cooperativas de distintos segmentos.....	59
Figura 28 Obstáculos por los que los usuarios no acceden a BIMO.....	61
Figura 29 Costos de implementación de BIMO .....	62
Figura 30 Apertura de cuentas relacionadas con BIMO .....	63
Figura 31 Incremento de operaciones relacionadas a BIMO .....	64
Figura 32 Rangos de movimientos operados por BIMO.....	65
Figura 33 Servicios BIMO más usados .....	66
Figura 34 Aporte de BIMO a la inclusión financiera.....	68
Figura 35 Incremento de clientes por apertura de cuenta básica, servicio de BIMO .....	69
Figura 36 MÁS BIMO, Billetera Móvil Mejorada.....	82
Figura 37 Análisis FODA de Billetera Móvil BIMO.....	84
Figura 38 Difusión a socios de COACS y beneficios para aumentar la transaccionalidad.....	90
Figura 39 Clientes de Operadoras Móviles .....	99
Figura 40 Pasos para apertura de cuenta básica .....	101
Figura 41 Imagen campaña publicitaria MÁS BIMO .....	102
Figura 42 Acceso a BIMO para los usuarios.....	103

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN**  
**INNOVACIÓN SOCIOPRODUCTIVA SOSTENIBLE**

**TEMA:** INCLUSIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4 Y 5 MEDIANTE EL USO DEL MECANISMO DE PAGO DE BILLETERA MÓVIL COMO ESTRATEGIA DE EXPANSIÓN DE CLIENTES

**AUTOR:** Norma Alexandra Soria Redrobán

**TUTOR:** Jorge Daniel Mancero Espinoza

**RESUMEN EJECUTIVO**

La inclusión financiera actualmente constituye un tema de prioridad tanto a nivel nacional como en el ámbito mundial ya que el Banco Mundial plantea entre uno de sus objetivos el disminuir la brecha existente de acceso de las personas que habitan en sectores vulnerables o excluidos al sistema financiero formal, mediante la apertura de una cuenta básica y demás transacciones formales. En tanto la inclusión financiera intenta de que las personas y sectores vulnerables se adhieran al sistema financiero, impulsa y trata directamente con el Sector Financiero Popular y Solidario, segmento de la economía compuesto por entidades, cooperativas, sociedades y asociaciones con bases y fundamentos de solidaridad, cooperación y reciprocidad y, como parte de este sistema se encuentran entidades menos fortalecidas y por ende susceptibles a cierre y liquidación, siendo estas las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 4 y 5, las cuales por los bajos niveles de activos y demás indicadores de categorización y segmentación ante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria no cuentan o cuentan con mayor nivel de tecnología electrónica, digital e innovadora para su transaccionalidad, pero con la particularidad de que estas son las que se encuentran en los sectores más alejados del país.

Uno de estos medios tecnológicos, electrónicos o digitales innovadores es la Billetera Móvil BIMO, se trata de dinero electrónico disponible para uso mediante un teléfono inteligente, con uso de los fondos propios del usuario respaldado por una cuenta en una entidad del sistema financiero.

El presente trabajo busca analizar la inclusión financiera en el país, el comportamiento y aporte de las cooperativas del segmento 4 y 5 y el medio de pago de billetera móvil como una estrategia tecnológica innovadora que puede ser difundida y aplicada a más usuarios que posean cuentas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito menos fortalecidas.

**DESCRIPTORES:** Inclusión Financiera, Sistema Financiero Popular y Solidario, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Billetera Móvil

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN**  
**INNOVACIÓN SOCIOPRODUCTIVA SOSTENIBLE**

**THEME:** FINANCIAL INCLUSION IN SEGMENT 4 AND 5 CREDIT UNIONS BY USING THE MOBILE WALLET PAYMENT MECHANISM AS A CUSTOMER EXPANSION STRATEGY

**AUTHOR:** Norma Alexandra Soria Redrobán

**TUTOR:** Jorge Daniel Mancero Espinoza

**ABSTRACT**

Financial inclusion is currently a priority issue at both the national and global levels, since the World Bank has set as one of its objectives to reduce the existing gap in access to the formal financial system for people living in vulnerable or excluded sectors, through the opening of a basic account and other formal transactions. While financial inclusion tries to get people and vulnerable sectors to adhere to the financial system, it promotes and deals directly with the Popular and Solidarity Financial Sector, a segment of the economy composed of entities, cooperatives, societies and associations with bases and foundations of solidarity, cooperation and reciprocity and, as part of this system, there are less strengthened entities and therefore susceptible to closure and liquidation, These are the Credit Unions of segments 4 and 5, which due to the low levels of assets and other indicators of categorization and segmentation before the Organic Law of Popular and Solidarity Economy do not have or have a higher level of electronic, digital and innovative technology for their transactions, but with the particularity that these are the ones that are in the most remote sectors of the country. One of these innovative technological, electronic or digital means is the BIMO Mobile Wallet, which is electronic money available to use through a smart phone, with the use of the user's own funds backed by an account in an entity of the financial system. This paper seeks to analyze financial inclusion in the country, the behavior and contribution of the cooperatives of the segment 4 and 5 and the mobile wallet payment means as an innovative technological strategy that can be disseminated and applied to more users who have accounts in the less strengthened Credit Unions.

**KEYWORDS:** financial inclusion, popular and solidarity financial system, credit unions, mobile wallet



**Checked by:**  
**Lcda. Estefanía Quezada Tobar MSc.**  
**Thursday, November 17th 2020**  
**English Language Teacher**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investiga fundamentalmente la inclusión financiera y por ende los sectores excluidos del sistema financiero, quienes en la actualidad no han aperturado una cuenta básica ni tienen el conocimiento de los productos, servicios y beneficios de usar los medios financieros.

A la vez se centra en el análisis de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como parte de la Economía Popular y Solidaria, especialmente en las del segmento IV y V, quienes son las más vulnerables y susceptibles a cierre y liquidación, pudiendo estas fortalecerse y por encontrarse generalmente en sectores alejados, rurales o lejanos de las principales urbes, aportarían directamente al incremento de niveles de inclusión financiera en el país.

Como uno de los métodos a desarrollar y proponer tras el transcurrir de la investigación, está el uso, difusión y aplicación del mecanismo de pago innovador de Billetera Móvil (BIMO), citando el uso y acceso de los usuarios actualmente en el país y la aplicación o conjetura a dos cooperativas, una del segmento IV y otra del segmento V.

Siendo así una de las finalidades que sectores financieros público y privado del Ecuador trabajen conjuntamente para aportar al incremento de los niveles de inclusión financiera, tomando en cuenta que el 51% de la Población

Económicamente Activa (PEA) actualmente no se encuentra bancarizada o asociada al sector financiero formal (Banco Central del Ecuador [BCE], 2020).

En la presente investigación, se analizará la importancia de la inclusión financiera, partiendo desde el contexto mundial hasta las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, centrándonos en las Cooperativas del segmento IV y V, quienes poseen menor número de activos y las que más cerca están de las zonas y grupos que aún no cuentan con acceso al sistema financiero.

Se analizará, además, el método innovador de la Billetera Móvil como estrategia de inclusión financiera, su uso e interconexión con la población que no tiene acceso a productos y servicios financieros y con las Cooperativas de Ahorro y Crédito más pequeñas como método estratégico de expansión de clientes, al tiempo de plantear soluciones de permanencia y evitar su liquidación.

### **Importancia y actualidad**

El presente trabajo de investigación se centra en dos temas prioritarios y actuales a nivel nacional y mundial como el la Inclusión Financiera y el afán por disminuir sus índices y la Billetera Móvil, como herramienta electrónica que va ganando terreno y trascendencia, siendo una herramienta adicional al dinero físico como medio de pago o transaccional.

Además de resaltar la Economía Popular y Solidaria correspondiente a la función y aporte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país, las cuales se basan en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, respondiendo así a la línea de investigación de Innovación Socioproductiva Sostenible.

## **Justificación**

La inclusión financiera se considera como un tema de atención prioritaria a nivel mundial puesto que se considera a la exclusión financiera como un factor atribuible a la pobreza de los países, por lo que el Banco Mundial (BM), y el Centro para la Inclusión Financiera (CFI), se han comprometido a intervenir con los distintos países para permitir e impulsar que millones de personas tengan acceso a una cuenta básica, de transacción, bancaria, de ahorros, o un tipo de cuenta que se ate al uso, acceso y manejo de medios financieros formales.

En el Ecuador se implementó el Proyecto de Dinero Electrónico en el año 2014, manejado por el Banco Central del Ecuador, cuyo funcionamiento aportaría al incremento y dinamización del flujo de dinero entre usuarios al utilizar este medio de pago en transacciones por pago de bienes y servicios, una vez culminado este proyecto a fines del 2017, actualmente el país cuenta con el servicio de Billetera Móvil BIMO, siendo la principal diferencia entre el DE y BIMO que con el primero podían ejecutarse transacciones con cualquier tipo de celular, sin contar necesariamente con internet o acceso a una cuenta de banco o cooperativa, mientras que para el uso de BIMO es necesario contar con un teléfono inteligente e internet.

En el país las personas que no acceden a aperturar una cuenta en un banco, lo hacen en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas o se adhieren a asociaciones o entidades de la Economía Popular y Solidaria, sector de la economía que contribuye directamente a la inclusión financiera.

Esta investigación tiene el afán de contribuir al estudio de la inclusión financiera, a la determinación de sus principales causas, sectores excluidos, propuestas de posibles soluciones implementadas en otros países, aporte y enfoque a la reducción

de pobreza y desigualdad, el cual es uno de los centros de atención de los Gobiernos y el Banco Mundial.

Contribuye además a la relevancia del posicionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, su contribución a la Economía Popular y Solidaria y el enfoque y priorización en las Cooperativas susceptibles a cierre y liquidación, por temas de desconocimiento de normativas, de facultades, de clientes potenciales y de estrategias de difusión de productos y servicios financieros accesibles.

A la vez, estudia la interconexión existente entre estas Cooperativas y el aporte del uso del medio innovador de pago de la Billetera Móvil, como un medio de difusión y uso de servicios financieros y de acceso a una cuenta básica e inclusión al sistema financiero formal y regulado.

### **Planteamiento del problema**

La exclusión financiera se considera un problema que agudiza la pobreza en las naciones de todo el mundo, el cual ha sido considerado un inconveniente que merece atención por parte del Grupo del Banco Mundial, debido a que casi 2.500 millones de habitantes no acceden a productos y servicios bancarios o financieros formales y el 75 % de la gente pobre no tiene cuenta bancaria ni básica (Programa de Inclusión Financiera Banco Mundial, 2018).

En el país únicamente el 52% de la población posee una cuenta de ahorro y alrededor del 20 y 25% de ese grupo no tiene acceso a otro tipo de servicios financieros actuales y digitales (BCE, 2020).

A partir del año 2014, en el país se manejó el medio de pago conocido como Dinero Electrónico por parte del Banco Central del Ecuador, el cual generó duda e

incertidumbre en la ciudadanía, respecto al respaldo en dinero físico o utilización de los medios electrónicos.

A pesar de la existencia de medios de pago electrónicos, las Cooperativas de Ahorro y Crédito no aumentan sus clientes y, en consecuencia, no existe evidencia de una mayor inclusión financiera.

A continuación, se muestra la Figura 1, en la que se evidencia el problema principal del presente trabajo de investigación, así como sus principales causas y efectos de los bajos niveles de inclusión financiera en el país:



**Figura 1** *Árbol de problemas*

Elaborado por: Autora

Tras el planteamiento del problema mediante el árbol expuesto, a la vez se plantea la siguiente pregunta ¿La falta de usuarios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito susceptibles a liquidación y el desconocimiento en la utilización de medios digitales aporta a los bajos niveles de inclusión financiera en el Ecuador?, de la cual se encontrará respuesta y conclusiones al finalizar la investigación.

El objeto del presente trabajo es el análisis de la inclusión financiera, en base al estudio de los niveles de contribución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con énfasis en el segmento 4 y 5 y, la utilización del medio de pago de Billetera Móvil, como instrumento de expansión de clientes en las cooperativas que tienen menor número de socios y de activos.

El campo de estudio del presente trabajo de investigación se centra en el sector financiero, la Asociatividad financiera social y solidaria, y de innovación, como es el uso del medio digital de Billetera Móvil.

### Objetivos

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se muestra el árbol de objetivos, el cual nace del árbol de problemas que antecede, puesto que con la aplicación y uso correcto de los medios indicados, se puede lograr los fines propuestos y por ende, los objetivos de la presente investigación.



**Figura 2** *Árbol de objetivos*  
Elaborado por: Autora

### ***Objetivo General***

Realizar un análisis del grado de inclusión financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con énfasis en el segmento 4 y 5 para determinar la situación actual del aporte de estas cooperativas al Sistema Financiero.

### ***Objetivos Específicos***

- Determinar los mecanismos que permitan incrementar el nivel de Inclusión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 4 y 5.
- Analizar el funcionamiento del mecanismo de pago de Billetera Móvil, como estrategia de inclusión financiera.
- Desarrollar una propuesta de aplicación del mecanismo de Billetera Móvil en las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 y 5 Rumiñahui Limitada y Nuevo Amanecer, como aporte a la Inclusión Financiera para la expansión de clientes.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEORICO**

Para entender la investigación se revisará el enfoque de inclusión financiera en el contexto mundial, latinoamericano, hasta llegar al contexto nacional, además de revisar conceptos, teorías y aportes inmersos en la Inclusión Financiera, las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Billetera Móvil, los cuales forman parte del objeto del presente estudio.

#### **Antecedentes de la Investigación**

A continuación, se revisa los acontecimientos generales de los elementos del objeto de estudio de la investigación hasta desembocar en acontecimientos más particulares, cercanos a la realidad y actualidad nacional.

#### ***La Inclusión Financiera a nivel mundial***

El concepto de inclusión financiera remonta y toma importancia como tema prioritario a nivel mundial a partir del año 2010, en el que más de 55 países se comprometieron a implementar mecanismos que permitan elevar los niveles de inclusión financiera, se indica además, que los países que han logrado mayor avance en inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y

reglamentario propicio y han buscado innovar y ampliar el acceso a servicios financieros.

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y sobre todo asequibles, los cuales aporten a la satisfacción de sus necesidades: cobros, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro, prestados de manera responsable. (Programa de Inclusión Financiera Banco Mundial, 2018).

El primer paso para incluirse financieramente es contar o acceder a una cuenta de transacciones básica, adicionalmente esta cuenta de puede servir como entrada de acceso a otros servicios financieros y, garantizar que las personas alrededor del mundo puedan tener acceso a estos servicios, (Programa de Inclusión Financiera Banco Mundial, 2018).

El Centro para la Inclusión Financiera (CFI) define la inclusión financiera como un estado en el que todas las personas tienen acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, siempre a precios asequibles y con dignidad para los clientes, socios o usuarios. Esto implica que la inclusión financiera está más allá del pleno acceso a los servicios financieros ya que estos servicios son proporcionados por una serie de instituciones, mayormente de carácter privado, si no a la búsqueda del uso de los servicios financieros, para el bienestar de la población (Mishi, Vacu, & Chipote, n.d.).

El acceso a los servicios financieros facilita la vida cotidiana, ayuda a las familias a planificar sus ingresos y egresos anuales, mensuales y hasta diarios en un

periodo de tiempo determinado, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas y a su vez ampliar la alfabetización financiera

### ***La Inclusión Financiera en América Latina***

A principios del año 2000 aumentó el interés en el tema de inclusión financiera cuando el acceso financiero, por lo general polarizado en ese entonces, empieza a tener gran importancia como fin común en las agendas de los estados del G20 y a su vez en sus Bancos Centrales.

A partir del año 2015, a América Latina y el Caribe (ALC) se integra el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres, el cual maneja la definición de inclusión financiera de acuerdo a que todos los adultos en edad de trabajar tengan efectivo acceso a los servicios financieros de manera organizada y formal a un costo accesible o que el cliente puede asumir para formar parte del sistema y acostumbrarse a él (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015).

En el año 2009 se crea la Alianza para la Inclusión Financiera, la cual trata de una red global de responsables de política financiera en países desarrollados y en vías de desarrollo, cuya finalidad es aumentar el acceso de los pobres y sectores vulnerables de la población a los servicios financieros, aportando a uno de los objetivos actuales del Programa del Banco Mundial.

Existen varios estudios que muestran la alta correlación existente entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal. A la vez la exclusión financiera puede convertirse en una fuente de inestabilidad y, gran parte de la población sigue acudiendo al sector financiero informal para llevar a cabo sus transacciones, sobre todo conseguir crédito, entre estos estudios, está el de los autores (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015), quienes realizaron un estudio acerca del impacto de la

inclusión financiera en la vulnerabilidad y otros beneficios socioeconómicos, determinando así que la población vulnerable recurre a vías informales para acceso a crédito o a su vez, a sus propios recursos para poder solventar necesidades emergentes o cotidianas.

Según los mismos autores, “el 51% de la población adulta de América Latina y el Caribe (ALC) tiene una cuenta abierta en una institución financiera, cifra cercana al promedio de 54% de las economías en vías de desarrollo a nivel mundial, promedio que ha crecido en comparación del año 2011 que fue del 39%, lo que refleja un avance importante de inclusión impulsado por la creación de cuentas básicas e intervenciones gubernamentales. Así, el porcentaje de acceso del 40% del segmento más pobre de América Latina y el Caribe (ALC) aumentó de 24% a 41% en este período, pero, están por debajo de este porcentaje los sectores más pobres y rurales mayormente desatendidos, como es el caso de Bolivia, Colombia, El Salvador, Honduras, Ecuador, Nicaragua, Panamá y Perú. (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015, pág. 10).

Se establecen además algunos obstáculos que impiden que el avance de la institucionalidad financiera en ALC tales como: la poca innovación en productos, normas regulatorios, la falta de modelos de negocio de pagos digitales (inversión inicial en hardware, la conectividad y la capacitación), y la propensión a que las transacciones inicien y terminen en efectivo, como medio de pago socialmente aceptado (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015, pág. 15).

### ***La Inclusión Financiera en el Ecuador***

Según el (Banco Central del Ecuador [BCE], 2020) se puede definir a la inclusión financiera como la agregación al sistema financiero formal de los sectores

o segmentos poblacionales que cuentan con menos recursos y que, por lo general habitan en zonas rurales y urbano marginales, el BCE instrumenta la política de inclusión financiera, alineada con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, en especial con el objetivo N°. 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización, del eje N°. 2: Economía al Servicio de la Sociedad (Aguirre , Guerrero , Espinosa , Murgueytio, & Focke).

El objetivo principal de la inclusión financiera a nivel nacional se enmarca en generar el acceso de la población al mercado financiero y lograr la utilización de servicios financieros desde el ámbito formal. El no acceso a este tipo de servicios causa exclusión financiera a las familias o empresa (Moncayo & Reis , 2015).

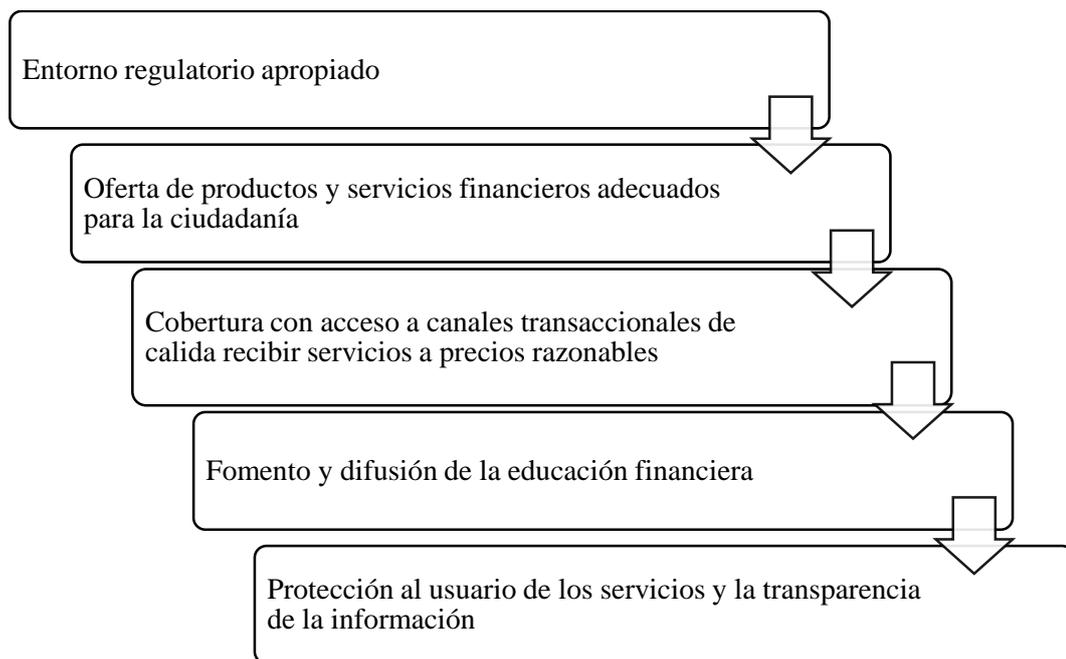
Como afirman los autores (Mariño , Arregui, Guerrero, Mora, & Pérez, 2015), la inclusión financiera se traduce a una inclusión económica de los habitantes de menores ingresos o excluidos, a través del uso de productos y servicios financieros, lo consideran a su vez, como un proceso complejo, ya que en ciertos casos las operaciones son de bajo valor e implican altos costos para ciertas entidades (pág. 5).

De modo que en el estudio en mención, en el año 2015 se determinó la importancia del acceso de la población a estos servicios financieros, enfatizando en el sector rural para generar un dinamismo en la economía local, incluso en las zonas remotas” (Moncayo & Reis , 2015, pág. 12). A la vez que hace énfasis en la importancia de medios electrónicos digitales y la importancia del Dinero Electrónico implementado en el país a partir del año 2014 a cargo del Banco Central.

Al respecto, cabe indicar la concordancia con el principal aporte de los autores, puesto que en la actualidad se van agudizando cada vez más el uso de medios electrónicos mediante canales digitales para varias aplicabilidades a la vida cotidiana y también se evidencia su importante impacto en la facilidad y rapidez de operaciones del sistema financiero.

Los autores (Moncayo & Reis , 2015) afirman que “la falta de acceso a las finanzas puede conducir a trampas de pobreza y desigualdad mientras que el acceso a los instrumentos financieros aumenta el ahorro, la inversión productiva y el empoderamiento de las mujeres” (pág. 12).

A la inclusión financiera se la puede considerar como la acción conjunta de varios componentes, como se muestra en la Figura 3:



**Figura 3 Elementos para la inclusión financiera**

**Fuente:** Mariño, Arregui, Guerrero, Mora, & Pérez, (2015)

**Elaborado por:** Autora

Si bien es cierto que en América Latina se han producido sustanciales cambios, en Ecuador, sobre todo en los últimos años se han experimentado modificaciones significativas en el desarrollo económico y social a raíz de la aprobación y publicación de la Constitución de la República de Ecuador 2008, en cuyo artículo número 283, establece que el sistema económico ecuatoriano es “social y solidario” e integrado por las siguientes formas de organización: privada, pública, mixta y popular y solidaria (Espinoza-loayza & Samaniego, 2016).

En el año 2014 se crea el proyecto de Dinero Electrónico, gestionado y manejado por el Banco Central del Ecuador, se trata de acoplar el primer caso de un dinero basado en teléfono móvil administrado y controlado por un gobierno central o una institución parte de la Función Ejecutiva. La iniciativa buscó incluir financieramente alrededor del 60% de los habitantes del país, que a ese año, no contaban con acceso formal a productos y servicios financieros, a la vez se trató de proporcionar a la ciudadanía un medio de pago simple y rápido para transaccionar (Moncayo & Reis, n.d.). Proyecto que culminó a fines del año 2017 mediante la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, en la que modifica la gestión y control de los medios electrónicos de pago.

## **Desarrollo Teórico del Objeto y Campo de Estudio**

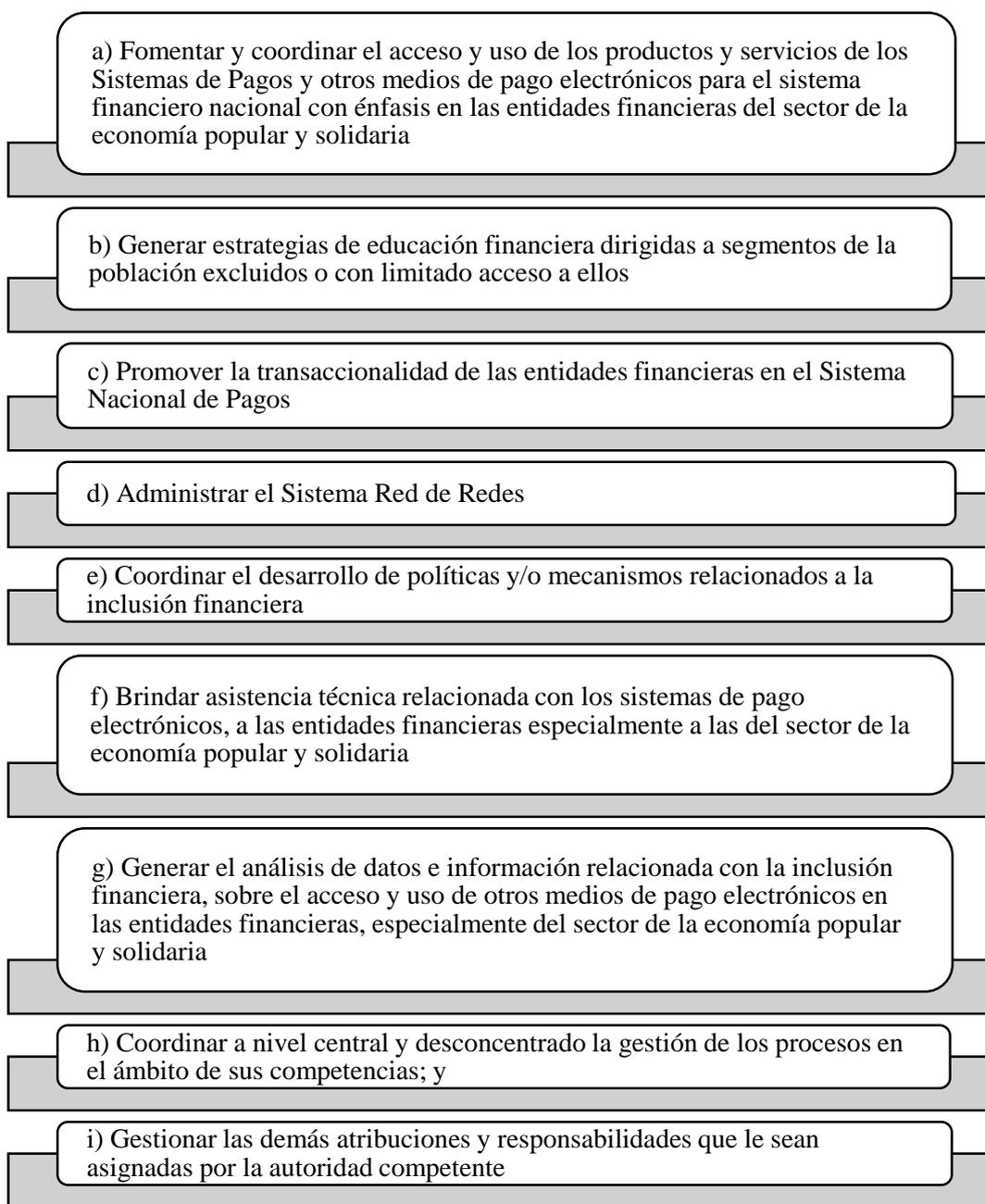
### ***Política Pública de Inclusión Financiera BCE***

Actualmente y, partir de la importancia que brinda el Banco Mundial al tema de inclusión financiera, participantes del Programa de Inclusión Financiera del Banco Mundial coordinan con los Bancos Centrales de los países la aplicación de

estrategias, mecanismos y políticas que aporten al incremento del índice de inclusión financiera.

En cumplimiento con mandatos constitucionales y en coordinación con el Banco Mundial, el Banco Central del Ecuador a través de la Dirección Nacional de Inclusión Financiera conjuntamente, aplica una Política Pública de Inclusión Financiera, la cual promueve la participación de las instituciones del sistema financiero nacional, especialmente del Sector Financiero Popular y Solidario mediante la participación directa e indirecta de las entidades, que permite canalizar la gestión transaccional de cobros y pagos con la finalidad de ampliar a través del Sistema Nacional de Pagos (SNP) la utilización de los productos y servicios financieros a los sectores vulnerables de la población (Banco Central del Ecuador [BCE], 2020).

En la Figura 4 se citan las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador:



**Figura 4**  
**Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección de Inclusión Financiera del BCE**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (BCE)

**Elaborado por:** Autora

### ***Economía Popular y Solidaria***

Al hablar de inclusión financiera, tratamos directamente con el sector de la Economía Popular y Solidaria y, como lo menciona el art. 311 de la (Constitución de la República del Ecuador , 2008), además se conceptualiza a la Economía

Popular y Solidaria (EPS) como la forma de organización económica en la que sus miembros o integrantes organizan y logran desarrollar procesos productivos y sus fases mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad.

Las entidades que forman parte de la EPS están normadas y reguladas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), la cual fortalece y promueve la EPS y el SFPS en relación con los demás sectores de la economía nacional y con el Estado”, (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS], 2020).

La autora (Sanchez, 2017) conceptualiza a la Economía Popular y Solidaria (EPS) como el sector que posee estrategias de supervivencia y cooperación entre las unidades domésticas que a su vez forman la base de una estructura económica, solidaria y organizada, con principios de prevalencia del trabajo sobre el capital e interés colectivo sobre el interés individuales (Sanchez, 2017, pág. 7)

El SFPS se compone de entidades asociativas, cooperativas de ahorro y crédito, o solidarias, cajas de ahorro y, cajas y bancos comunales:



**Figura 5 Entidades que conforman el Sector Financiero Popular y Solidario**

**Fuente:** Constitución 2008

**Elaborado por:** Autora

### *Cooperativas de Ahorro y Crédito*

La presente investigación se enmarca en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), según ciertos autores el cooperativismo tiene su origen en 1879, cuando la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso crea una caja de ahorros fundada con principios de cooperación asociativa (Giuseppina, 1986, pág. 1).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito COACS son sociedades de personas que se han vinculado voluntariamente con la finalidad de contribuir a la satisfacción de necesidades económicas por medio de una asociación conjunta y de gestión basada en la democracia interna, con personalidad jurídica de derecho privado, a su vez de interés social (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2020).

Como se ha visto, al hablar de inclusión financiera se trata de lograr que más personas accedan al uso de los productos y servicios financieros, por lo general, estas personas aún no inmersas en el sistema financiero son de clase social baja, viven en periferias y tienen desconocimiento del ámbito financiero formal.

Según datos de la Superintendencia de Bancos, en las provincias de Pichincha, Guayas, Azuay, Manabí y El Oro se reparte la acogida de los principales puntos de atención, lo que representa el 85% de los puntos de atención del sistema financiero a nivel nacional y, la Amazonía es la región con menos puntos de atención (Comercio, 2020).

De modo que al hablar de población “bancarizada”, simplemente se hace énfasis la alianza o vínculo de las personas a cualquier entidad, servicio o producto financiero formal.

Se conoce que los clientes de bancos al acceder a estas entidades, cumplen una serie de requisitos personales, familiares o empresariales y expectativas de la

institución, así como tasas, intereses, garantías, productos, etc. Por lo que las personas que no acceden a entidades bancarias buscan adherirse a una institución con el menor número de requisitos; mejores condiciones de financiamiento en cuanto a tasas, plazos, promociones, entre otros; cercanía a sus localidades y trato preferencial, estas entidades están dentro de la Economía Popular y Solidaria, mayormente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo que, estas forman parte del objeto de estudio de la presente investigación y, conoceremos más de su gestión, políticas y aportes a la inclusión financiera.

Los autores (Mariño , Arregui, Guerrero, Mora, & Pérez, 2015), realizaron una investigación respecto a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la inclusión financiera, enfatizando las restricciones o limitaciones desde el punto de la oferta y demanda de servicios financieros incluyentes, así como el tamaño de las instituciones financieras, mediante un modelo econométrico para estimar el comportamiento de la cartera morosa.

En sí, la contribución del estudio determinó que las Instituciones Financieras que poseen un elevado nivel de cartera en mora están expuestas a las variaciones del ciclo económico que las que tienes menor cartera en mora.

Al respecto, se debe indicar que las entidades que cuenten con mayor nivel de morosidad, en cuanto a la exposición a las fases del ciclo económico, estarán sujetas sobre todo a la depresión y a la recuperación.

### ***Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito***

En la actualidad y, de acuerdo al artículo 447 del (Código Orgánico Monetario y Financiero , 2014), las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

En el segmento 1 se encuentran entidades con un nivel de activos mayor a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2020) .

En la siguiente Tabla 1 se muestran los montos para la respectiva segmentación de las entidades que conforman la Economía Popular y Solidaria:

**Tabla 1 Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario**

<b>Segmento</b>	<b>Activos (USD)</b>
<b>1</b>	Mayor a 80'000.000,00
<b>2</b>	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
<b>3</b>	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
<b>4</b>	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
<b>5</b>	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (BCE)

**Elaborado por:** Autora

#### **Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumiñahui**

La COAC Rumiñahui está ubicada en la Provincia de Pichincha, cantón Rumiñahui, parroquia Sangolquí, la cual cuenta con 2094 socios según la actualización de la SEPS al 31 de diciembre de 2019 y, corresponde al segmento 4, en la Tabla 2 Estado de resultados COAC Rumiñahui, segmento 4 se muestra el estado de resultados de esta entidad al 31 de diciembre de 2019, en dólares americanos:

**Tabla 2 Estado de resultados COAC Rumiñahui, segmento 4**

<b>Ingresos</b>	75,430.29
Intereses y descuentos ganados	37,441.66
Intereses causados	25,185.67

<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	12,255.99
Comisiones ganadas	610.11
Ingresos por servicios	37,378.52
Comisiones causadas	0.00
Utilidades financieras	0.00
Pérdidas financieras	0.00
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	50,244.62
Provisiones	25,001.52
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	25,243.10
Gastos de operación	33,527.94
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	-8,284.84
Otros ingresos operacionales	0.00
Otras pérdidas operacionales	0.00
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	-8,284.84
Otros ingresos	0.00
Otros gastos y pérdidas	0.00
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	-8,284.84
Impuestos y participación a empleados	0.00

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado por:** Autora

### *Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer está ubicada en la Provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Calderón (Carapungo), la cual cuenta con 271 socios según la actualización de la SEPS al 31 de diciembre de 2019 y, corresponde al segmento 5, en la Tabla 3 se muestra el estado de resultados de esta entidad al 31 de marzo de 2020, en dólares americanos:

**Tabla 3 Estado de resultados COAC Nuevo Amanecer, segmento 5**

<b>Ingresos</b>	48,328.07
Intereses y descuentos ganados	46,865.70
Intereses causados	6,251.40
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	40,614.30
Comisiones ganadas	0
Ingresos por servicios	1,462.37
Comisiones causadas	14.61
Utilidades financieras	0
Pérdidas financieras	0
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	42,062.06

Provisiones	10,169.53
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	31,892.53
Gastos de operación	23,736.45
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	8,156.08
Otros ingresos operacionales	0
Otras pérdidas operacionales	0
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	8,156.08
Otros ingresos	0
Otros gastos y pérdidas	0
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	8,156.08
Impuestos y participación a empleados	0

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado por:** Autora

### *Número de Organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario*

En la Tabla 4, según el catastro actual de la SEPS se evidencia el número de organizaciones activas del Sistema Financiero Popular y Solidario por segmentos, así como las entidades en liquidación y extintas. Por lo que se puede evidenciar que, en la actualidad, el 70% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito activas, el 93% de estas entidades en liquidación y el 97% de las entidades extintas o liquidadas corresponden a los segmentos 4 y 5.

Esta situación se traduce a la existencia de mayor cantidad de cooperativas de menor grado de segmentación y menor número de cooperativas entre el segmento 1 y 2, pero, debido a la proporción de sus activos, operaciones, número de socios y crecimiento asociativo incluso se comparan con bancos. De modo que en la actualidad existe una gran cantidad de cooperativas del segmento 4 y 5, las cuales, según las cifras del catastro resumido en la Tabla 4 son las que mayormente se liquidan, creando así una visión crítica de fortalecimiento de estas entidades no solamente para evitar su cierre, si no, para lograr un crecimiento en socios, en agencias, re categorización del segmento y aporte a la inclusión financiera nacional.

**Tabla 4 N° de Organizaciones del SFPS**

<b>N° de Organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario</b>						
	<b>Activas</b>		<b>En liquidación</b>		<b>Extintas</b>	
<b>Segmento 1</b>	34	6%				
<b>Segmento 1 Mutualista</b>	4	1%				
<b>Segmento 2</b>	43	8%	2	2%	1	0%
<b>Segmento 3</b>	80	15%	6	5%	9	3%
<b>Segmento 4</b>	165	31%	20	16%	23	9%
<b>Segmento 5</b>	212	39%	95	77%	231	88%
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Catastro Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Elaborado por:** Autora

### ***La Billetera Móvil (BIMO)***

Una vez cerrado el Proyecto de Dinero Electrónico antes gestionado por el Banco Central del Ecuador en concordancia con la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, en la actualidad el país cuenta con la plataforma de Billetera Móvil BIMO implementada a partir del jueves 3 de octubre de 2019.

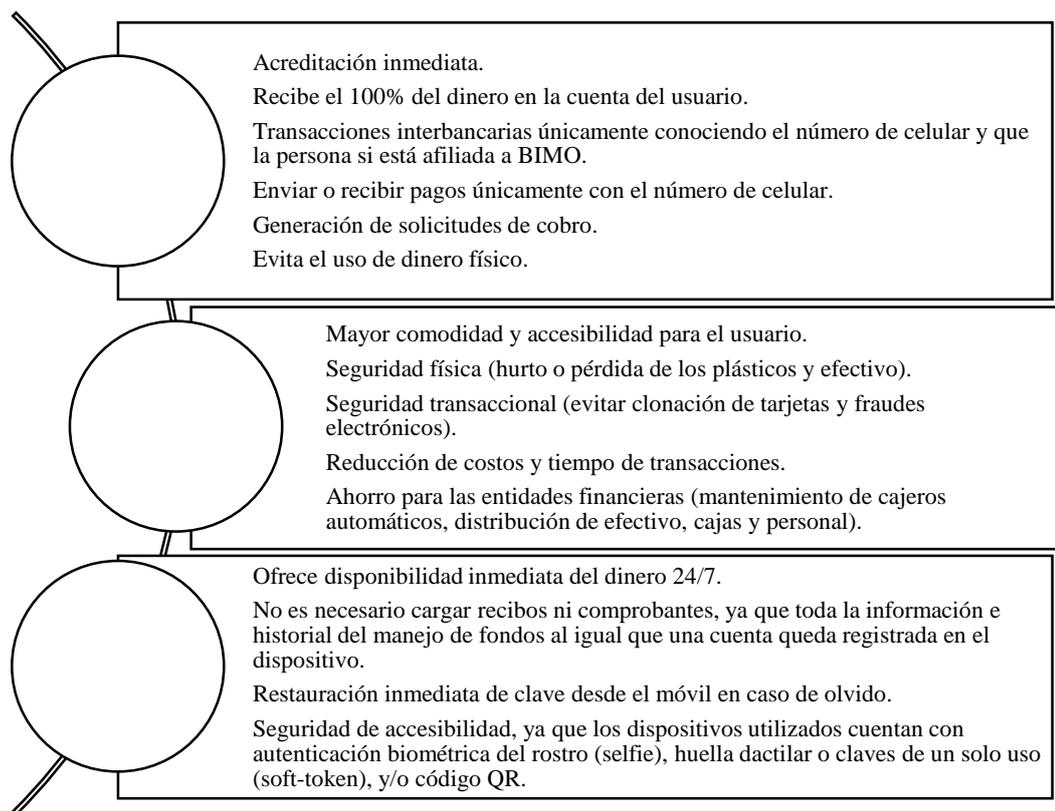
BIMO permite ejecutar varias transacciones como cobros y pagos a través del teléfono celular inteligente en base a los recursos propios que un usuario posea en una cuenta de ahorros o corriente, por lo tanto, es un servicio respaldado por recursos reales para pagos y transacciones de manera rápida, segura, en tiempo real las 24 horas del día, los siete días de la semana (El Universo, 2019).

La Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera mediante las Resoluciones 533-2019 F y 534-2019 F estableció las nuevas tarifas transaccionales

con BIMO en bancos y cooperativas, las cuales son de USD 0,09. para efectivizar el dinero, valor que en cajeros automáticos y corresponsales no bancarios asciende a USD 0.45 y USD 0.31, respectivamente (El Universo, 2019).

Billetera Móvil es un servicio operado por la Red Interbancaria más Grande de Ecuador (BANRED), con el cual se pueden realizar pagos o hacer solicitudes de cobro de dinero a otros usuarios del servicio, el dinero puede transferirse de una cuenta a otra sin importar la institución financiera afiliada de manera instantánea (Billetera Móvil [BIMO], 2020), segura, práctica y fácil.

### ***Ventajas del uso de BIMO***

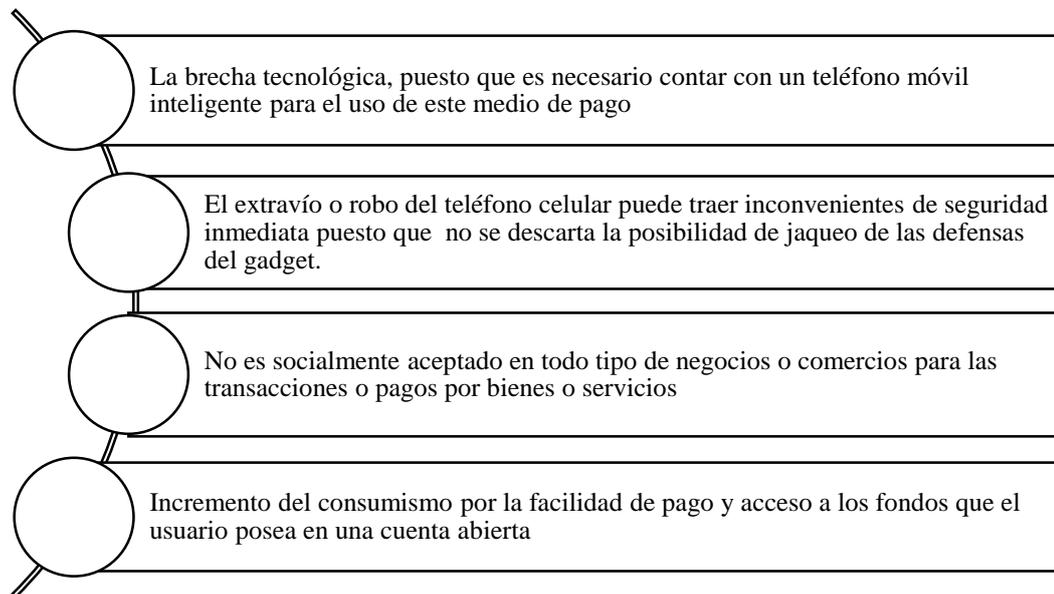


***Figura 6 Ventajas del uso de Billetera Móvil***

**Fuente:** Billetera Móvil BIMO

**Elaborado por:** Autora

### ***Desventajas del uso de BIMO***



***Figura 7 Desventajas de la Billetera Móvil***

**Fuente:** Billetera Móvil BIMO

**Elaborado por:** Autora

### ***Dinero Electrónico, antecedente a la Billetera Móvil***

El internet posibilita superar algunas de las rigideces de los sistemas ambiguos de formas de pago y transaccionales, permite transmitir información o data de forma sonora, gráfica, textual o en movimientos/imágenes en distintas dimensiones, lo que conlleva a una gran ventaja competitiva con los otros medios comunicacionales o de transferencia de datos anteriormente usados (Tamayo, 1999).

La Billetera Móvil tuvo su inicio y antecedente en el Ecuador con la implementación del Proyecto de Dinero Electrónico gestionado a partir del año 2014 por el Banco Central del Ecuador hasta el año 2017, por lo que es importante conceptualizar estos dos parámetros:

## *Dinero*

Para los autores (Reinoso, Gonzáles, & Gallegos, 2018), el dinero es un instrumento de intercambio, trueque o pago moderno, que facilita el intercambio de productos o servicios para satisfacer las diversas necesidades de la población. Antes de la invención de la informática, las familias y las empresas toda transacción financiera la efectuaban en: dinero en efectivo (transportar y custodiar grandes cantidades de dinero en efectivo); cheques (siempre y cuando el propietario de la cuenta corriente bancaria tenga los fondos); actualmente gracias al avance tecnológico se usan transferencias bancarias (mayor rapidez y seguridad en los pagos); tarjeta de crédito y débito (dinero plástico para transacciones contrayendo automáticamente una deuda con la entidad emisora de la misma).

Keynes en su obra teoría general de la ocupación el interés y el dinero indica que “la cantidad de dinero determina la oferta de recursos líquidos y, por lo tanto, la tasa de interés y, en conjunción con otros factores, (particularmente la confianza), la propensión a invertir (...)” (Keynes, 2003).

En términos macroeconómicos, la oferta de dinero es la oferta monetaria o la cantidad de dinero disponible en la economía para adquisición de bienes y prestación de servicios. El Banco Central es la institución responsable de gestionar la oferta monetaria, sí como las reservas internacionales, y se utilizan a modo de amortiguador para evitar o mitigar las crisis económicas internas. (Krugman , Obstfeld, & Melitz, 2012, pág. 320)

Para algunos investigadores, los retos y roles de los bancos centrales se están replanteando y más allá de garantizar una eficiente política monetaria, ahora los

bancos centrales se preocupan y gestionan temas tales como la inclusión financiera, protección a los usuarios y desigualdad social (Valencia, 2015, pág. 268).

Ciertos autores mencionan que el notable incremento del dinero electrónico, el dinero plástico y la tendencia a la alza del uso de estos medios de pago, que a su vez, revelan dudas o incertidumbre sobre la efectividad en la economía y, en el mediano plazo de la política monetaria” (Jeftanovic, 2001, pág. 2).

### ***Dinero Electrónico***

Al hablar de dinero electrónico a nivel mundial, se debe indicar que el bitcoin “es la moneda virtual con más aceptación desde su surgimiento en el año 2008, este sistema de pago no se encuentra regido por ninguna entidad bancaria, su creación implica conocimientos, desarrollos y enlaces de algoritmos y minería a implementar” (Reinoso, Gonzáles, & Gallegos, 2018).

Creado en 2008 como una alternativa a las monedas fiduciarias, el bitcoin se trata de un archivo digital que abarca las operaciones que se han realizado en una red de cadena de bloques. “El bitcoin es el primer ejemplo de una creciente categoría de dinero conocida como criptodivisas, en la Figura 8 se muestran las monedas alternativas y se resalta que la diferencia entre bitcoins y el dinero electrónico es tener un respaldo con riquezas nacionales y reguladas por el Estado.

PeerCoin.- Creada por Scott Nadal y Sunny King, diseñadores de software, “es la primera moneda digital en combinar la «prueba de estado» y la «prueba de trabajo» la red de Peercoin, se pueden crear ilimitadamente a diferencia de las Bitcoin que se estima que solo puedan existir 21 millones”

Ripple.- Usa un protocolo distinto a las altcoins funcionando también como cambio de moneda distribuido, un sistema de pago y una moneda. Se la anunció como un protocolo para mover dinero

Litecoin.- Después de Bitcoin es la moneda digital de mayor uso a nivel mundial, creada en 2011 por Charlie Lee quien está reconocido como el segundo mejor programador de Bitcoin. se estima que su mercado actual está valorado en USD 201.8 millones

Dogecoin.- Esta moneda cuenta con un bloque de tiempo de 1 minuto y fue creada en el 2013 por Jackson Palmer y Billy Markus, sin límite de creación, esta criptomoneda es la forma de pago ideal para realizar pequeñas transacciones financieras

***Figura 8 Monedas alternativas – Aaltcoins***

**Fuente:** Reinoso, Gonzáles, & Gallegos (2018)

**Elaborado por:** Autora

***Dinero Electrónico en el Ecuador***

El Dinero Electrónico se implementó en el país a partir del año 2014, administrado y gestionado por el Banco Central del Ecuador, se consideró como el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal, cumpliendo con el almacenaje e intercambio únicamente a través de dispositivos móviles, reconocido y aceptado por los agentes económicos (Pozo Crespo, 2014).

Respecto al respaldo el Dinero Electrónico implementado en el país en el año 2014, según la Resolución Administrativa BCE-037-2014:

Con fecha 29 de diciembre de 2017, fue publicado en el Registro Oficial, Segundo Suplemento No 15, a la “Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera.”, el cual reformó diversas disposiciones, entre ellas los medios de pago electrónicos serán implementados y operados por las entidades del sistema

financiero nacional, la regulación de la gestión de los medios de pago electrónicos serán controlados, monitoreados y evaluados por el Banco Central del Ecuador (Ley Orgánica para la Rescativación de la Economía y Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, 2017).

### *Sistema Central de Pagos*

En la **Tabla 5** se muestra el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito que a la fecha se encuentran calificadas al Sistema Central de Pagos del Banco Central del Ecuador:

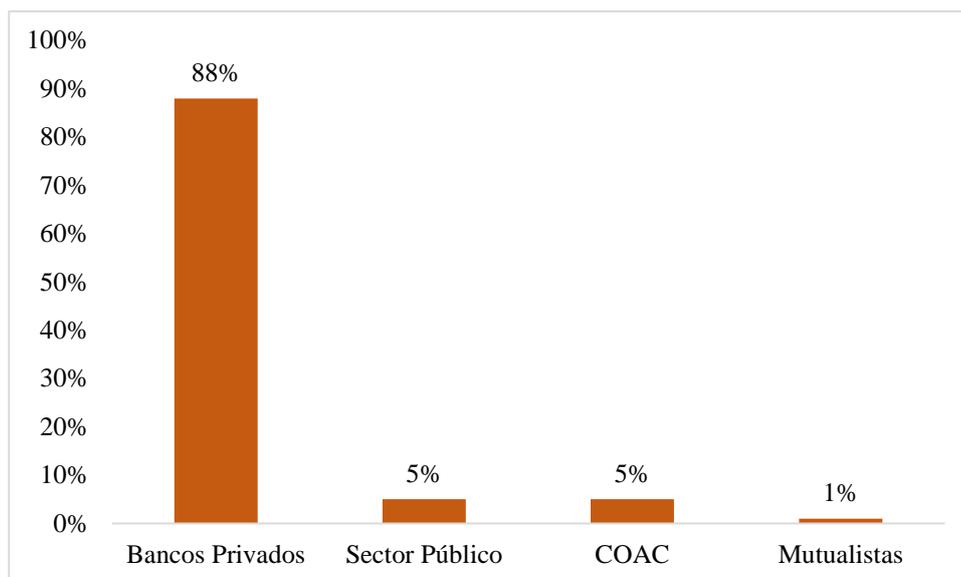
**Tabla 5**  
*Calificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito al Sistema Central de Pagos*

<b>Segmentos</b>	<b>% de Calificadas al SCP</b>	<b>al Registradas en la SEPS</b>	<b>% De Calificación</b>	
Segmento 1		26	26	100%
Segmento 2		38	38	100%
Segmento 3		76	82	93%
Segmento 4		120	176	68%
Segmento 5		170	320	53%
<b>Total</b>		<b>430</b>	<b>642</b>	

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (BCE)

**Elaborado por:** Autora

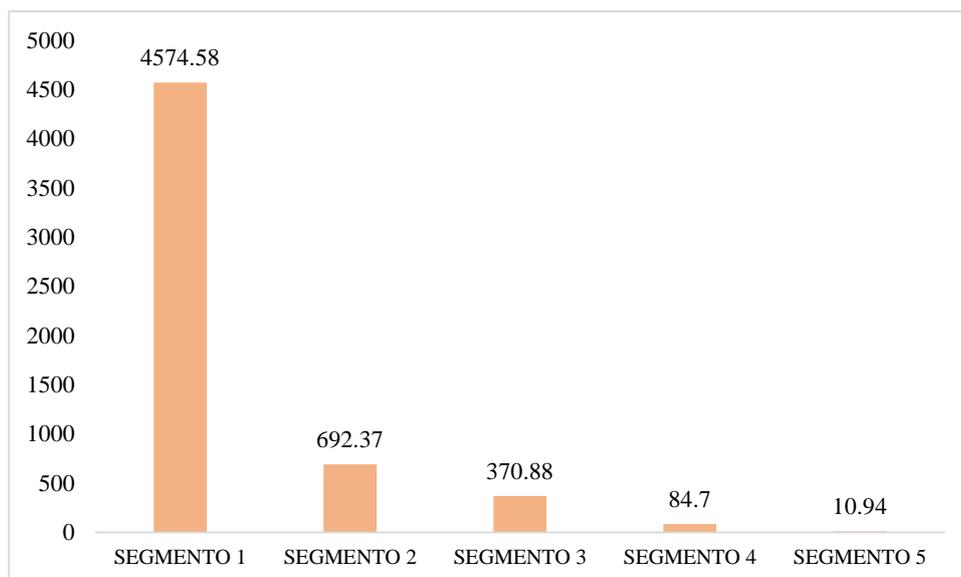
El Banco Central del Ecuador indica que actualmente el Sistema de Pagos Interbancarios, el cual canaliza el 60% del monto total en el SCP (Arroyo, 2018) como se muestra en la Figura 9:



**Figura 9 Pagos interbancarios por entidad receptora 2002-2018** Fuente: Dirección Nacional de Sistemas de Pago, Banco Central del Ecuador  
Elaborado por: Autora

Al analizar por número de operaciones transaccionadas por tipo de entidad receptora, en promedio, el 88% de los pagos interbancarios receptaron los clientes de bancos privados, seguido por el sector público (o BCE) con un 5%, las COACS el 5%, y las mutualistas que percibieron alrededor del 1%.

Así también, como se evidencia en la Figura 10, el uso del sistema de pagos interbancarios de las COACS se da proporcionalmente a su segmentación y, según el Banco Central del Ecuador el crecimiento del segmento 1 es originado principalmente por una entidad, sin embargo, posterior al año 2015 existe una tendencia a la baja por pagos interbancarios.



**Figura 10 Segmentos COAC - SPI 2018 en millones USD**

**Fuente:** Dirección Nacional de Sistemas de Pago, Banco Central del Ecuador

**Elaborado por:** Autora

### ***Medios de pago de bajo valor***

Conocidos también como “de menudeo”, se utilizan para realizar operaciones de forma diferida y a su vez, se las utiliza de manera cotidiana, breve y sencilla, encaja en el uso de tarjetas cheques y transferencias de fondos, entre otras herramientas que utilizan medios de pago de bajo valor (Figuerola & Venegas, 2016).

De modo que los pagos de bajo valor son de gran importancia para el incremento de índices de inclusión, puesto que permite a los individuos que cuentan con menores ingresos tener acceso a los servicios financieros y se apeguen y conozcan la sustitución gradual del dinero corriente (billetes y monedas) por los medios electrónicos de pago.

### ***Pago Móvil***

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2019) en la actualización de la Resolución No. 494-2019-F indica que pago móvil se refiere a las transferencias de dinero que se originan en un teléfono móvil asociado a una cuenta atada a una entidad del SFN, para efectuar cobros y pagos (pág. 26).

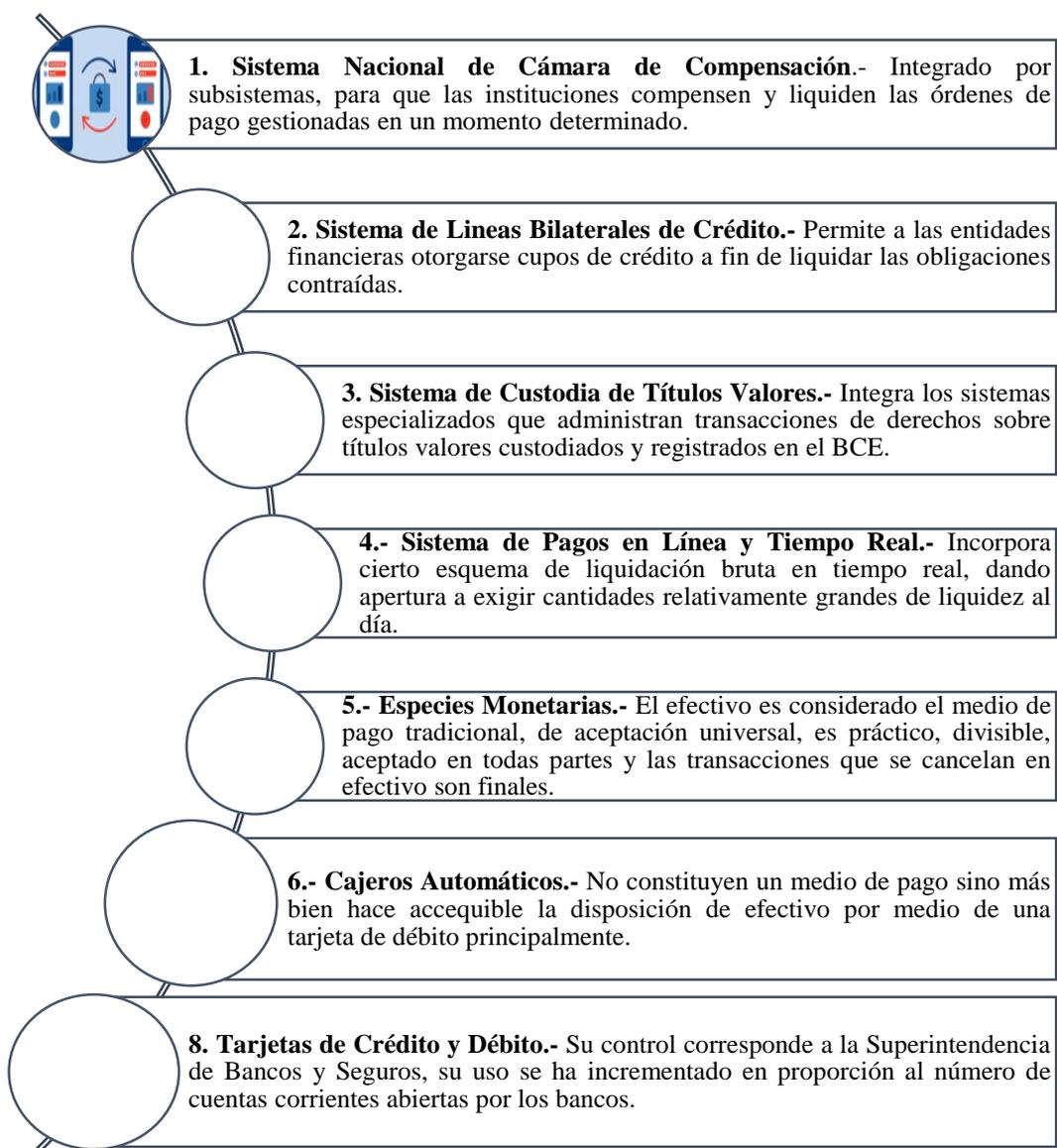
### ***BANRED***

BANRED se constituyó en 1994 como producto de la fusión entre REDBANC S. A. y MULTIREC Cía. Ltda., dos redes de cajeros existentes en el Ecuador en ese entonces, según la misión de esta empresa especializada, se la conceptualiza como una compañía ecuatoriana, proveedor de soluciones de procesamiento electrónico para transacciones financieras, interviniente en las instituciones del sector público y privado, a través de una amplia y moderna red de teleproceso con la mayor cobertura a nivel nacional (BANRED, 2020). BANRED es considerada como la Red Interbancaria de Cajeros Automáticos más grande del país; implementando además, una serie de productos y servicios que entregan valor al sector financiero nacional. Esto ha hecho que, año a año, se incorporen nuevas instituciones financieras, comercios y remesadoras a la red.

### ***Mecanismos de pago para incrementar los niveles de Inclusión Financiera***

Según el Banco Central del Ecuador, el sistema de pagos ecuatoriano contribuye en el diseño de estrategias y lineamientos para el desarrollo del país e involucra la integración de los mercados financieros con el sector real de la economía, aportando a la estabilidad financiera y al fortalecimiento de un sistema de pagos sólido, es así que en el siguiente esquema se determinan los medios de pago aceptados en

Ecuador a nivel familiar y empresarial, (Robayo, 2018) y, se concluye en la determinación de los mecanismos que permitan incrementar los niveles de inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 y 5:



**Figura 11 Medios de pago aceptados**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Elaborado por:** Autora

De modo que, en base a investigación de fuentes secundarias, y a los medios más comunes, aceptados y utilizados a nivel de entidades financieras, se determina que

los mecanismos de pago que aporten al fortalecimiento del objeto de estudio de la presente investigación, así como a la contribución al incremento de niveles de inclusión financiera para en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos más vulnerables son:

- El incremento de clientes o socios y a su vez de su spread financiero, por ende, de su especie monetaria.
- La instalación de cajeros automáticos a nivel territorial.
- La emisión de tarjetas de débito y de crédito, como opción para sus clientes.
- El uso de medios de pago electrónicos atados a la cámara de compensación de valores del Banco Central (transferencias interbancarias, compensación de cheques, transacciones electrónicas, etc).
- El uso del mecanismo de pago de Billetera Móvil BIMO, (pagos y cobros al instante, a bajo costo, entre distintas entidades, con la sola información del número celular y la afiliación a BIMO, ganar espacio y clientes no bancarizados).

## **CAPITULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

La metodología a aplicar coadyuvará a determinar el grado y el aporte de inclusión financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 y 5, el presente capítulo explica la modalidad y tipos de investigación a aplicarse en el presente estudio, así como el procedimiento que se utilizará para la búsqueda y procesamiento de datos como aporte a los resultados por obtenerse.

El presente capítulo se enmarca en ciertos enfoques de investigación científica para entrelazar y relacionar los elementos principales del objeto de estudio, como son la Inclusión Financiera, las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Billetera Móvil, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados y resolución o respuesta al problema planteado en el trabajo.

#### **Paradigma y tipo de investigación**

Las investigaciones que asumen un enfoque cuantitativo, deben cumplir ciertos parámetros a ser considerados:

El enfoque cuantitativo es el que utiliza el análisis de datos previamente recolectados para contestar preguntas que surgen en la investigación y probar hipótesis establecidas, utiliza la medición numérica, el conteo, el uso de la

estadística para lograr evidenciar el comportamiento del fenómeno a investigar (Hernández Samperi, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2014, pág. 10).

La investigación cuantitativa es aquella en la que analizan datos cuantitativos o cuantificables sobre variables establecidas, su estudio se centra en relaciones entre variables cuantificadas, mientras que la investigación cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales” (Cabrero García & Martínez , 1996, pág. 213).

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo puesto que se recogerán y analizarán datos cuantitativos respecto al número de clientes, número de operaciones y cifras transaccionales de las cooperativas del segmento 4 y 5 de la Economía Popular y Solidaria; y, se comparará su aporte con el Sistema Financiero nacional.

Las investigaciones que asumen un enfoque cualitativo, deben cumplir ciertos parámetros a ser considerados:

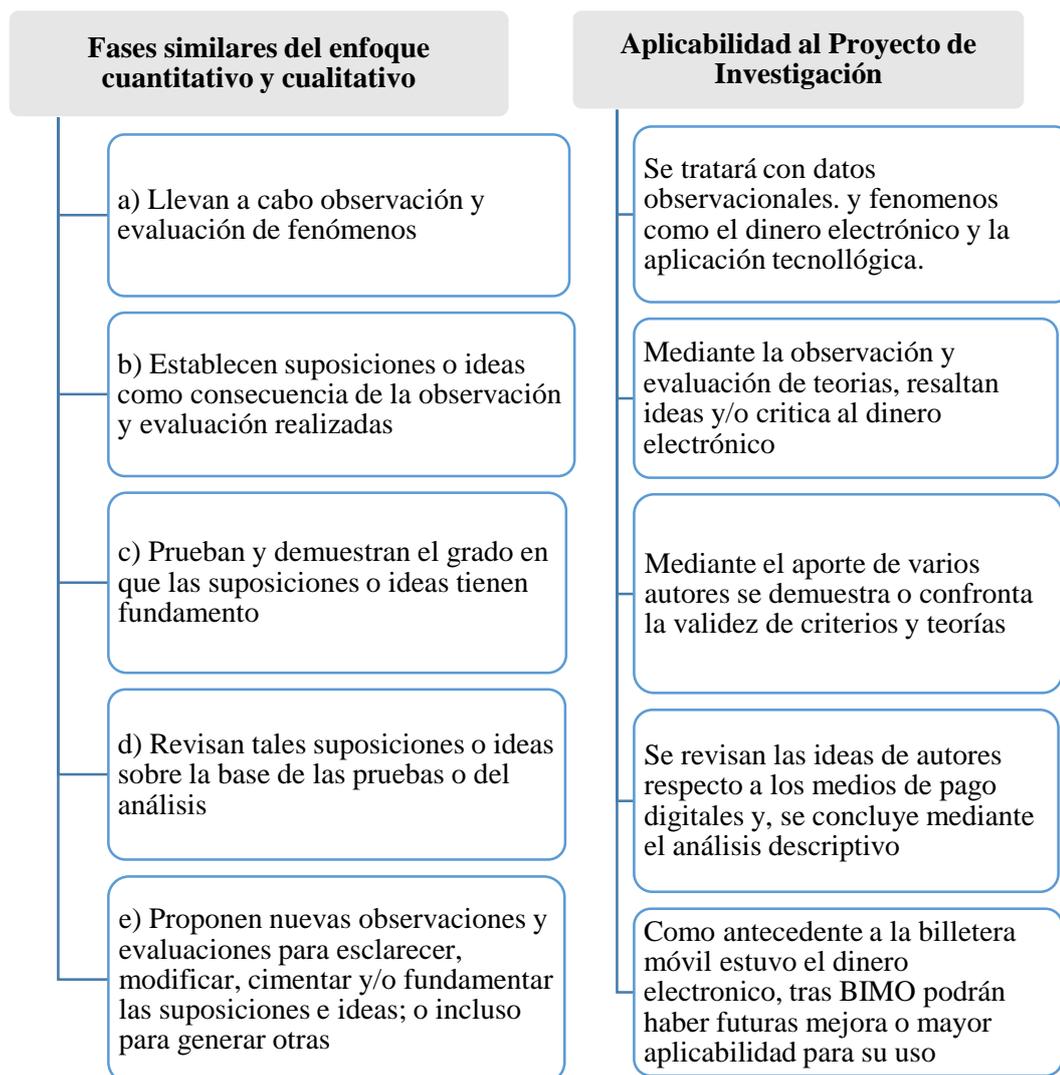
El enfoque cualitativo, se enmarca en métodos y herramientas de recolección de datos que no implica medición numérica, siendo más descriptivo y de observación. (Hernández Samperi, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2014).

Según ciertos autores las metodologías cualitativas de investigación se traducen a una teoría fundamentada en la realidad, la investigación fenomenológica, la investigación histórica, etc” (Cabrero García & Martínez , 1996, pág. 213) .

La presente investigación cuenta también con un enfoque cualitativo, puesto que, mediante el desarrollo y la culminación del trabajo, responderemos la pregunta planteada como problema: ¿La falta de usuarios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito susceptibles a liquidación y el desconocimiento en la utilización de medios

digitales aporta a los bajos niveles de inclusión financiera en el Ecuador?, mediante la investigación histórica, y fenomenológica; la recolección y observación de datos bibliográficos; la descripción de teorías realizadas por ciertos autores, la interpretación o crítica del apego a la realidad. En el caso de fenómenos económicos, al ser eventos producidos por las personas al buscar la satisfacción de sus necesidades materiales, en al actuar material, búsqueda de los medios para cubrir estas necesidades o unir todos estos fenómenos aparece el sistema económico de cada sociedad, en este caso trabajamos con el Sector Popular y Solidario.

La conjunción o uso del enfoque de investigación cuantitativa y cualitativa, es considerado como un enfoque mixto o paradigma mixto. Según la metodología de investigación de (Hernández Samperi, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2014), el enfoque cuantitativo y cualitativo tienen fases similares que se detallan en la Figura 12, en la que además se muestra la aplicabilidad del paradigma o enfoque mixto a la presente investigación:



**Figura 12 Fases similares del enfoque cuantitativo y cualitativo**

**Fuente:** (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

**Elaborado por:** Autora

### **Modalidad de la investigación**

Para algunos autores la investigación puede cumplir la finalidad de producir conocimiento y teorías, como es el caso de la investigación básica y resolver problemas prácticos como es el caso de la investigación aplicada (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 6).

La investigación básica o investigación fundamental, exacta o investigación pura, se preocupa del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata,

pero a su vez considera que a partir de sus resultados pueden surgir nuevos avances científicos (Vargas Cordero, 2009), en tanto que la investigación aplicada trata sobre la utilización de los conocimientos en la práctica, para usarlos en provecho de la sociedad en general (Vargas Cordero, 2009, pág. 159).

Tras lo expuesto, respecto a la modalidad de investigación, el presente trabajo se enmarca en una investigación aplicada, puesto que se centra en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto el cual es incrementar niveles de inclusión financiera en las cooperativas de los segmentos más vulnerables mediante la aplicación estratégica de uso de BIMO, abordando problemas específicos tales como la liquidación y cierre de las cooperativas vulnerables y los bajos niveles de inclusión.

### **Según el nivel de profundización del objeto**

La presente investigación es de tipo descriptiva y explicativa, al hacer referencia al grado de profundidad con que se afronta el objeto de estudio:

### **Investigación Descriptiva**

Se la conoce también como investigación diagnóstica, consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores (Morales , 2010).

En vista de que la presente investigación describe de manera detallada y completa la realidad de eventos, grupos, individuos, situaciones, sectores, aplicaciones, instituciones y asociaciones que abordan el objeto de estudio a fin de extraer generalidades y particularidades significativas que contribuyan al conocimiento, esta investigación es de tipo descriptiva, adicional a los niveles que se mencionen posteriormente.

## **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa no solo describe lo relevante del objeto de estudio, sino más bien busca hallar y explicar el porqué de las cosas mediante una relación causa efecto, trata de una investigación más estructurada e implican los propósitos de las clases de estudio (descripción, exploración y correlación o) y a su vez, proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno de estudio (Hernández Samperi, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2014).

El presente trabajo también se enmarca en un tipo de investigación explicativa puesto que busca explicar y detallar el porqué de los niveles de inclusión financiera en las cooperativas del segmento 4 y 5 y del desconocimiento del medio de pago digital de Billetera Móvil, mediante el número de transacciones a cursar por estas entidades, número de clientes, montos transaccionales y determinación del grado de inclusión.

A la vez el presente trabajo pretende contribuir a determinar las causas de los niveles de inclusión financiera en ciertos segmentos de la economía popular y solidaria y, la consecuencia de un fenómeno concreto como es la implementación o uso de Billetera Móvil BIMO, usando métodos, como: método observacional (observar el uso y desenvolvimiento de BIMO en las entidades que disponen de este medio) y correlacional (se aplicará una regresión para determinar la relación entre el uso de canales electrónicos transaccionales con los valores o movimientos de estas cooperativas).

## **Según el tipo de inferencia**

Según este tipo de estratificación, la investigación se enmarca en un estudio inductivo, puesto que tras el análisis de datos e interpretación del comportamiento

de las cooperativas del segmento 4 y 5 se hace una evaluación y acercamiento con el comportamiento general del Sistema Financiero Popular y Solidario y del Sistema Financiero Nacional, a la vez se trata de un estudio analítico, puesto que permite interpretar los resultados obtenidos, una vez obtenidos y procesados los datos solicitados, también mediante la tabulación de encuestas, lo cual permite obtener conclusiones que aporten a la investigación respecto al objeto de estudio.

### **Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de datos**

A continuación, se muestran los procedimientos e instrumentos que se utilizarán para la búsqueda y recolección de datos que aporten a realizar un análisis de inclusión financiera en el segmento 4 y 5, su aporte al sistema financiero y, el uso del mecanismo de pago de Billetera Móvil como instrumento que aporte al incremento de los niveles de inclusión financiera.

### ***Población y muestra***

Al hablar de población, nos referimos al universo o totalidad de elementos sobre los que se investiga y la muestra es una parte o un extracto de esta población a ser analizado. Un ejemplo de población es el censo de población y vivienda que se realiza en el país cada 10 años y una muestra puede acercarse o medir todos los elementos de la población, por dos razones, la primera es el menor costo comparativo de aplicar una investigación a una muestra extraída versus una población y la segunda es que la muestra es muy precisa en la estimación de los valores poblacionales (Vivanco , 2005).

Para el cumplimiento del objetivo específico número dos y el aporte y alineación a los demás objetivos, se ha considerado la población correspondiente a las 8 Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a Billetera Móvil BIMO.

La población en este caso de estudio es finita, es decir que es posible alcanzarla porque se conoce su número y al ser menor a cien elementos se considerará a toda la población sin aplicarse muestreo. Para el caso de BIMO, actualmente se cuenta con una población universo de 20 entidades afiliadas entre bancos, cooperativas y mutualistas, por lo que se aplicará una encuesta a los gerentes de las siete cooperativas y una mutualista que han implementado BIMO dentro de sus operaciones, siendo ocho la población objetivo del presente trabajo enmarcado en las entidades del Sistema Popular y Solidario, con la finalidad de analizar el uso de este mecanismo de pago y determinar el aporte que puede brindar a la inclusión financiera.

A continuación, se muestran las 8 (cooperativas/mutualista), afiliadas a BIMO, que conforman la población objetivo:



**Figura 13 Entidades del SFPS afiliadas a BIMO**

**Fuente:** (Billetera Móvil [BIMO], 2020)

**Elaborado por:** Autora

**Tabla 6 Ranking del SFPS Segmento 1, de enero a marzo 2020**

ENTIDAD	DÓLARES	PORCENTAJE
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	2,284,962,388	19.70%
JARDIN AZUAYO LTDA	995,793,293	8.59%
POLICIA NACIONAL LTDA	867,607,844	7.48%
COOPROGRESO LTDA	618,874,162	5.34%
29 DE OCTUBRE LTDA	561,834,411	4.84%
OSCUS LTDA	448,096,520	3.86%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	428,771,460	3.70%
SAN FRANCISCO LTDA	402,135,580	3.47%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	366,560,287	3.16%
RIOBAMBA LTDA	344,019,308	2.97%
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	330,557,995	2.85%
ANDALUCIA LTDA	294,524,647	2.54%
MUSHUC RUNA LTDA	292,201,725	2.52%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	284,141,825	2.45%
TULCAN LTDA	245,234,241	2.11%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	234,752,360	2.02%
23 DE JULIO LTDA	225,536,382	1.94%
ATUNTAQUI LTDA	210,697,019	1.82%
FERNANDO DAQUILEMA	207,973,297	1.79%
EL SAGRARIO LTDA	205,950,574	1.78%
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	182,915,067	1.58%
CHIBULEO LTDA	180,777,973	1.56%
SAN JOSE LTDA	175,620,672	1.51%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	173,477,941	1.50%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	160,219,290	1.38%
PILAHUIN TIO LTDA	152,481,417	1.31%
AMBATO LTDA	149,691,366	1.29%
SANTA ROSA LTDA	133,974,477	1.16%
ERCO LTDA	125,222,910	1.08%
KULLKI WASI LTDA	114,188,572	0.98%
ONCE DE JUNIO LTDA	111,009,972	0.96%
15 DE ABRIL LTDA	89,139,230	0.77%
<b>Total general</b>	<b>11,598,944,202</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Elaborado por:** Autora

**Tabla 7 Ranking Sector Financiero Mutualistas de enero a marzo 2020**

ENTIDAD	DÓLARES	PORCENTAJE
PICHINCHA	2,767,340,550.86	72.09%
AZUAY	740,757,056.76	19.30%
IMBABURA	220,102,036.04	5.73%
AMBATO	110,710,999.20	2.88%
<b>Total general</b>	<b>3,838,910,642.86</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Elaborado por:** Autora

De modo que se evidencia que las ocho cooperativas que cuentan con el servicio de billetera móvil, todas corresponden al segmento 1, con activos mayores a 80'000.000,00, incluida la Mutualista Pichincha que representa el 72% del total de Mutualistas según el ranking de la SEPS.

### **Operacionalización de variables**

Para la presente investigación se ha determinado que las variables a considerarse son: el uso de canales electrónicos transaccionales (Independiente, explicativa, de control o predictora) puede incidir en los valores o movimientos de estas cooperativas (Dependiente, explicada, de respuesta o predicha), como se describe en las Tabla 8 y Tabla 9:

**Tabla 8 Variable Independiente**

Variable Independiente:	Uso de canales electrónicos transaccionales				
	Conceptualización	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Fuente Instrumento
A la x o variable independiente, en el caso de estudio: el uso de canales electrónicos transaccionales, está representado por los medios digitales que las cooperativas emplean para facilitar transacciones a los usuarios o socios	Uso de medios electrónicos	¿La cooperativa a su cargo maneja canales o medios transaccionales digitales o electrónicos?	% de canales transaccionales digitales	Gerentes y BCE	Encuesta y solicitud
		¿Cuáles son los canales transaccionales más usados?	Listado de canales transaccionales	Gerentes y BCE	Encuesta y solicitud
	Beneficios del uso de medios electrónicos	¿En la cooperativa que usted lidera, han incrementado los clientes o socios atribuyéndolos a la implementación de	% de clientes	Gerentes	Encuesta

Billetera Móvil BIMO?	% de operaciones	
¿En la cooperativa que usted lidera, han incrementado las operaciones atribuyéndolas a la implementación de Billetera Móvil BIMO?		Gerentes Encuesta

**Elaborado por:** Autora

### ***Tabla 9 Variable Dependiente***

<b>Variable dependiente: Reducción de costos y participación en el mercado</b>						
<b>Conceptualización</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumento</b>	
A la y o en el caso de estudio, a valores o movimientos de estas cooperativas, se la conoce, se refiere a los montos transaccionales o dinero que fluctúa de acuerdo a los movimientos de estas cooperativas	Valores en USD	¿Dentro de las operaciones de la cooperativa que usted lidera en cuál de los siguientes rangos están los movimientos operados mediante Billetera Móvil BIMO?	Montos por transacciones	Gerentes y BCE	Encuesta y solicitud	

**Elaborado por:** Autora

### ***Procedimiento de recolección de la información***

Para alcanzar el objetivo de la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Observación: Permite conocer directamente el comportamiento de los usuarios o socios de las cooperativas Rumiñahui y Nuevo Amanecer, de los segmentos 4 y 5 respectivamente y satisfacer la inquietud del uso de BIMO u otros medios electrónicos o digitales.

Encuesta: Aplicada a los gerentes y/o sus delegados de todas las cooperativas que hasta la actualidad se han adherido a la billetera móvil mediante BANRED, mediante el instrumento de cuestionario remitido por correo electrónico.

Entrevista: Mediante la interacción que permite recopilar información verídica directamente de la fuente, respecto a instituciones directamente relacionadas al objeto de estudio, se realizarán tres encuestas de las cuales prevé brindarán un valioso aporte al presente trabajo, utilizando las herramientas de audio y video para la recolección de la información, las personas a encuestar son:

- a) La Directora Nacional de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador, entidad a cargo de la política de inclusión financiera según mandato constitucional.
- b) Presidente del Directorio de la Asociación de Bancos Privados ASOBACA, como líder del sistema financiero privado nacional a cargo del manejo de la billetera móvil.

### ***Validez y Confianza***

En la presente investigación, al hablar del procedimiento para recolección de la información tanto la entrevista como la solicitud de datos a la SEPS, tienen validez y confiabilidad puesto que se aplicará una encuesta a toda la población de cooperativas que tienen BIMO en el país, mediante un cuestionario que recoja respuestas claves a los líderes de estas entidades y, los datos a proporcionar por la SEPS son confiables puesto que saldrán de la fuente encargada del manejo de datos, análisis y síntesis de las entidades del sector popular y solidario.

## **Resultados del diagnóstico de la situación actual**

A continuación, se determinará la situación actual del objeto de la investigación, sobre la base de información recopilada mediante la entidad de control de las entidades de Economía Popular y Solidaria, respecto a los resultados arrojados por la encuesta realizada y mediante las entrevistas.

### ***Análisis e interpretación de resultados***

En lo que corresponde al análisis e interpretación de datos, la presente investigación cuenta con tres resultados, el primero refiere a los datos cuantitativos respecto a las cooperativas del segmento 4 y 5 al 01 de mayo de 2020, solicitados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el segundo a las encuestas realizadas a los gerentes o delegados de las cooperativas del segmento 1 que cuentan con billetera móvil y el tercero a las entrevistas realizadas a la Directora de Inclusión Financiera y al Gerente de la Cooperativa JEP.

### ***Análisis de resultados respecto a cooperativas del segmento 4 y 5***

Mediante la SEPS se ha determinado que las 163 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 suman un total de 470.810 socios, mientras que las 206 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 suman 135.710 socios, de modo que el total de socios según la SEPS de las COACS del segmento 4 y 5 es de 606.520.

A continuación se muestra en la Tabla 10 y Tabla 11 la distribución del número de socios de las COACS de los segmentos 4 y 5 respectivamente:

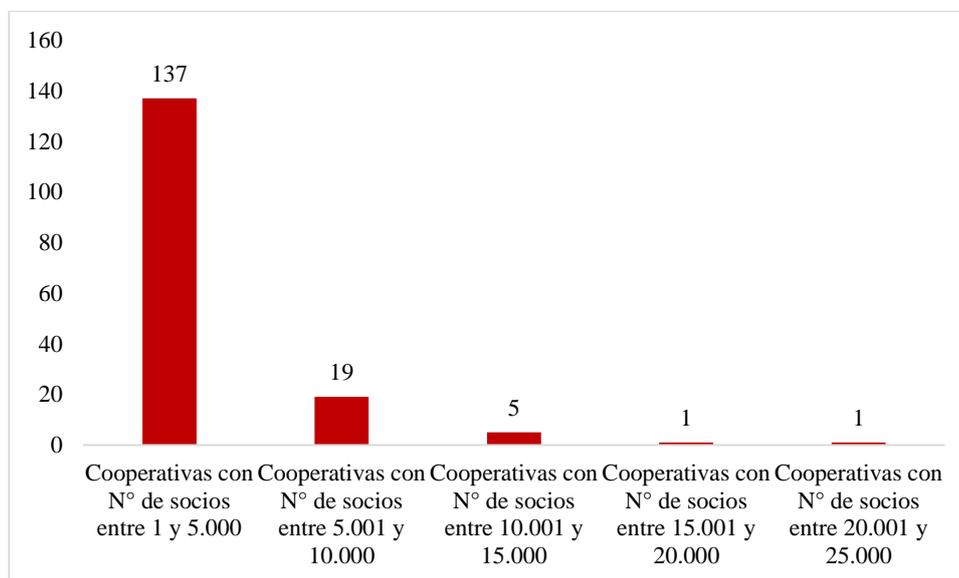
***Tabla 10 N° de Cooperativas de Ahorro y Crédito en rangos de N° de socios de del segmento 4***

<b>COACS SEGMENTO 4</b>	
Cooperativas con N° de socios entre 1 y 5.000	137
Cooperativas con N° de socios entre 5.001 y 10.000	19

Cooperativas con N° de socios entre 10.001 y 15.000	5
Cooperativas con N° de socios entre 15.001 y 20.000	1
Cooperativas con N° de socios entre 20.001 y 25.000	1
<b>Total COACS del Segmento 4</b>	<b>163</b>

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado por:** Autora



**Figura 14 N° de socios de Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4**

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Elaborado por:** Autora

Se puede evidenciar que la mayoría de cooperativas del segmento 4 cuentan con un número de 1 a 5000 socios, apenas 19 cooperativas cuentan con números de clientes entre 5.001 y 10.000 y, la menor parte de estas cooperativas, como son dos de ellas, cuenta con un número alto de clientes que van de 15.001 a 25.000, estas son la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores Agropecuarios y de Servicios El Porvenir con 17.552 clientes y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda 24.834 clientes.

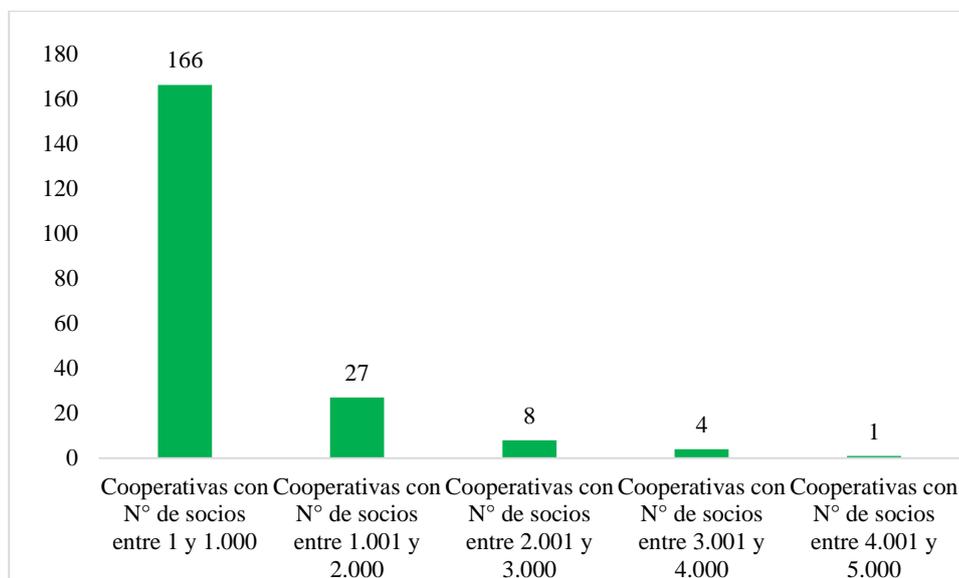
**Tabla 11 N° de Cooperativas de Ahorro y Crédito en rangos de N° de socios de del segmento 5**

<b>COACS SEGMENTO 5</b>	
Cooperativas con N° de socios entre 1 y 1.000	166
Cooperativas con N° de socios entre 1.001 y 2.000	27

Cooperativas con N° de socios entre 2.001 y 3.000	8
Cooperativas con N° de socios entre 3.001 y 4.000	4
Cooperativas con N° de socios entre 4.001 y 5.000	1
<b>Total COACS del Segmento 5</b>	<b>206</b>

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Elaborado por:** Autora



**Figura 15 N° de socios de Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5**

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

**Elaborado por:** Autora

Se puede evidenciar que el conjunto de las cooperativas del segmento 5 cuentan con un número de 1 a 5000 socios, la gran mayoría, 166 de ellas, detallan con números de clientes entre 1 y 1.000; 27 de ellas cuentan con números de clientes entre 1.001 y 2.000, de este modo va descendiendo el número de cooperativas del segmento 5 que cuentan con más clientes, hasta contar que apenas una, la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Progreso Microempresarial Coopromic Ltda cuenta con 4.696 clientes .

Además, se evidencia que el número de cooperativas del segmento 4 y 5 tiene una relación inversa con el número de socios o clientes, puesto que, a mayor número de socios, menos cooperativas y a menor número de socios más cooperativas. De

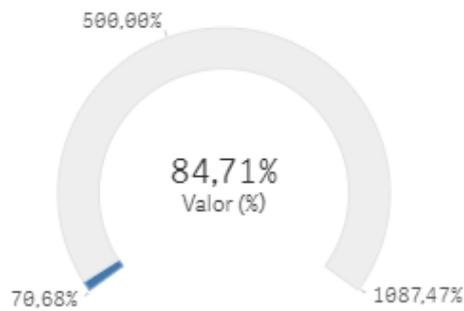
igual manera que el número de cooperativas según la segmentación, puesto que a mayor segmento menos cooperativas y a menor segmento más cooperativas.

Se indica, además, que la mayoría de las COACS del segmento 5 cuentan con número de clientes entre 1 y 1.000, la mayoría de las COACS del segmento 4 cuentan con número de clientes entre 1 y 5.000.

Es así que el número total de clientes de las cooperativas de segmento 4 y 5 es de 606.520 (470.810 y 135.710 respectivamente), mientras que las cooperativas del segmento 1, por ejemplo, la Cooperativa JEP, cuenta con 1'000.000 de socios aproximadamente, según su propio Gerente y, con USD 2.277 millones de dólares en activos totales según la base de datos actualizados por indicadores y parámetros de ASOBANCA.

#### **Niveles de Intermediación Financiera**

Los activos totales citados anteriormente como ejemplo de una de las cooperativas más grandes del país es incluso comparable con los activos totales de bancos medianos como por ejemplo el Banco Internacional y el Banco Bolivariano, mientras que el total de cooperativas cuenta con 13.448 millones de dólares en activos totales según la base de búsqueda y análisis de datos datalab de ASOBANCA, en tanto que las Cooperativas de Ahorro y Crédito más pequeñas, ni siquiera aparecen en bases de datos informativas tanto de la SEPS como de ASOBANCA.



**Figura 16 Porcentaje de intermediación financiera COAC JEP a mayo 2020**

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

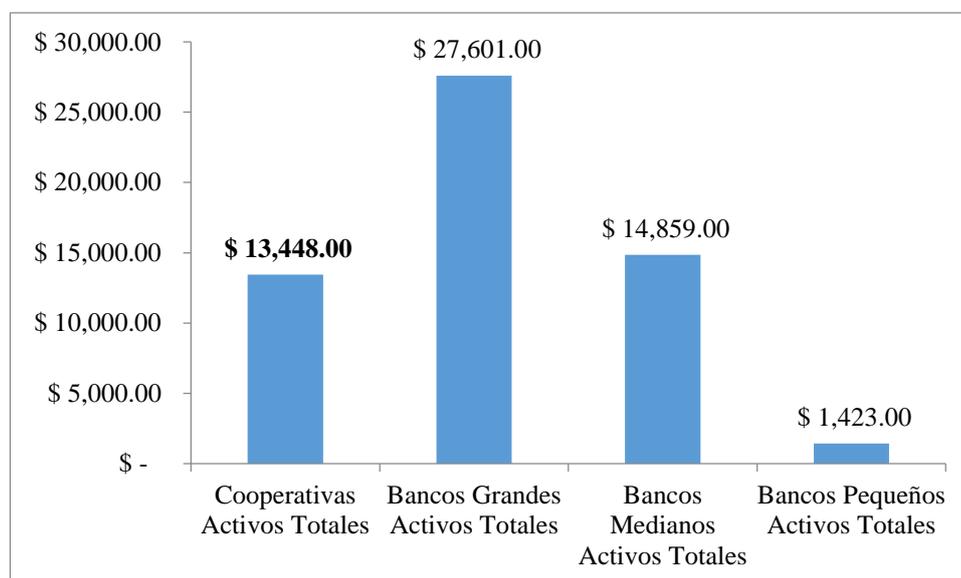
**Elaborado por:** Autora

Es así que una de las Cooperativas más grandes del país, perteneciente al segmento 1, cuenta con el 84.71% de intermediación financiera, porcentaje comparado con el nivel de intermediación financiera de bancos medianos e incluso ciertos bancos grandes, ejemplo: El Banco General Rumiñahui con 87.76% de intermediación financiera y el Banco Internacional con 86.06%, según datalab de ASOBANCA.

Según la revista (LÍDERES, 2019), hace aproximadamente una década las Cooperativas de Ahorro y Crédito no representaba ni el 5% del sistema financiero nacional, en el 2013 llegaron al 16% y actualmente alcanzan el 26% del mercado financiero a nivel nacional, lo óptimo resultara que este 26% de personas, tengan acceso a todos los productos y servicios que presta el sistema financiero y, aún no lo tienen.

De acuerdo con la SEPS son 538 instituciones activas que operan en el Ecuador y en promedio, cuentan con 13 oficinas por cada 100 000 habitantes. Por lo que, 7'000.000.00 son atendidas por las COACS.

Si se excluye a los cuatro bancos privados más grandes del Ecuador (Pichincha, Pacífico, Guayaquil y Produbanco), los activos del sector popular y solidario son comparables con los 10 bancos medianos (Bolivariano, Internacional, Diners Club, Austro, General Rumiñahui, Solidario, Machala, Citibank y Loja) y, supera en activos totales a los 11 bancos pequeños (Procredit, Amazonas, Coopnacional, Codesarrollo, Dmiro, Finca, Visiónfund, Comercial, Litoral, Delbank y Capital). Los activos de las cooperativas suman USD 13.448 millones a mayo de 2020, como se muestra en la Figura 17:



**Figura 17 Activos de las cooperativas frente a bancos grandes, medianos y pequeños**

**Fuente:** ASOBANCA

**Elaborado por:** Autora

Entonces, como se conoce, el sistema financiero nacional está compuesto por el sistema financiero público, el sistema financiero privado y el sistema financiero popular y solidario y, cada una de las instituciones financieras que conforman estos sistemas hacen su aporte al sistema financiero del Ecuador, es así que, según el Banco Central del Ecuador, el sistema financiero registró una expansión de 4,5% en el año 2019, en relación al 2018, en tanto que se realizaron 3,28 millones de

operaciones de crédito del sector financiero privado y del sector de la economía popular y solidaria y, de marzo a julio del 2020 se otorgó \$ 8.961 millones en crédito, lo que representa un total de 2,2 millones de operaciones realizadas

***Análisis de resultados de la encuesta***

A continuación, se exponen los resultados alcanzados de la encuesta realizada a los representantes de las cooperativas/mutualista que cuentan con el servicio de billetera móvil más un análisis detallado de las preguntas con la finalidad de analizar el uso de este mecanismo de pago, se recalca que, debido a la opción de más de una respuesta dentro de opción múltiple, las preguntas que así lo aplican se analizan mediante una tabulación acumulada.

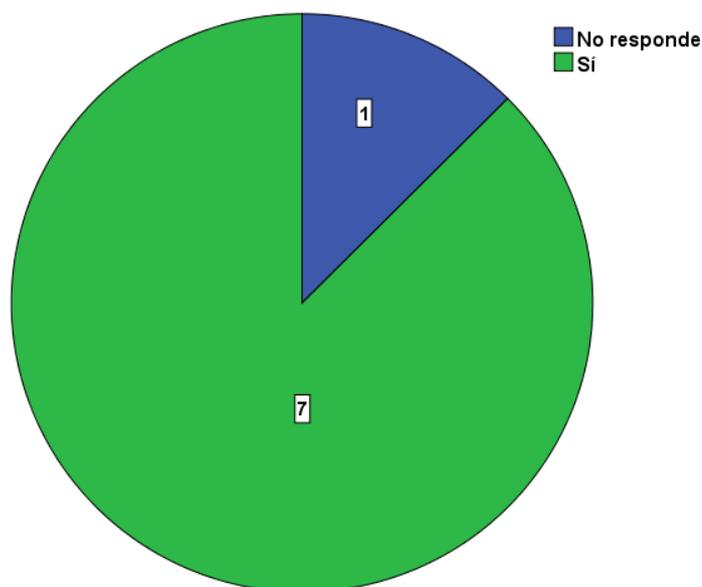
**Pregunta N° 1: ¿La cooperativa/mutualista a su cargo maneja canales o medios transaccionales digitales o electrónicos?**

***Tabla 12 Canales transaccionales digitales/electrónicos***

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No responde	1	12,5
	Sí	7	87,5
	Total	8	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 18 Canales transaccionales digitales/electrónicos**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

De las 8 cooperativas/ mutualista, siete cuentan con canales transaccionales digitales o electrónicos, entre estos se encuentran cajeros automáticos y sus respectivas tarjetas, que son entregadas al usuario de manera convencional y, además que las cooperativas del segmento 1 cuentan con su plataforma virtual, la cual ofrece servicios similares a la de una banca virtual, tales como pagos, transferencias, pago tarjetas de crédito, servicios básicos, consulta de movimientos, entre otros.

**Pregunta N° 2: ¿Cuáles son los canales transaccionales más usados cooperativa/mutualista a su cargo?**

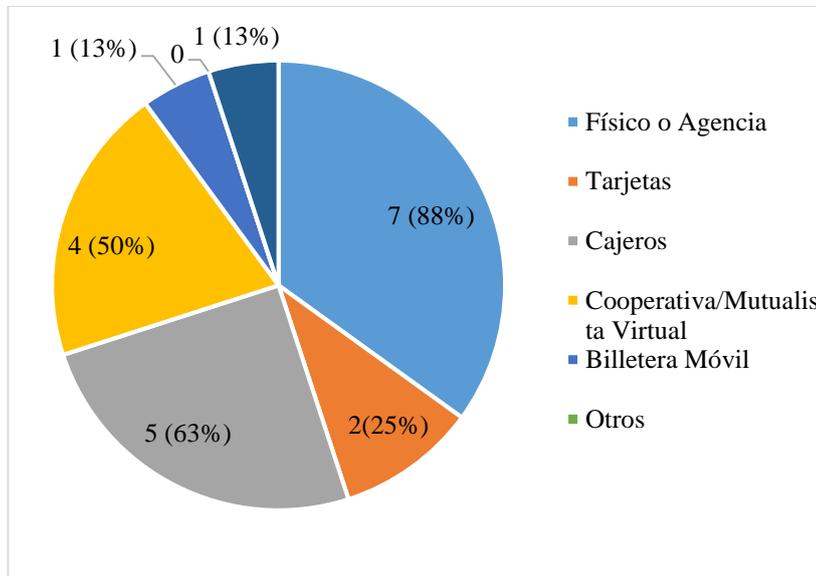
**Tabla 13 Canales transaccionales más usados**

Canales	Frecuencia	Porcentaje
Físico o Agencia	7	88%
Tarjetas	2	25%
Cajeros	5	63%
Cooperativa/Mutualista Virtual	4	50%

Billetera Móvil	1	13%
Otros	0	0%
No responde	1	13%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 19** Canales transaccionales más usados

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Respecto a los canales transaccionales más usados en las cooperativas/mutualista que actualmente cuentan con los servicios de billetera móvil, el 88% lo representa el canal físico o agencia y los cajeros, 50% la cooperativa/mutualista virtual y el 63% el uso de cajeros automáticos, como se muestra en la Tabla 13 y Figura 19. Por lo que con la evidencia que actualmente la mayoría de socios de las cooperativas acuden presencialmente a las agencias a realizar trámites transaccionales.

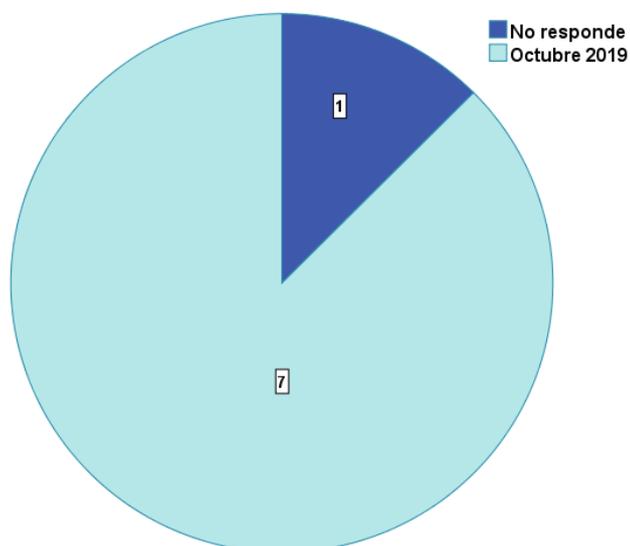
**Pregunta N° 3: ¿En qué mes la cooperativa/mutualista que usted lidera se afilió a Billetera Móvil BIMO?**

**Tabla 14** Mes de afiliación a BIMO

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No responde	1	12.5

Octubre 2019	7	87.5
Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora



**Figura 20** Mes de afiliación a BIMO

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

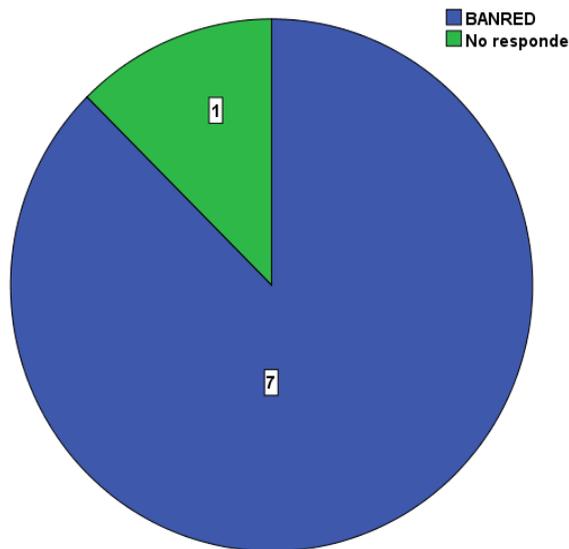
Siete de las cooperativas/mutualista que cuentan con los servicios de billetera móvil se afiliaron al mecanismo innovador en el mes de octubre de 2019, apenas se implementó en el país.

**Pregunta N° 4: ¿La cooperativa/mutualista a su cargo implementó BIMO con?**

**Tabla 15** Proveedor de BIMO

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	BANRED	7	87.5
	No responde	1	12.5
	Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora



**Figura 21 Proveedor de BIMO**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Las cooperativas/mutualista que cuentan con los servicios de billetera móvil se afiliaron directamente con la red interbancaria más grande del país a cargo de BIMO, que es BANRED, exceptuando la que no respondió.

**Pregunta N° 5: En caso de que haya implementado BIMO con otro proveedor calificado por BANRED, favor responder ¿Por qué no implementó BIMO directamente con BANRED?**

Esta pregunta no aplica, puesto que, como se evidencia en la Tabla 15 y Figura 21, las cooperativas/mutualista que cuentan con los servicios de billetera móvil se afiliaron con BANRED.

**Pregunta N° 6: ¿Los requisitos de afiliación a Billetera Móvil BIMO le parecieron?**

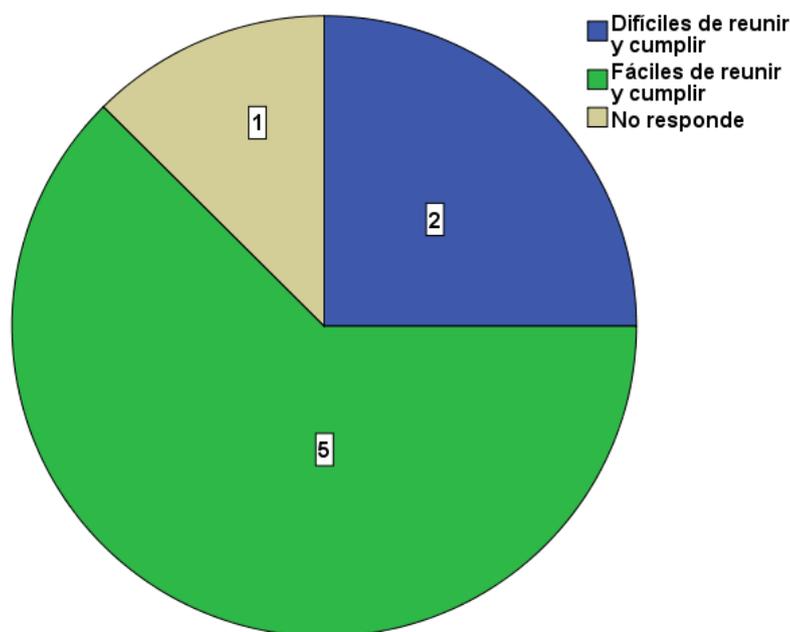
**Tabla 16 Opinión de requisitos de afiliación**

Válido	Difíciles de reunir y cumplir	2	25.0
--------	-------------------------------	---	------

Fáciles de reunir y cumplir	5	62.5
No responde	1	12.5
Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 22** Opinión de requisitos de afiliación

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Cinco de los ocho encuestados, representantes de cooperativas/mutualista del segmento 1 que cuentan con BIMO respondieron que los requisitos de afiliación a billetera móvil le parecieron fáciles de reunir y cumplir, mientras que a dos de ellos les pareció difíciles de reunir y cumplir. Por lo que se recalca la relatividad de este parámetro, puesto que todas las cooperativas encuestadas pertenecen al segmento 1, por lo que son grandes y bien posicionadas y, un requisito calificado como fácil de cumplir para estas, puede ser difícil de cumplir para las cooperativas de otros segmentos.

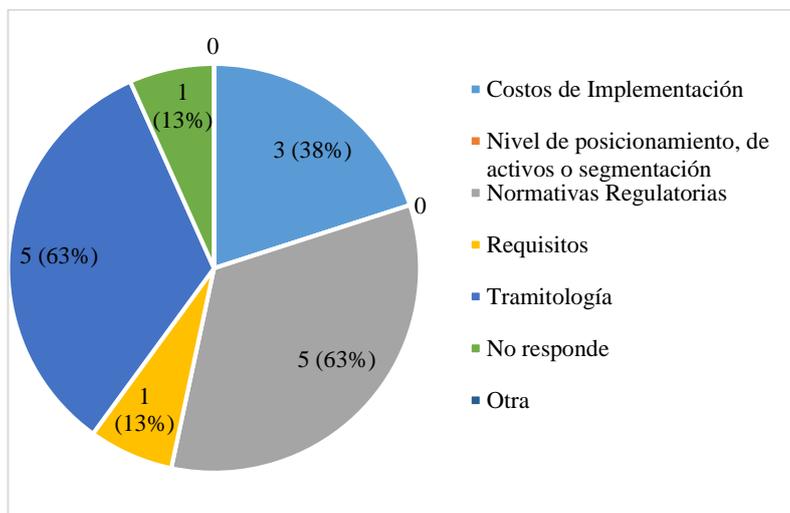
**Pregunta N° 7: ¿De su experiencia en afiliación a BIMO, cual o cuales le parecieron parámetros o requisitos difíciles de cumplir?**

**Tabla 17 Dificultad en requisitos de BIMO, para cooperativas afiliadas**

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Costos de Implementación	3	38%
Nivel de posicionamiento, de activos o segmentación	0	0%
Normativas Regulatorias	5	63%
Requisitos	1	13%
Tramitología	5	63%
No responde	1	13%
Otra	0	0%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 23 Dificultad en requisitos de BIMO, para cooperativas afiliadas**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Los representantes de las cooperativas/mutualista que cuentan con BIMO, mencionan que el 63% de las dificultades para cumplir requerimientos de billetera móvil lo representa la tramitología y las normativas regulatorias en igual proporción, seguido por los costos de implementación con un 38%, como se evidencia en la Tabla 17 y la Figura 23.

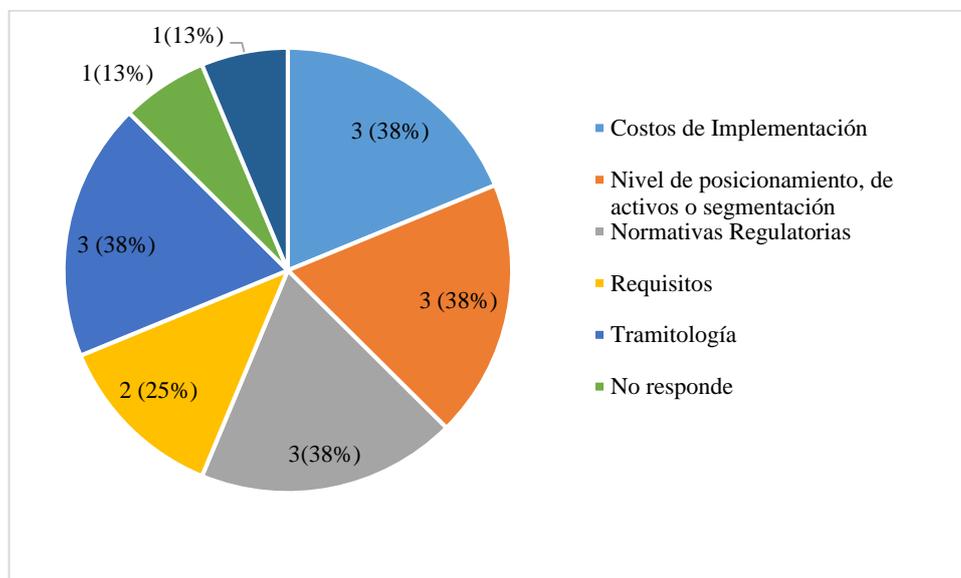
**Pregunta N° 8: ¿Qué dificultad ve usted, en que otras cooperativas/mutualistas de distintos segmentos se adhieran a BIMO?**

**Tabla 18**  
**Dificultad en requisitos de BIMO, para otras cooperativas de distintos segmentos**

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Costos de Implementación	3	38%
Nivel de posicionamiento, de activos o segmentación	3	38%
Normativas Regulatorias	3	38%
Requisitos	2	25%
Tramitología	3	38%
No responde	1	13%
Otra	1	13%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 24**  
**Dificultad en requisitos de BIMO, para otras cooperativas de distintos segmentos**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Los representantes de las cooperativas/mutualista que cuentan con BIMO, mencionan que el 38% de las dificultades para que otras cooperativas de distintos segmentos se adhieran a billetera móvil lo representan los costos de implementación, el nivel de posicionamiento o de segmentación, la tramitología y las normativas regulatorias en igual proporción, mientras que el 25% considera como un impedimento o dificultad la cantidad de requisitos que deben de cumplir.

El 13% representado por un representante de una cooperativa afiliada a BIMO considera que otras cooperativas de distintos segmentos no tendrían dificultad en acceder al medio de pago y un representante optó por la opción “otra”, en la que mencionó que el producto *no es rentable*, como se muestra en la Tabla 18 y Figura 24.

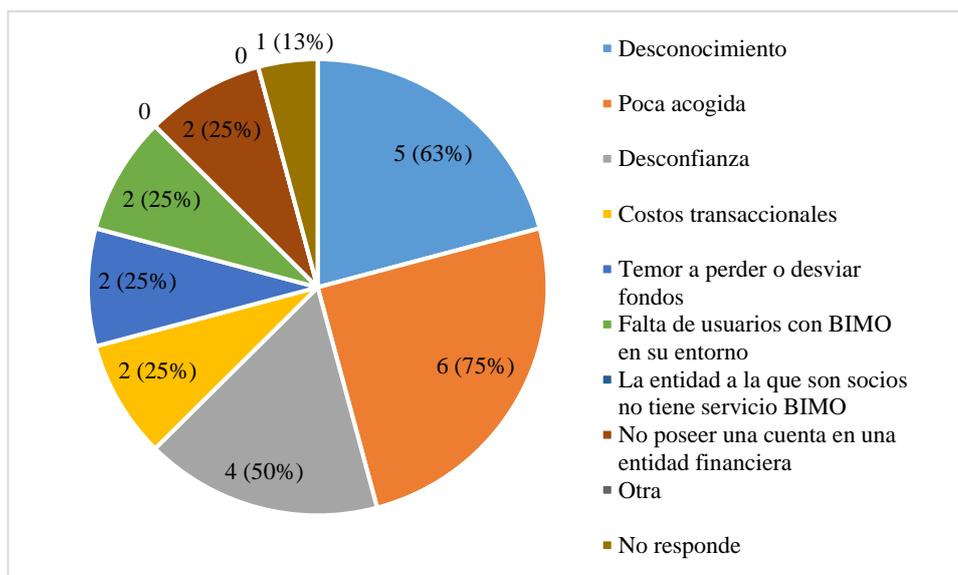
**Pregunta N° 9: ¿Cuál o cuáles le parecen obstáculos o impedimentos por los que los usuarios no acceden al uso de Billetera Móvil BIMO?**

**Tabla 19 Obstáculos por los que los usuarios no acceden a BIMO**

<b>Parámetros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desconocimiento	5	63%
Poca acogida	6	75%
Desconfianza	4	50%
Costos transaccionales	2	25%
Temor a perder o desviar fondos	2	25%
Falta de usuarios con BIMO en su entorno	2	25%
La entidad a la que son socios no tiene servicio BIMO	0	0%
No poseer una cuenta en una entidad financiera	2	25%
Otra	0	0%
No responde	1	13%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 25 Obstáculos por los que los usuarios no acceden a BIMO**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Los representantes de las cooperativas/mutualista que cuentan con BIMO y respondieron la encuesta, mencionan que el 75% de las dificultades para que los usuarios accedan a la billetera móvil se debe a que BIMO tiene poca acogida, el 63% al desconocimiento, el 50% a la desconfianza y, en igual proporción con un 25% se encuentran el no poseer una cuenta en una entidad financiera, falta de usuarios con billetera móvil, costos transaccionales y el temor a perder o desviar fondos, como se evidencia en la Tabla 19 y Figura 25.

**Pregunta N° 10: ¿Cuánto destinó la cooperativa/mutualista que usted lidera en la implementación de BIMO?**

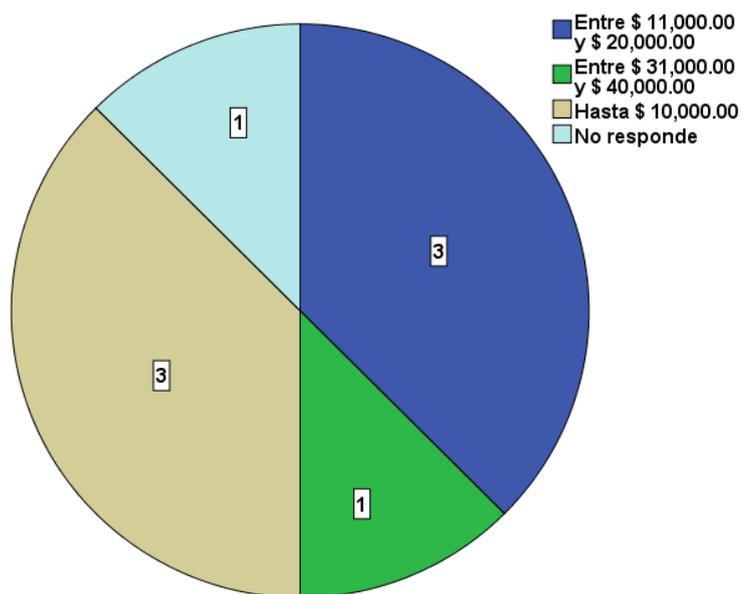
**Tabla 20 Costos de implementación de BIMO**

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Entre \$ 11,000.00 y \$ 20,000.00	3	37.5
	Entre \$ 31,000.00 y \$ 40,000.00	1	12.5

Hasta \$ 10,000.00	3	37.5
No responde	1	12.5
Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 26 Costos de implementación de BIMO**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Tres de los representantes de las cooperativas/mutualistas que cuentan con el medio de pago de BIMO, han destinado entre \$11,000.00 y \$20,000.00 en su implementación, tres han destinado hasta \$ 10,000.00, uno destinado de \$ 31,000.00 a \$ 40,000.00 y uno no responde.

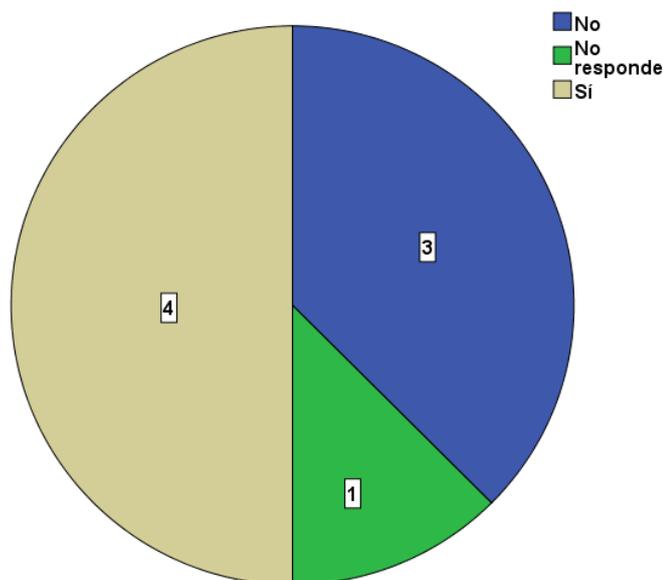
**Pregunta N° 11: ¿Han existido apertura de cuentas de usuarios que deseen utilizar Billetera Móvil BIMO?**

**Tabla 21 Apertura de cuentas relacionadas con BIMO**

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No	3	37.5
	No responde	1	12.5
	Sí	4	50.0
	Total	100.0	100.0

**Fuente:** Encuesta

Elaborado por: Autora



**Figura 27** Apertura de cuentas relacionadas con BIMO

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

En la Tabla 21 y Figura 27 se muestra que, de los ocho encuestados, cuatro o el 50% respondió que sí hubieron apertura de cuentas de usuarios que deseen utilizar los servicios de billetera móvil, mientras que el 37.5% mencionó que no existieron usuarios que abrieran cuentas con ese fin y uno no respondió.

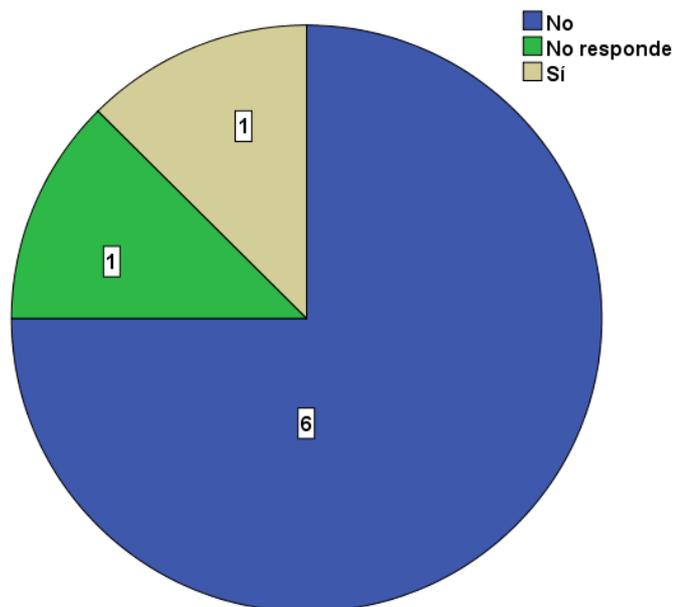
**Pregunta N° 12: ¿En la cooperativa/mutualista que usted lidera, han incrementado las operaciones atribuyéndolas a la implementación de Billetera Móvil BIMO?**

**Tabla 22** Incremento de operaciones relacionadas a BIMO

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No	6	75.0
	No responde	1	12.5
	Sí	1	12.5
	Total	8	100.0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Figura 28 Incremento de operaciones relacionadas a BIMO**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

El 75% de los encuestados, respondió que las operaciones de la cooperativa/mutualista a su cargo no incrementaron atribuyéndolas al uso del mecanismo de billetera móvil, mientras que el 12.5% mencionó que sí, como se muestra en la Tabla 22 y Figura 28.

Respecto y en comparación a la respuesta a la pregunta N° 11, la mayoría de representantes de las cooperativas/mutualista que usan actualmente billetera móvil, pese a la apertura de cuentas con este interés, no han incrementado sus operaciones, lo cual quiere decir que los usuarios o clientes no están haciendo uso del medio de pago de BIMO o lo están haciendo en una baja proporción.

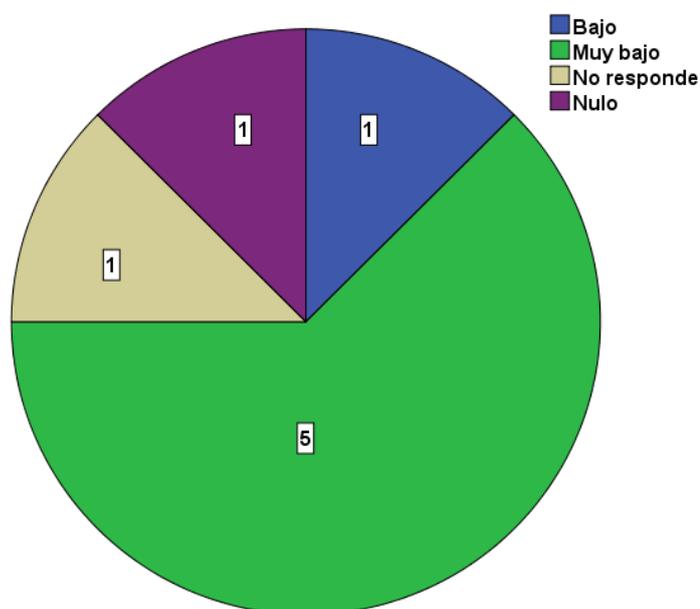
**Pregunta N° 13: ¿Dentro de las operaciones de la cooperativa/mutualista que usted lidera en cuál de los siguientes rangos están los movimientos operados mediante Billetera Móvil BIMO?**

**Tabla 23 Rangos de movimientos operados por BIMO**

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	1	12.5
	Muy bajo	5	62.5
	No responde	1	12.5
	Nulo	1	12.5
	Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 29 Rangos de movimientos operados por BIMO**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

El 62.5% de los encuestados calificaron al rango de los movimientos de billetera móvil de las cooperativas/mutualista a su cargo como “muy bajo”, el 12.5% que los movimientos con este medio de pago es “bajo” y el 12.5% “nulo”, como se muestra en la Tabla 23 y Figura 29.

Una apreciación de estos resultados es que la mayoría de las cooperativas del segmento 1 cuentan con su aplicación o cooperativa virtual con servicios similares a los de BIMO e incluso amplios, al ingresar a la página web de las cooperativas en mención, se evidencian los servicios web que prestan, por ejemplo de la COAC

JEP, la JEP Virtual, por lo que, para estas cooperativas, el mecanismo de pago es un sustituto de sus propios servicios, situación diferente a la de las cooperativas de inferiores segmentos, las que no cuentan con aplicaciones virtuales propias ni servicios de billetera móvil.

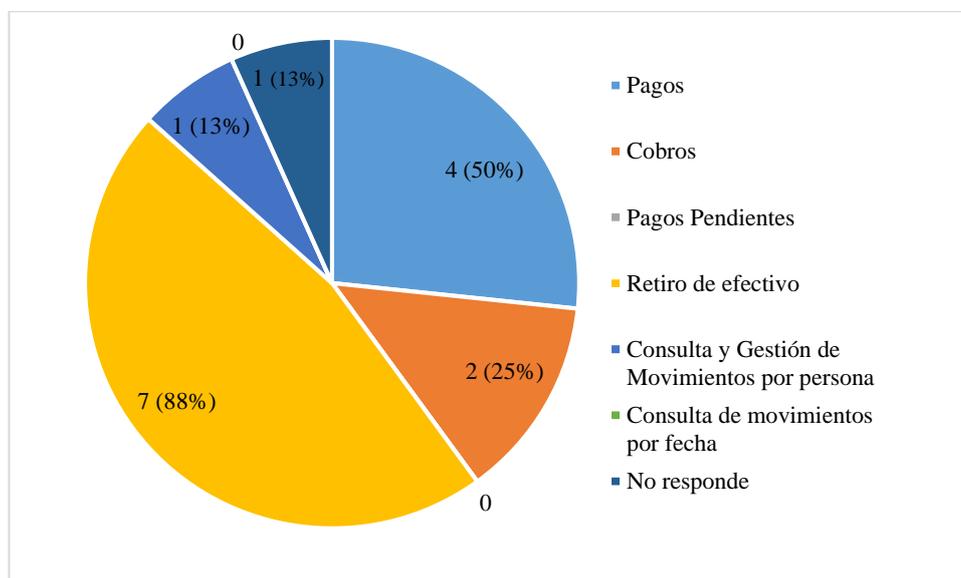
**Pregunta N° 14: De los servicios ofertados por BIMO mediante la cooperativa/mutualista que usted lidera, ¿cuáles son los más usados?**

**Tabla 24 Servicios BIMO más usados**

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Pagos	4	50%
Cobros	2	25%
Pagos Pendientes	0	0%
Retiro de efectivo	7	88%
Consulta y Gestión de Movimientos por persona	1	13%
Consulta de movimientos por fecha	0	0%
No responde	1	13%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 30 Servicios BIMO más usados**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

De los servicios ofertados por billetera móvil, dos representantes de las cooperativas/mutualista respondieron que entre los más usados se encuentra el

retiro de efectivo con el 88%, pagos con el 50%, cobros con 25%, Consulta y Gestión de Movimientos por persona con el 13%, como se indica en la Tabla 24 y la Figura 30.

De modo que entre los servicios más usados de billetera móvil se encuentra el “retiro de efectivo”, pese a que este servicio tiene un valor más alto en relación a los demás servicios de BIMO puesto que se buscó desincentivar el uso de dinero en efectivo. Cabe connotar que este tipo de servicio puede ser transaccionado por usuarios que no posean una cuenta abierta de ahorros o corriente en una entidad del sistema financiero, sino únicamente al elegir la institución de su preferencia en la descarga de la aplicación, por lo que, mediante la creación de una cuenta básica desde un teléfono celular, la institución gana clientes, transaccionalidad y aporta al sistema e inclusión financiera.

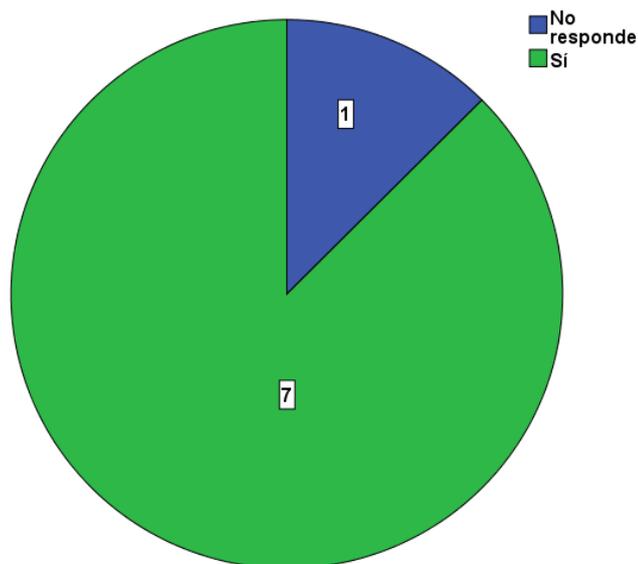
**Pregunta N° 15: ¿Considera que Billetera Móvil BIMO es un mecanismo que aporta a incrementar los niveles de inclusión financiera en el país?**

**Tabla 25 Aporte de BIMO a la inclusión financiera**

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No responde	1	12.5
	Sí	7	87.5
	Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 31 Aporte de BIMO a la inclusión financiera**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

Respecto a la pregunta N° 16, el 87.5% del criterio de los encuestados es que billetera móvil BIMO, sí es un mecanismo que aporta a incrementar los niveles de inclusión financiera en el país.

Pese a que en la encuesta realizada se evidencia de que en mayor proporción no han aumentado las operaciones o movimientos de las cooperativas y mutualista que cuentan con el servicio, sí hace inclusión. Esto puede atribuirse a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 cuentan con una página web o cooperativa virtual, en la que se brinda una gama de servicios a sus usuarios afiliados o socios en las que incluyen los similares a los ofertados por BIMO, siendo éste un producto sustituto de la entidad.

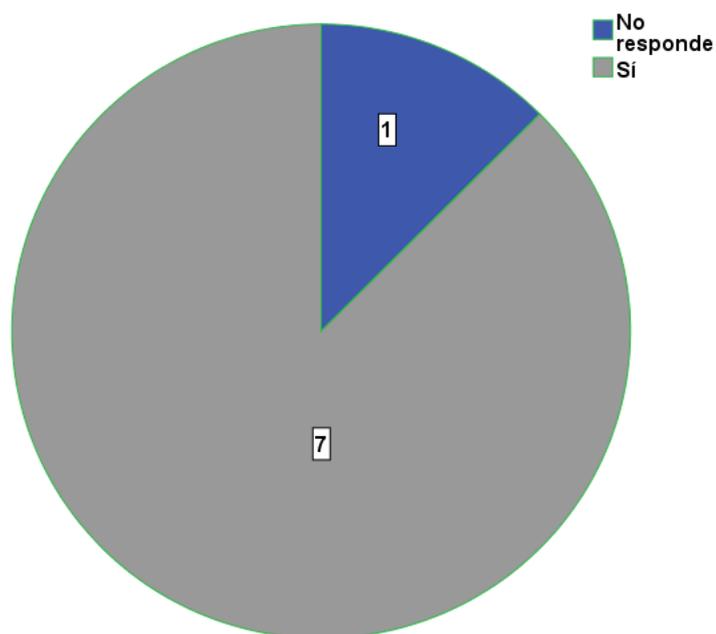
**Pregunta N° 16: ¿Cree usted que, con la opción de BIMO “retiro de efectivo” abre posibilidad a incrementar clientes que aún no tengan una cuenta en una entidad del sistema financiero, gracias a la apertura de una cuenta básica?**

**Tabla 26 Incremento de clientes por apertura de cuenta básica, servicio de BIMO**

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No responde	1	12.5
	Sí	7	87.5
	Total	8	100.0

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora



**Figura 32 Incremento de clientes por apertura de cuenta básica, servicio de BIMO**

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

El 87.5% de los encuestados respondió que la opción de BIMO “retiro de efectivo” abre posibilidad a incrementar clientes que aún no tengan una cuenta en una entidad del sistema financiero, gracias a la apertura de una cuenta básica.

Como se mencionó en la pregunta N° 15, la opción “retiro de efectivo”, adicional a los demás servicios de billetera móvil, es una gran opción de inclusión a personas que no posean una cuenta oficial en las entidades del sistema financiero, además de mecanismo de captación de clientes mediante la habilitación de una cuenta básica

sin necesidad de acercarse al lugar donde se ubique la cooperativa/mutualista y, utilización y transaccionalidad del dinero.

### *Análisis de resultados de las entrevistas*

#### **Entrevista a la Directora Nacional de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador, Mgs. Johanna del Carmen Delgado Infante**

##### **Pregunta N°1: Por favor describa brevemente cómo maneja el BCE la política de inclusión financiera**

El BCE dentro de sus competencias ha trabajado en la coordinación con entidades financieras públicas y privadas y, lo más importante que hemos hecho en estos dos últimos años dentro de la Dirección Nacional de Inclusión Financiera son los convenios con las multilaterales en la que se encuentra el tema de la estrategia de inclusión financiera que se maneja con Banco Mundial, en este sentido, como rol como tal como Dirección Nacional de Inclusión Financiera lo que buscamos es incrementar la bancarización, el tema del cooperativismo, de que las cooperativas pertenezcan al sistema nacional de pagos, que tengan mayores productos, que tengan una oportunidad de brindar mejores servicios, es visto como uno de los objetivos de inclusión, en el país la bancarización está alrededor del 51%, así que tenemos un segmento al que podemos atacar mucho más alto. Inclusión, el concepto como tal habla de acceso y uso servicios de calidad que propendan el bienestar, esto se debe a que se puede generar la bancarización o el acceso, pero luego esa gente que accede a una cuenta en alguna entidad financiera debe generar uso y este uso debe ser para su bienestar, debiendo ser productos de calidad para su bienestar, entonces esa es la nueva forma de manejar la política por el BCE, que busca llegar hacia la ciudadanía que no cuenta con un servicio bancario hacia las zonas más vulnerables a las cuales no ha llegado productos y servicios que además sean de

calidad, que tengan el acceso, que tengan el uso, que se puedan desarrollar programas como tal de una cultura financiera para la población.

La Dirección Nacional de Inclusión Financiera busca la defensa del consumidor financiero, debido a que aquí se necesita una experticia puntual y que se pueda defender al cliente, ya que para cualquier tipo de reclamo las personas de zonas vulnerables o que no han tenido una cuenta ni tratamiento en el sistema financiero desconocen, entonces es parte de lo que buscamos, promover una cultura financiera, buscamos una integración del sistema financiero del ofertante al demandante, siendo una entidad imparcial, sin ningún sesgo, si no con el único afán de generar mayor inclusión en el país porque sabemos que eso es bienestar para la ciudadanía.

**Pregunta N°2: ¿Cuál es el aporte de las cooperativas a la inclusión financiera, que se diría de las más pequeñas como son las del segmento 4 y 5?**

Yo creo que en este momento, estamos en un punto beneficioso para el país, porque tanto bancos como cooperativas ya están inmersos en lo que es inclusión, este tema implica el acceso y utilización de los servicios financieros por parte de la población que ha sido además excluida, porque si no tienes una cuenta no pueden utilizar los servicios, se han mantenido en este estatus de excluidos, porque se pueden encontrar en sus condiciones de pobreza, de lejanía de las entidades, de accesos a financiamientos informales (chulco), por el tema de desconocimiento y es una confianza mal enfocada porque sabemos la estafa y consecuencia a largo plazo que sufre esta gente, pero además está lo simple de acceder a este tipo de servicios, aunque conocemos que es un servicio informal, la facilidad con la que lo hacen versus la complejidad de las entidades financieras.

En este sentido, al nacer las cooperativas de sus zonas geográficas, de la localidad, de la propia gente, ha generado una confianza, ha aportado de manera significativa a la Economía Popular y Solidaria, de manera evidente, porque cada vez ha habido más gente que se asocia porque le conocen al gerente de la cooperativa, esa es la ventaja de las cooperativas, incluso esa es la ventaja mayor de las del segmento 4 y 5 que aún se mantienen siendo cooperativas de la localidad. El problema no está en crecer, el problema es que se vaya generando la confianza en estas entidades, confianza que fue rota en la crisis del 2000, las personas que en su momento perdieron sus cuentas, esa confianza no se ha recuperado del todo, ahí ha venido a ser muy fuerte la participación de las cooperativas y sobretodo de las del segmento 4 y 5 porque van hacia la presencia que tienen las poblaciones alejadas, como sabemos los bancos no todos llegan y si llegan lo hacen con agencias, bancos del barrio o corresponsales no bancarios, entonces ahí es donde las cooperativas han sabido llegar y sobre todo a distintos estratos, puesto que en las zonas más alejadas hay una cooperativa, que se conformó de pronto como una caja, como una familia y hoy es una cooperativa, la SEPS llegó a filtrar aquellas cooperativas que han sido sanas y productivas y se eliminaron las cooperativas que no aportaban, entonces las cooperativas que han permanecido y permanecen, son aquellas que en realidad han hecho su gestión, han ido trabajando para mantenerse en el sector y algunas incluso han ido subiendo de nivel.

**Pregunta N°3: ¿Cree usted que las cooperativas del segmento 4 y 5 deberían reforzarse mediante la implementación de varios productos y/o servicios, con la finalidad de mejorar el ámbito societario y la inclusión financiera?**

Por supuesto que sí, es un inconveniente para las personas que están en zonas alejadas, en zonas rurales, son vulnerables, justamente el que la cooperativa no les preste todos los servicios que requieren en su momento, por lo que es importante que las cooperativas puedan fortalecerse, profundizarse, por ejemplo: la firma electrónica, no todos los gerentes ni las cooperativas lo tienen. Lo que hay que cambiar sobre todo en las cooperativas del segmento 4 y 5 es la mentalidad de considerar algunos parámetros, un gasto y no una inversión en temas tecnológicos, de modo que es muy importante que las cooperativas se fortalezcan totalmente, diversifiquen los servicios financieros que prestan.

Como Banco Central estamos tratando de reactivar estos servicios mediante un proyecto denominado “ventanilla compartida”, la idea es que la cooperativa de una determinada zona no atienda única y exclusivamente a los clientes de esa zona sino para poder expandirse pueda brindar la atención a un cliente o clientes que tal vez está de visita o temporalmente en esa zona y no tiene una cuenta en esa cooperativa, si no en otra, esto implica y necesita un desarrollo, una infraestructura que son inversiones que las cooperativas lo tienen que hacer para fortalecer los productos financieros.

BIMO en primera instancia fue creado para bancos por ende es BIMO mi billetera móvil y había BICO que era la billetera de cooperativas, ese era el primer planteamiento, en este sentido si las cooperativas quieren aumentar su clientela, aumentar incluso presencia no solo en sus territorios si no expandirse deben sin lugar a duda reforzar la implementación de otros productos, fortalecer lo que tienen, tener voluntad de inversión en infraestructura, en personal, en capacitación de su talento humano.

La situación actual propende un mundo tecnológico, ejemplo las personas mayores que no usaban medios virtuales por poseer recibos o efectivo, las personas que cobran el bono de desarrollo humano que no le dan una transaccionalidad financiera a ese valor, sino más bien retiran los \$ 50,00 en efectivo en un punto pago y se lo gastan, no tiene posibilidad de abrir una cuenta o teme que mediante la apertura de cuenta pierdan el beneficio, pudiendo cobrar el bono a través de depósito en cuenta y desde la entidad financiera darle una transaccionalidad, siendo esta una opción de forma de cobro del bono que brinda el MIES, apenas el 5% de los beneficiarios lo cobran mediante depósito en cuenta y el 95% recibe en ventanilla.

La idea es que, por ejemplo, una persona que recibe el bono va a la tiendita de su barrio y no es que retira el dinero, sino que, a través de BIMO puede hacer también transferencias, pueda cargarle al otro monedero el valor de la compra y con eso nos evitamos el manejo de la especie monetaria (con mayor razón ahora, puesto que el dinero y los billetes son el mayor foco de contaminación), entonces se considera una persona realmente bancarizada.

**Pregunta N°4: ¿Cree usted que, con la opción de BIMO “retiro de efectivo” abre posibilidad a incrementar clientes que aún no tengan una cuenta en una entidad del sistema financiero, gracias a la apertura de una cuenta básica?**

BIMO es una buena herramienta, concuerdo que lo es, que se la puede optimizar también, pero el simple hecho de que se haga el retiro en efectivo no es bancarizar, la opción es generarles otros tipos de servicios, generarles la cuenta básica, que esta cuenta básica puedan utilizarla para sus movimientos, que puedan capacitarles,

educarles financieramente, generar esa cultura del uso de los medios de pago digitales, bajar, modificar o segmentar el acceso que se les puede dar a las personas que en su momento fueron bloqueados por no pago, por mora, por buró de crédito, por ejemplo.

En las circunstancias actuales de emergencia sanitaria por la Pandemia Covid-19 que estamos atravesando, era el punto más fuerte y más importante donde BIMO debía generar publicidad.

**Pregunta N°5: ¿En qué porcentaje cree usted que aportan las Cooperativas de Ahorro y Crédito a la Economía Popular y Solidaria y por ende a la inclusión financiera de acuerdo a su segmentación?**

En el tema de las cooperativas, las del segmento 1 son comparables con un banco, las cooperativas del segmento 1, 2 y 3 representarían aproximadamente un 80%, de acuerdo a un resultado de varios parámetros adicionales al número de clientes, tales como ubicación geográfica, dinámica económica, contratación de talento humano, insumos, tecnología que utilizan, etc., entonces las del segmento 1 aproximadamente representan un 40% ; las del segmento 2 un 25%; las del segmento 3 un 15% y el 4 y 5 un 10%.

#### **Análisis de la entrevista**

Las respuestas brindadas por la Directora Nacional de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador, aportan de manera importante en el presente trabajo, entre las cosas que más llama la atención son: que la inclusión financiera actualmente es un tema de trascendencia mundial y, que el Banco Mundial se encuentre liderando y coordinando las políticas para que los países incrementen los

niveles de inclusión; que de todo el Sistema Financiero Popular y Solidario va en decrecimiento de clientes hacia las cooperativas más pequeñas que existen en mayor número y, por el contrario el mayor número de clientes se concentra en un bajo número de cooperativas más grandes y que existen en menor número; que la billetera móvil actual constituye un elemento de transacción digital, pero que puede ser mejorado y promocionado para brindar servicios que aporten a la ciudadanía y que tengan acogida y, lo que más llama la atención es que añade a la conceptualización de inclusión financiera como el acceso y uso de servicios de calidad que propendan el bienestar y, enfatiza este último término.

Análisis que se va más allá de un tema económico o de uso y transaccionalidad de fondos en entidades financieras, incluso se puede hacer referencia al bienestar social que se enmarca en la saciedad de los individuos que componen una economía en materia de la satisfacción de sus necesidades desde las más vitales, hasta las más superfluas (Duarte & Jiménez, 2007).

Así el bienestar social implica el conjunto de factores que aportan en la calidad de la vida de las personas y, la economía del bienestar una sub disciplina que consiste en la cuantificación de los beneficios y/o costos de las diferentes alternativas enmarcadas en bases estructurales de la política económica y social. Entonces apuntamos a la política considerada por el Gobierno Nacional y los entes de control para el paso por ejemplo de dinero electrónico a billetera móvil y a nivel de ciudadanía, el optar por la mejor opción en el uso de canales digitales considerando el menor costo y, apuntando a que ese acceso y uso de canales y servicios financieros que aporten a su bienestar.

## **Mecanismos para incrementar la inclusión en las cooperativas del segmento 4 y 5**

En virtud de este aporte y de las fuentes secundarias indagadas se determina que las cooperativas del segmento 4 y 5 cuentan con varios mecanismos que aportan a incrementar los niveles de inclusión financiera en dichas cooperativas, entre los cuales tenemos:

- Contar con mayor número de sucursales o crecimiento que permitan incrementar su segmentación, ya que las que quedan han pasado por un proceso de regularización y cumplimiento de requisitos para encontrarse hoy formalmente y activas.
- Fortalecerse diversificando sus productos y servicios, pese a que muchas de estas cooperativas cuentan con varias sucursales y cajeros automáticos.
- Promover el uso de medios digitales, pertenecer al sistema central de pagos del Banco Central del Ecuador, recalcando que el 68% del segmento 4 y 53% del segmento 5 ya pertenecen a este sistema central.
- Cambiar de concepción o pensamiento de que todo egreso de fondos, así sea para implementar servicios y diversificar su oferta se considera un gasto.
- Adherirse a BIMO billetera móvil, para diversificar los servicios y ejecutar acciones financieras desde un teléfono inteligente.

### **Entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP) Econ. Floresmilo Alvear Espejo**

**Pregunta N°1: ¿Cómo se adhirió la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP) a Billetera Móvil BIMO?**

Nosotros teníamos el desarrollo propio desde hace varios años desde la época en que el Banco Central estuvo con el tema de dinero electrónico, nosotros hemos hecho aproximadamente tres desarrollos: para el dinero electrónico para la banca móvil y el para BIMO, por ende, comenzamos de integrando ese sistema y los desarrollos son más o menos de similar idea y una cosa más una cosa menos, que se agregó con el tema de BANRED y quedamos así con BIMO.

**Pregunta N°2: ¿Cómo es la forma de pago o aproximadamente que costo implica con BANRED?**

Es por comisión, pero para la JEP no es representativa, no llama la atención, tienen poquísima transaccionalidad, no tiene mayor peso y si es una pérdida, se paga una mensualidad, incluso hemos estado pensando en que se debería dejar de pagar eso, cómo le digo es un poco más hasta el compromiso con el resto de instituciones, yo no creo que ninguna institución este obteniendo ganancias con el uso de billetera móvil, además que cada una de las instituciones ya tienen sus propias aplicaciones y se transacciona.

Para algunas cooperativas representó un desarrollo genérico, por lo que les cobraba BANRED, para las que hicieron un desarrollo interno eso cubre cada quien y para las que se manejan mediante un número mínimo de transacciones no sé cuánto les estará cobrando, será por tamaño, cómo le digo no es un producto que tenga significado extensivamente marginal la mayor parte de las cooperativas que tienen un poquito más de potencial han hecho internamente su desarrollo y han puesto a funcionar solamente el enlace con BANRED, en nuestro caso es mediante contrato que dice que por la utilización se pagará un valor mensual, aproximadamente es de USD 3,000.00.

**Pregunta N°3: ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP) obtiene rentabilidad con el uso de Billetera Móvil BIMO?**

No se obtiene utilidad, no para nada que serán unas 20 o 30 transacciones no llegan a ni a 50 transacciones al mes, eso no significa nada.

**Pregunta N°4: ¿Por qué cree que los usuarios desconocen de Billetera Móvil BIMO?**

Lo que pasa es que también el tema o proyecto de la billetera móvil o billetera electrónica no ha tenido acogida en el público, cada quien con su entidad financiera hace sus transacciones a través de sus plataformas propias, nosotros tenemos incluso integrado a nuestra misma plataforma, la cual tiene alta transaccionalidad.

Los usuarios de la cooperativa hacen uso de la página de la plataforma sí, pero del módulo de billetera móvil no, una de las limitaciones de BIMO es el monto máximo de transacción aparte de que no es conocido, nadie se ha puesto hacer gran publicidad del producto. Nosotros tenemos una aplicación para móvil, para el teléfono: la JEP móvil, la JEP virtual que puede funcionar ya en otros equipos.

**Pregunta N°5: ¿Cree usted que otras cooperativas de baja segmentación podrían usar Billetera Móvil BIMO?**

Es que cuesta desarrollar, cuesta mucho y las otras cooperativas pequeñas no están en posicionamiento de hacer un desarrollo, no saben si es que le servirá, yo personalmente si me piden mi opinión no recomiendo, van a perder.

**Pregunta N°6: ¿Cree usted que es una opción para ganar clientes la creación de una cuenta básica?**

Para la transaccionalidad sí, pero es riesgoso también cualquiera entra y puede abrir una cuenta, no sabemos con qué fines, nosotros estratégicamente no hemos

hecho este desarrollo porque cualquiera entraría, entonces hay que protegerse, más ahora que hay mucha delincuencia cibernética.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

El presente capítulo recoge el planteamiento de la propuesta que ayudará a la difusión y uso del medio electrónico de pago de billetera móvil en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 4 y 5 como aporte a la inclusión financiera mediante la expansión de clientes.

#### **Propuesta de solución al problema**

Tras conocer las principales falencias del uso e implementación del medio electrónico de pago de billetera móvil, mediante la experiencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 que cuentan con este servicio y al concluir que entre los principales impedimentos o desmotivaciones para la implementación, desarrollo y uso de este servicio tenemos: que los costos para acceder al servicio de billetera móvil son elevados o no son accesibles para las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuyo nivel de posicionamiento es menor, como son las del segmento 4 y 5, así como se presenta la dificultad en el tema de normas regulatorias y de cumplimiento de requisitos para la obtención del servicio, añadiendo a esto el desconocimiento de los usuarios sobre el producto.

En virtud de lo expuesto, se propone un nuevo producto denominado “*MÁS BIMO*”, billetera móvil con ciertas particularidades diferenciadoras de las que

actualmente existen, para las cooperativas que aún no cuentan con este servicio, con la finalidad de que estas entidades accedan a los beneficios del uso de MAS BIMO lo cual conllevaría a incrementar su flujo de movimientos y operaciones transaccionales, incrementar los clientes y enlaces entre clientes, logrando así el surgimiento y progreso de las cooperativas de los segmentos vulnerables y a su vez, aumentando la inclusión financiera en el país.

### ***Nombre de la propuesta***

Mecanismo de pago “MÁS BIMO”, mi billetera móvil mejorada.



**Figura 33 MÁS BIMO, Billetera Móvil Mejorada**

**Elaborado por:** La Autora

### **Definición del tipo de producto**

El producto denominado MÁS BIMO se enmarca en un diseño mejorado de la billetera móvil que actualmente existe, el objetivo es diversificar los productos y servicios financieros de dos cooperativas de los segmentos más susceptibles como el 4 y 5 respectivamente.

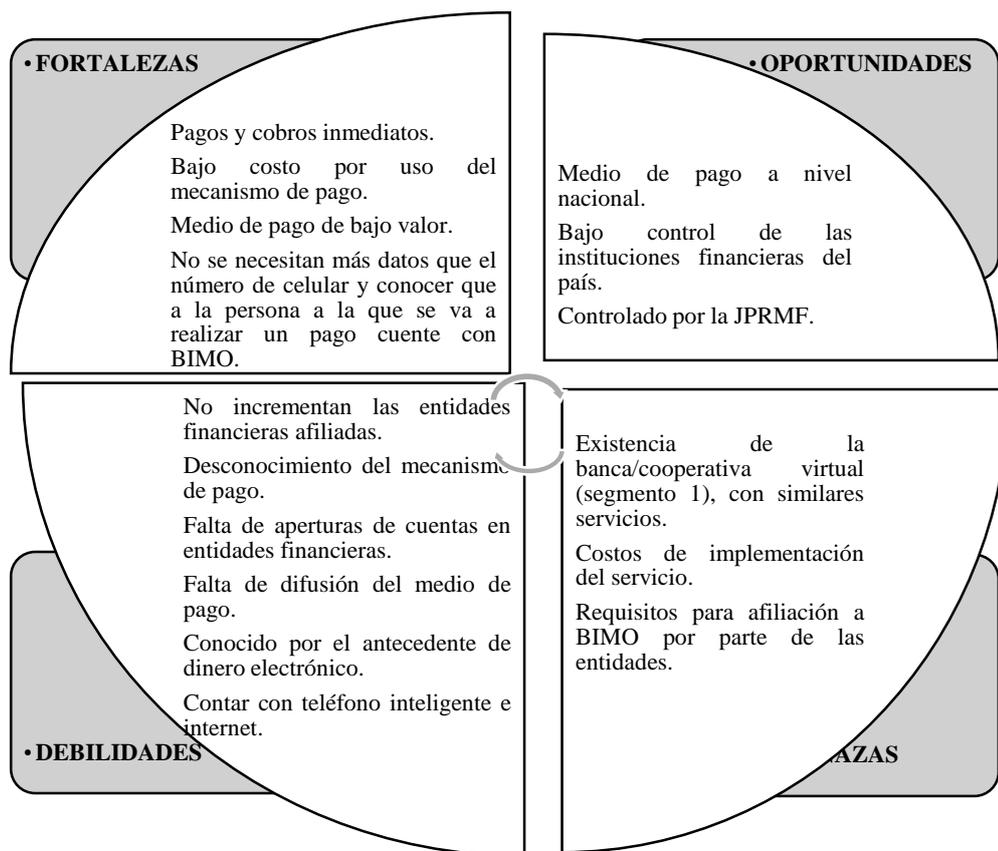
El mecanismo de MÁS BIMO se basa en el resultado del análisis de datos recopilados de fuentes secundarias y la experiencia de las cooperativas que utilizan el medio electrónico de billetera móvil, con la finalidad mirar y hacer partícipes a las demás Cooperativas de Ahorro y Crédito y, para el caso del presente trabajo para las cooperativas Rumiñahui Limitada y Nuevo Amanecer del segmento 4 y 5 respectivamente, como aporte para la expansión de clientes y la inclusión financiera.

***Contribución de la propuesta a solucionar las insuficiencias identificadas en el diagnóstico***

El mecanismo de pago de “MÁS BIMO” contribuye de manera directa a las Cooperativas Ahorro y Crédito del Segmento 4 y 5, a las cooperativas o mutualistas que aún no cuentan con este servicio y además a clientes de estas, que desconocen de los beneficios del uso de billetera móvil y ahora con un plus para su aplicabilidad. Debido a que, estas, se han mantenido excluidas del uso de medios tecnológicos o digitales e innovadores para sus clientes, esta alternativa las hará fortalecerse, diversificar sus servicios, estar a vanguardia de transacciones electrónica, expandir sus clientes y abrirse a una mejor posición o segmento.

***Análisis de la situación actual***

Actualmente la billetera móvil cuenta con 20 entidades afiliadas, 12 bancos, 7 cooperativas y una mutualista, a continuación, se presenta un análisis FODA de BIMO, en la que se puede observar la situación actual del mecanismo de pago:



**Figura 34 Análisis FODA de Billetera Móvil BIMO**  
 Elaborado por: La Autora

### **BICO Billetera de las Cooperativas**

Como se ha mencionado, el proyecto de dinero electrónico culminó a finales del año 2017 y se planteó el cierre de cuentas de los usuarios de dinero electrónico hasta el 31 de marzo de 2020, en cuanto las COAC continuaban afinando detalles de diseño e interconexión de su nuevo producto BICO (Billetera de las Cooperativas) el cual ya no utiliza la plataforma del Banco Central que servía para el dinero electrónico, si no, a través de la Red Transaccional Conecta y Financoop, la primera sería la encargada de conectar las transacciones y la segunda se encarga de la compensación entre las cooperativas (Diario el Universo, 2018).

Conecta es una red transaccional que impulsa el desarrollo de las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria, cuenta con más de 12 años en el mercado ecuatoriano, ofrece servicios a más de 90 entidades del Sistema Popular y Solidario e incentiva el uso de medios de pago electrónico, por lo que ha desarrollado la Billetera Móvil Bicoo, que es un medio de pago fácil, eficiente y seguro que permite enviar y recibir dinero con el uso del teléfono celular (Red Conecta, s.f.), el aplicativo permite crear el usuario en un teléfono celular y afiliarse a una entidad financiera miembro de la Red Conecta, para el caso del presente trabajo, se centra en BIMO, aplicativo que se lanzó a nivel nacional posterior al cierre de dinero electrónico para bancos y cooperativas, que a la fecha de inicio de elaboración del presente trabajo cuenta con 20 entidades afiliadas, siendo 8 de estas del Sector Popular y Solidario y de los resultados de la investigación, la herramienta cuenta con poco uso y debe ser fortalecida o generar una propuesta mejorada.

Al hablar de las redes e instituciones que intervienen y contribuyen al sector Popular y Solidario cabe realzar la gestión del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Woccu), que es la asociación gremial global y agencia para el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito e instituciones financieras cooperativas en aproximadamente 60 países, el cual defiende a nivel internacional para lograr un mejor resultado legislativo y regulatorio a favor de las cooperativas de ahorro y crédito y para los socios de la cooperativa, provee educación y redes globales para intercambiar información e ideas, promueve el modelo de las cooperativas de ahorro y crédito e instituciones financieras cooperativas a escala mundial, y aumenta y fortalece el sistema de las cooperativas de ahorro y crédito con asistencia técnica, instrucción y herramientas para la administración y formación de redes

(Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Woccu) , s.f.), en este sentido, se defiende a las cooperativas de ahorro y crédito contra la carga regulatoria excesiva que afecta su capacidad para prestar servicios a sus socios y la inclusión financiera de las comunidades de bajo ingreso.

Con el fin de fomentar la inclusión financiera de la población vulnerable del Ecuador, el Banco Central del Ecuador (BCE) firmó el 20 de octubre de 2020 un convenio de cooperación con el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Woccu) y con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), el cual será financiado por la Usaid e implementado por el Woccu. En la firma del convenio la Gerente General del Banco Central del Ecuador, Econ. Verónica Artola Jarrín, gerente general del Banco Central del Ecuador, destacó el papel trascendental de la inclusión financiera en el crecimiento del país, Brian Branch, presidente y gerente general de Woccu, se enfocó en el papel que juegan las cooperativas de ahorro y crédito para impulsar la inclusión financiera. “Woccu quiere apoyar y hacer crecer la comunidad global de cooperativas y crédito, la cual cuenta ya con 291 millones de socios, sabemos que esto es posible porque las cooperativas pueden trabajar con cercanía a las poblaciones más vulnerables, con capacidades de apertura y con mayor flexibilidad para ajustar sus productos y sus políticas a la generación de inclusión financiera”.

## ***Objetivos***

### **Objetivo General**

Proponer la billetera móvil mejorada MÁS BIMO para lograr expansión de clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Rumiñahui Limitada y Nuevo

Amanecer del segmento 4 y 5 respectivamente, como aporte a la Inclusión Financiera.

### **Objetivo Específico**

- Reconocer a la billetera móvil mejorada “MÁS BIMO” como un mecanismo de pago alternativo para diversificar los servicios de las cooperativas.

### ***Elementos que la conforman***

El mecanismo de Pago de Billetera Móvil MÁS BIMO contiene las siguientes diferenciaciones y/o similitudes con la billetera móvil actual, puesto que, se ha determinado que una de las principales falencias es el desconocimiento de los beneficios que brinda:

### **Descripción de “MÁS BIMO” billetera móvil mejorada**

La nueva billetera móvil trata de una propuesta con mira a la implementación de un servicio que brinda diversificación de productos y servicios financieros, especialmente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de baja segmentación, que actualmente no cuentan con BIMO y se les imposibilita o complica adherirse debido a la cantidad de trámites y requisitos a cumplir, sin dejar de lado el principal agente restrictivo que son los costos.

### **Alcance**

Se considera la implementación de la billetera móvil mejorada “MÁS BIMO” en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumiñahui; con acuerdo ministerial N°. 00000223 de fecha 2 de febrero de 2007; según N°. de resolución SEPS-ROEPS-2013-000641; ubicada en la Provincia de Pichincha, cantón Rumiñahui, parroquia Sangolquí, la cual cuenta con 2094 socios según la actualización de la SEPS al 31 de diciembre de 2019 y, corresponde al segmento 4, con activos entre 1'000.000,00 y 5'000.000,00 dentro del Sector Popular y Solidario.

A la vez considera la propuesta de aplicación de billetera móvil en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer; con acuerdo ministerial N°. 0000043 de fecha 3 de noviembre de 2010; según N°. de resolución SEPS-ROEPS-2013-001325; ubicada en la Provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Calderón (Carapungo), la cual cuenta con 271 socios según la actualización de la SEPS al 31 de diciembre de 2019 y, corresponde al segmento 5, con activos de hasta 1'000.000,00 dentro del Sector Popular y Solidario.

### Definición del público objetivo

**Tabla 27 Habitantes de las Parroquias de Calderón y Sangolquí**

Provincia	Población Provincia	Cantón	Población Cantón	Parroquia	Población Parroquia	Población de 15 a 69 años	% Habitantes de 15 a 69 años respecto al Cantón	% Habitantes de 15 a 69 años respecto a la Parroquia
Pichincha	5152574	Quito	2239191	Calderón-Carapungo	152242	103039	5%	68%
Pichincha	5152574	Rumiñahui	85852	Sangolquí	81140	56180	65%	69%

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)

**Elaborado por:** La Autora

Con la implementación de “MÁS BIMO” en estas cooperativas, se atrae a clientes de las localidades, donde éstas desarrollan su actividad financiera, como es la población económicamente activa de las parroquias de Sangolquí en el Cantón Rumiñahui y Calderón (Carapungo) en el Cantón Quito, ambas en la Provincia de Pichincha, con 56180 y 103039 habitantes respectivamente, en la Tabla 27 se muestra el número de habitantes de las parroquias donde se ubican las cooperativas Rumiñahui y Nuevo Amanecer:

### Costos para los usuarios de “MÁS BIMO”

MÁS BIMO conserva el valor de 0.10 centavos para el usuario que realice o genere el pago, puesto que esta comisión está establecida en las Resoluciones N°.

533-2019 F y N°. 534-2019-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, como se evidencia en la Tabla 28 y Tabla 29, de comisiones para pagos por servicio móviles:

**Tabla 28 Comisiones para pagos por servicio móviles / "MÁS BIMO", Resolución N°. 533-2019 F**

<b>Servicios Financieros con cargos máximos</b>			
<b>N°</b>	<b>SERVICIO GENÉRICO</b>	<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	<b>Cargo (Dólares)</b>
1	Retiros con Plataforma Pagos Móviles	Consiste en efectivizar el recurso a través de un código de autorización por transacciones en la ATM, mediante plataforma en pagos móviles. Aplica en ETM propio y de otra entidad.	0.45
2		Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios (CNB)	0.31
3	Servicio de pagos interbancarios por plataforma de pagos móviles/envío de dinero	Ordenante del pago interbancario a través de plataforma de pagos móviles (1) y(2)	0.09

*A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponde por concepto de IVA*

**Fuente:** Resolución N°. 533-2019 F de la JPRMF

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 29 Comisiones para pagos por servicio móviles / "MÁS BIMO", Resolución N°. 534-2019 F**

<b>N°.</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>APLICA PARA</b>	<b>Cargo (Dólares)</b>
		Pagos	0.09
60	Plataforma de Pagos Móviles	Retiro Cajeros Automáticos socios/clientes	0.45
		Retiro de efectivo en corresponsales solidarios de la propia entidad	0.31

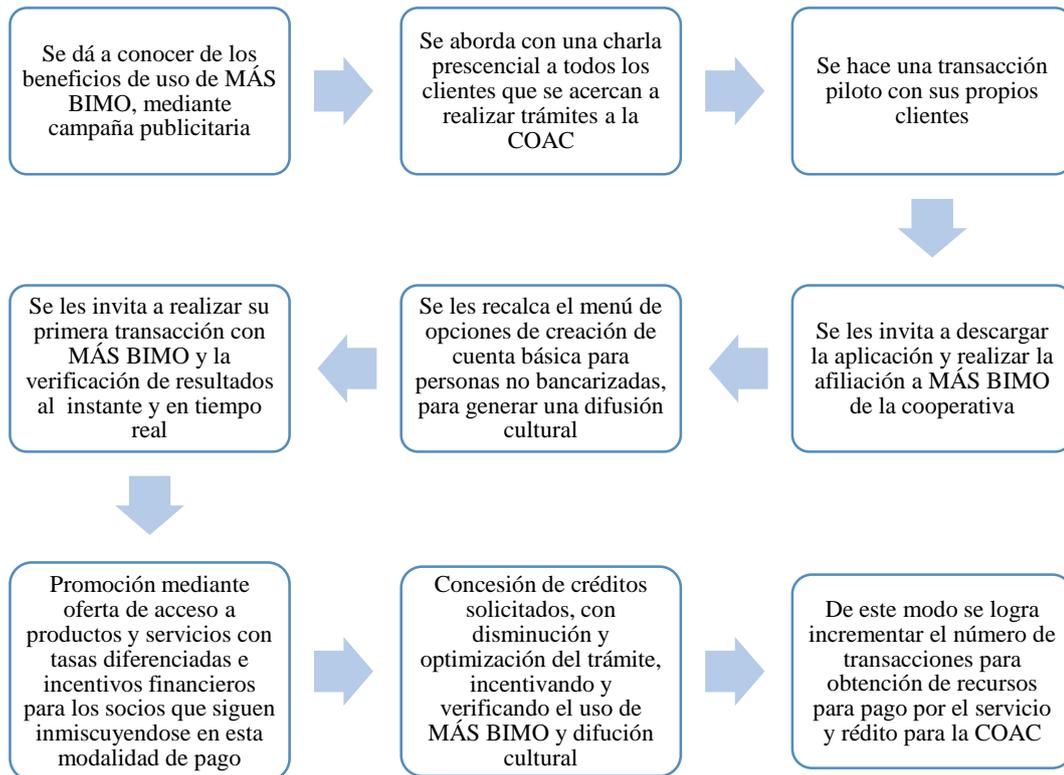
*Paga el ordenante de la transacción*

**Fuente:** Resolución N°. 534-2019 F de la JPRMF

**Elaborado por:** La Autora

MÁS BIMO propone mantener la tarifa de cobro al cliente que realiza un pago de acuerdo a las comisiones establecidas mediante Regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, a su vez, da a conocer e impulsa el

uso de la billetera a todos los clientes de las COACS Rumiñahui y Nuevo Amanecer de la manera expuesta en la Figura 35, de este modo se ganará espacio para las personas que no acceden a los servicios virtuales por motivos de costos, y que acceden a tramites financieros presenciales por hábito o costumbre:



**Figura 35 Difusión a socios de COACS y beneficios para aumentar la transaccionalidad**  
 Elaborado por: *La Autora*

### Servicios de “MÁS BIMO”

**Tabla 30 Servicios de "MÁS BIMO"**

<b>SERVICIOS MÁS BIMO</b>
Pagos
Cobros
Pagos servicios básicos
Pago recarga de minutos

### Pagos pendientes

Consulta de movimientos por fecha y persona

Envío de dinero/Retiro sin tarjeta

Consulta sectorial de pequeños y medianos negocios /y giro del negocio afiliados a MÁS BIMO

---

**Elaborado por:** La Autora

La propuesta se basa en los servicios más usados por los usuarios según la encuesta realizada, como se evidencia en la Tabla 24 y, a su vez, unifica las consultas de los movimientos tanto por persona como por fecha, aunque este servicio no tiene costo, puesto que el usuario únicamente accede al aplicativo y consulta sus movimientos, para verificar la transaccionalidad y saldo de su cuenta. Los montos máximos por transacción con MÁS BIMO son de son de USD 1.00 a USD 100.00 como monto máximo; USD 100.00 como monto máximo diario (para realizar pagos, sin limitar a la persona que recibe cobros) y de USD 600.00 como monto máximo mensual a diferencia de la billetera actual que establece un límite de USD 300.00 mensuales, montos que se basan el número de transacciones a realizarse una vez los usuarios hagan hábito de este mecanismo de pago ágil.

### **Cobertura de “MÁS BIMO”**

La billetera móvil mejorada es el resultado de la transición de la BIMO actual que a su vez nació el proyecto de dinero electrónico implementado por primera vez en el país, el cual sirvió como base y alternativa para una propuesta optimizada, evidenciando fortalezas y debilidades, aceptación, cobertura y, redirigiendo el

control de acuerdo a la toma de decisiones en política pública y manejo de la herramienta.

Al evidenciar que no se tiene la aceptación esperada de BIMO, puesto que la estrategia inició con 29 entidades afiliadas y en aproximadamente un año se redujo a 20; observando además que en cuestión de cooperativas (y una mutualista) todas pertenecen al segmento 1, por ende, son las más grandes y fortalecidas y, considerando que estas entidades adheridas actualmente cuentan con una plataforma virtual propia con los mismos y más servicios de billetera móvil. Por lo que, al diseñar MÁS BIMO, podrá cubrir el servicio con el que hasta ahora no cuentan todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito enmarcándose en las del segmento 4 y 5.

Cabe recalcar que MÁS BIMO es una propuesta cuyos costos de facturación hacia el proveedor BANRED se enmarca en acuerdos establecidos bajo una tabla de transacciones mínimas y facturación mensual. Además, es importante indicar que mediante Resolución N°. 515-2019-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se establece el valor de las comisiones por los distintos servicios financieros, entre los que se encuentra: transferencias interbancarias SPI recibidas 0.20 centavos más IVA y para transferencias interbancarias SPI enviadas vía internet 0.36 centavos más IVA y, diferencia del valor de 0.10 centavos incluido IVA que asume el usuario para el uso de transacción con BIMO está establecido.

Las cooperativas más grandes tienen más facilidades de acceder a la propuesta de billetera móvil mejorada, puesto que por su número de socios, activos, tamaño, segmentación y posicionamiento cuentan con tecnología, enlaces, canales e infraestructura que resulte en aplicación de costos hundidos para su propio

desarrollo, además no tiene valor de conexión directa a BANRED, sino más bien una facturación mensual en base a tabla de acuerdos con la Institución Financiera de uso de número mínimo de transacciones, bajo estos parámetros se considera lo mencionado por la Directora Nacional de Inclusión Financiera, quien indicó que los Gerentes y Representantes sobretodo de las cooperativas del segmento 4 y 5 no perciban egreso de fondos como un gasto, sino más bien como una inversión con consecuencias positivas al mediano plazo.

En la BIMO actual se cobra los mismos 0.10 centavos por comisión de transacciones más usadas como son los pagos, la diferencia con el escenario que continúa es que, actualmente la entidad se adhiere a BANRED mediante contrato, con el desarrollo integral, con desarrollo propio o facturación mínima, de modo que para la gran mayoría de estas COAC no es representativo el ingreso por transacciones, no llegan a obtener un rédito y no es un medio conocido y utilizado.

A continuación, se presenta el escenario de la tabla de transacciones mínimas a establecerse mediante acuerdo entre la entidad financiera y el proveedor del servicio y, sus costos por mensajería, facturación mensual y obtención de beneficios a partir de la transaccionalidad con el número de socios que actualmente cuentan las COAS Rumiñahui y Nuevo Amanecer:

## Escenario para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumiñahui

**Tabla 31 Tabla mínima de transaccionalidad a acordar COAC Rumiñahui**

Rango de transacción		Pago mensual BANRED	Comisión	Ingreso	Costo SMS	Pago mensual Operadora SMS	Utilidad	Retorno/comisión
0	10000	\$ 2,500.00	\$ 0.10	\$ 1,000.00	\$ 0.03	\$ 300.00	-\$ 1,800.00	-\$ 4,300.00
10001	30000	\$ 2,600.00		\$ 3,000.00		\$ 900.00	-\$ 500.00	-\$ 3,100.00
30001	50000	\$ 2,700.00		\$ 5,000.00		\$ 1,500.00	-\$ 800.00	-\$ 1,900.00
50001	75000	\$ 2,800.00		\$ 7,500.00		\$ 2,250.00	-\$ 2,450.00	-\$ 350.00
750001	100000	\$ 2,900.00		\$ 10,000.00		\$ 3,000.00	\$ 4,100.00	\$ 1,200.00
100001	200000	\$ 3,000.00		\$ 20,000.00		\$ 6,000.00	\$ 11,000.00	\$ 8,000.00

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 32 Transaccionalidad, costos y rédito a obtener COAC Rumiñahui**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumiñahui								
			TRANSACCIONES	UTILIDAD ANTES DE SMS	COSTO SMS POR CLIENTES MES	UTILIDAD ANTES DE BANRED	FACTURACIÓN BANRED	UTILIDAD NETA
A=N°. De Clientes	B=N° de transacciones diarias	B=N°. De transacciones mensuales	D=N°. Total, de clientes*N°. De transacciones mes	C=Transacciones*Comisión (0.10)	D=Transacciones*Costo SMS (0.03)	E=C-D	F=Acuerdo Institución Financiera y BANRED	G=E-F

2094	0.25	7.5	15705	\$ 1,570.50	\$ 47.12	\$ 1,523.39	\$ 2,500.00	-\$ 976.62
	0.5	15	31410	\$ 3,141.00	\$ 94.23	\$ 3,046.77	\$ 2,500.00	\$ 546.77
	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>62820</b>	<b>\$ 6,282.00</b>	<b>\$ 188.46</b>	<b>\$ 6,093.54</b>	<b>\$ 2,500.00</b>	<b>\$ 3,593.54</b>
	2	60	125640	\$ 12,564.00	\$ 376.92	\$ 12,187.08	\$ 2,100.00	\$ 10,087.08
	3	90	188460	\$ 18,846.00	\$ 565.38	\$ 18,280.62	\$ 2,200.00	\$ 16,080.62
	4	120	251280	\$ 25,128.00	\$ 753.84	\$ 24,374.16	\$ 2,200.00	\$ 22,174.16
	5	150	314100	\$ 31,410.00	\$ 942.30	\$ 30,467.70	\$ 2,300.00	\$ 28,167.70

**Elaborado por:** La Autora

En el escenario expuesto, tomando como referencia el número de clientes de la COAC Rumiñahui, y sobre la tabla de transacciones mínimas y facturación mensual establecida entre la Entidad Financiera y BANRED, al ser difundido el uso de MÁS BIMO e incluso utilizado únicamente por todos los 2.094 clientes y, al realizar una transacción diaria de un pago de bajo valor, la COAC considera 62.820 transacciones mensuales que al multiplicar por los 0.10 centavos que se le cobra al usuario se obtendría USD 6.282.00, disminuido el costo de 0.03 centavos por mensajería por SMS se tendría USD 6,093.54 como ingreso de la Cooperativa y, si a ese ingreso le comparamos con el valor fijo de 2,500.00 establecido entre los agentes, la Cooperativa Rumiñahui empieza a tener un ingreso por comisionar de USD 3,593.54, incluso ese ingreso o utilidad neta sería de 546.77 con el solo hecho que de la mitad de socios utilicen MÁS BIMO mediante una transacción al día.

De este modo, incrementaría el valor de comisiones ganadas que la COAC tenía al 31 de diciembre de 2019 de USD 610.11 a USD 4,203.65. aumentando a su vez el margen bruto operacional y la ganancia antes de impuestos de USD -8,284.84 a USD -4,691.3 de la Tabla 2 e incrementando esta ganancia o disminuyendo la proporción de la pérdida a medida del incremento de operaciones.

**Escenario para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer**

**Tabla 33 Tabla mínima de transaccionalidad a acordar COAC Nuevo Amanecer**

Rango de transacción		Pago mensual BANRED	Comisión	Ingreso	Costo SMS	Pago mensual Operadora SMS	Utilidad	Retorno/comisión
0	10000	\$ 2,000.00	\$ 0.10	\$ 1,000.00	\$ 0.03	\$ 300.00	-\$ 1,300.00	-\$ 3,300.00
10001	30000	\$ 2,100.00		\$ 3,000.00		\$ 900.00	\$ -	-\$ 2,100.00
30001	50000	\$ 2,200.00		\$ 5,000.00		\$ 1,500.00	\$ 1,300.00	-\$ 900.00
50001	75000	\$ 2,300.00		\$ 7,500.00		\$ 2,250.00	\$ 2,950.00	\$ 650.00
750001	100000	\$ 2,400.00		\$ 10,000.00		\$ 3,000.00	\$ 4,600.00	\$ 2,200.00
100001	200000	\$ 2,500.00		\$ 20,000.00		\$ 6,000.00	\$ 11,500.00	\$ 9,000.00

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 34 Transaccionalidad, costos y rédito a obtener COAC Nuevo Amanecer**

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer</b>													
A=N°. De Clientes	B=N° de transacciones diarias	B=N°. De transacciones mensuales	D=N°. Total, de transacciones clientes*N°. transacciones mes	TRANSACCIONES	UTILIDAD ANTES DE SMS	COSTO	SMS	POR	UTILIDAD	ANTES	FACTURACIÓN	UTILIDAD	
				S	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES	CLIENTES MES
				C=Transacciones*Comisión (0.10)		D=Transacciones*Costo SMS (0.03)		E=C-D		F=Acuerdo Institución Financiera y BANRED		G=E-F	
271	0.25	7.5	2033	\$	203.25	\$	6.10	\$	197.15	\$	2,000.00	-\$	1,802.85
	0.5	15	4065	\$	406.50	\$	12.20	\$	394.31	\$	2,000.00	-\$	1,605.70
	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>8130</b>	\$	<b>813.00</b>	\$	<b>24.39</b>	\$	<b>788.61</b>	\$	<b>2,000.00</b>	<b>-\$</b>	<b>1,211.39</b>
	2	60	16260	\$	1,626.00	\$	48.78	\$	1,577.22	\$	2,000.00	-\$	422.78
	3	90	24390	\$	2,439.00	\$	73.17	\$	2,365.83	\$	2,000.00	\$	365.83
	4	120	32520	\$	3,252.00	\$	97.56	\$	3,154.44	\$	2,000.00	\$	1,154.44
	5	150	40650	\$	4,065.00	\$	121.95	\$	3,943.05	\$	2,000.00	\$	1,943.05

**Elaborado por:** La Autora

En el escenario expuesto, tomando como referencia el número de clientes de la COAC Nuevo Amanecer del segmento 5 y sobre la tabla de transacciones mínimas y facturación mensual a establecida entre la Entidad Financiera y BANRED, al difundirse el uso de MÁS BIMO, incluso utilizado por todos los 271 clientes y, al realizar una transacción diaria de un pago de bajo valor, la COAC considera 8.130 transacciones mensuales que al multiplicar por los 0.10 centavos que se le cobra al usuario se obtendría USD 813.00, disminuido el costo de 0.03 centavos por mensajería por SMS se tendría USD 788.61 como ingreso de la Cooperativa y, si a ese ingreso le comparamos con el valor fijo de 2,000.00 establecido entre los agentes, la Cooperativa Nuevo Amanecer, por su bajo número de socios tendría un ingreso por comisionar de USD 1,211.39, por lo que esta COAC deberá contar con al menos 3 transacciones diarias de sus clientes para lograr una utilidad de USD 365.83. En el plan de difusión se expone la estrategia que obliga a estos socios realizar mínimo tres transacciones diarias.

De este modo, incrementaría el valor de comisiones ganadas que la COAC tenía al 31 de marzo de 2020 de USD 0.00 a USD 365.83, aumentando a su vez el margen bruto operacional y la ganancia antes de impuestos de USD 8,156.08 a USD 8521.81 de la Tabla 3 e incrementando esta ganancia a medida del incremento de operaciones.

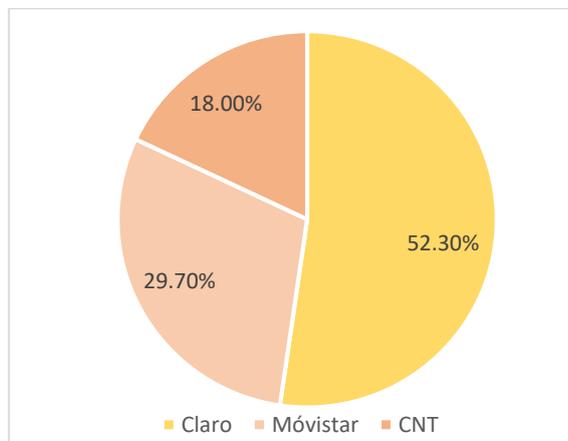
### **En aspectos de conectividad al usuario**

Al igual que BIMO y a diferencia de Dinero Electrónico, MÁS BIMO requerirá que el usuario cuente con un teléfono móvil inteligente y conectado a una red de internet, en cuanto gestione los movimientos o usos del servicio.

Según (DatosMacro, 2020), actualmente existen 17.023.000 habitantes en el país y, según datos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

(ARCOTEL), los clientes de Servicio Móvil Avanzado (SMA) llegan a superar los 14.000.000 hasta el primer trimestre del 2016, (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información , 2020).

Según la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, Claro es la empresa operadora con mejor cobertura a nivel nacional, la cual llega a casi a todos los rincones del Ecuador, además de contar con la mayor parte de clientes en el país, como se evidencia en la Figura 36:



**Figura 36 Clientes de Operadoras Móviles**  
Elaborado por: La Autora

En cuanto al uso de internet, según las estadísticas de la información y telecomunicaciones del Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC, en indicadores de TIC 2019, se indica que la proporción de personas que utilizan teléfonos Smartphone es del 76.8%. Además el 67.1% de personas de la Provincia de Pichincha han utilizado internet en los últimos 12 meses, de las personas que usan internet a nivel nacional, el 54.1% accede desde su domicilio, en el área urbana se mantiene el domicilio como mayor lugar de uso con el 59.5%, mientras el porcentaje mayor de población rural, lo usa en centros de acceso público con el 36.8%. Otro dato importante es que en las zonas rurales el mayor uso que se le da

la internet es por educación y aprendizaje con el 31.8%, mientras que en el área urbana es por obtener información con el 39.7% (INEC, 2016). Los datos citados en cuanto a la obtención de teléfonos inteligentes y al uso de internet se muestran como aporte al funcionamiento del medio electrónico de billetera móvil.

MÁS BIMO, al igual que la billetera móvil actual, gestionará operaciones de fondos existentes en cuentas de los clientes que posean en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo que se aclara que no se trata de una moneda improvisada ni de un medio de pago sin respaldo.

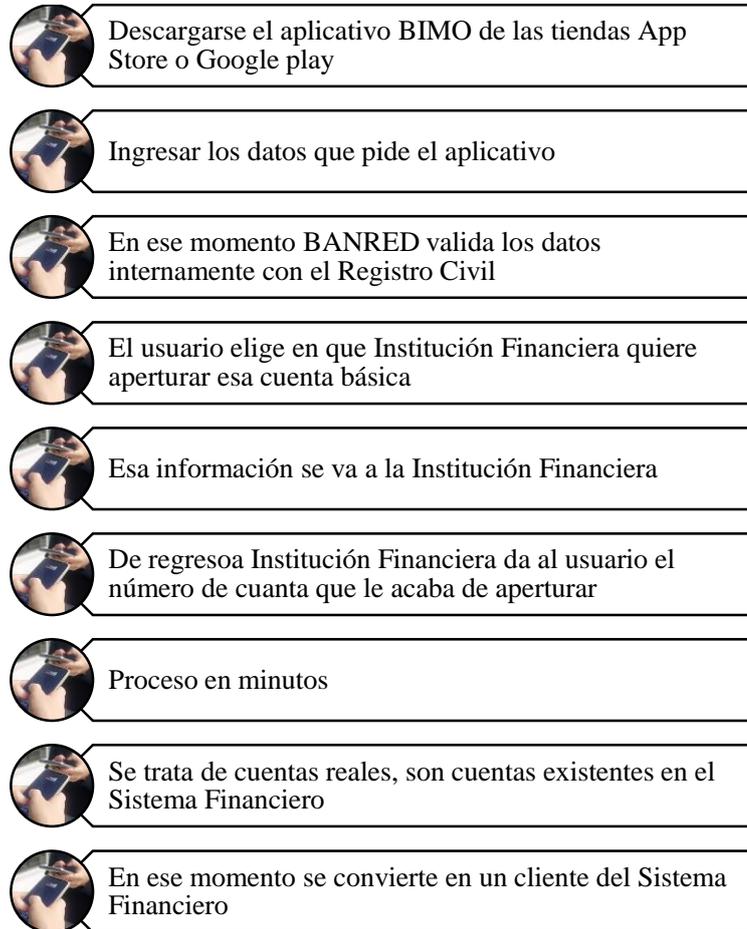
### **Transaccionalidad**

MÁS BIMO puede ser usada para usuarios que tengan una cuenta creada en una de las cooperativas que enmarcan el alcance del presente estudio o que se creen una cuenta básica en la institución de su preferencia mediante la descarga de la aplicación, al gestionar pagos y cobros, pueden interactuar con entidades a las que se han afiliado de manera básica como con usuarios que cuentan con la apertura formal, estos movimientos y transaccionalidad del dinero, generan incentivo para incrementar rotación, preferencia por medios de pago digitales, costumbres y aportes a medios electrónicos actuales además de fidelidad, preferencia o afiliación a una entidad.

La apertura de la cuenta básica ayuda a la cooperativa a ganar o captar clientes, ya que se dan movimientos de entrada y salida mediante MÁS BIMO, con un registro de los datos principales de los clientes con cuenta básica y, por afinidad del sector, provincia y parroquia donde radiquen o desenvuelvan su actividad económica, podrán acercarse a firmar el acta de asociación a la entidad o de formalización de una cuenta de ahorro, aunque es válido mencionar que la cuenta

básica se trata de una cuenta y movimiento de fondos reales en el Sistema Financiero (Altamirano Mónica, 2020). En la Figura 37 se muestran los pasos para aperturar una cuenta básica con la sola descarga de la aplicación:

### **Apertura de cuenta básica para personas no bancarizadas**



***Figura 37 Pasos para apertura de cuenta básica***

**Elaborado por:** La Autora

### **Propuesta comunicacional**

La propuesta comunicacional de MÁS BIMO se enfoca a la ciudadanía de la Provincia de Pichincha, Cantones Rumiñahui y Quito, parroquias de Sangolquí y Calderón y, específicamente a los clientes actuales de las COACS Rumiñahui y Nuevo Amanecer, como un mecanismo de difusión para que la sociedad conozca la nueva y mejorada billetera móvil, se utiliza el canal presencial hacia todos los socios

que se acercan a la agencia y, se fortalece la publicidad en redes sociales, en las cuales sobresalen frases como: *“Conoce MÁS BIMO, billetera móvil mejorada”*; *“Actualízate a la vanguardia del mundo moderno, desde donde estés, usa servicios financieros digitales, usa MÁS BIMO”*; *“Eres socio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estas a un paso de optar por sus servicios desde tu móvil”*; *“Ahora tu billetera móvil más cerca de ti”*; *“Ahora tu billetera móvil cuenta con más beneficios y ofertas financieras”*; *“Ahora tu billetera móvil en tu cooperativa de confianza”*; *“No tienes cuenta de ahorros, tranquilo descarga MÁS BIMO, sigue los pasos y afíliate a un cuanta básica”*.

## Usa servicios digitales con **MÁS BIMO** *Tu billetera móvil mejorada*



**Figura 38 Imagen campaña publicitaria MÁS BIMO**  
Elaborado por: La Autora

Adicionalmente a incentivar el uso de la billetera móvil mejorada, se aporta al uso de medios digitales, puesto que hay zonas alejadas, cantones y parroquias rurales aún se tiene la concepción o costumbre de ir físicamente a la sucursal de la cooperativa a hacer depósitos, retiros, pagos, etc y, al retirar dinero en efectivo y consumirlo con circulación fraccionaria de especies monetarias (billetes y monedas), en estas localidades, no se instaura una cultura financiera digital, una

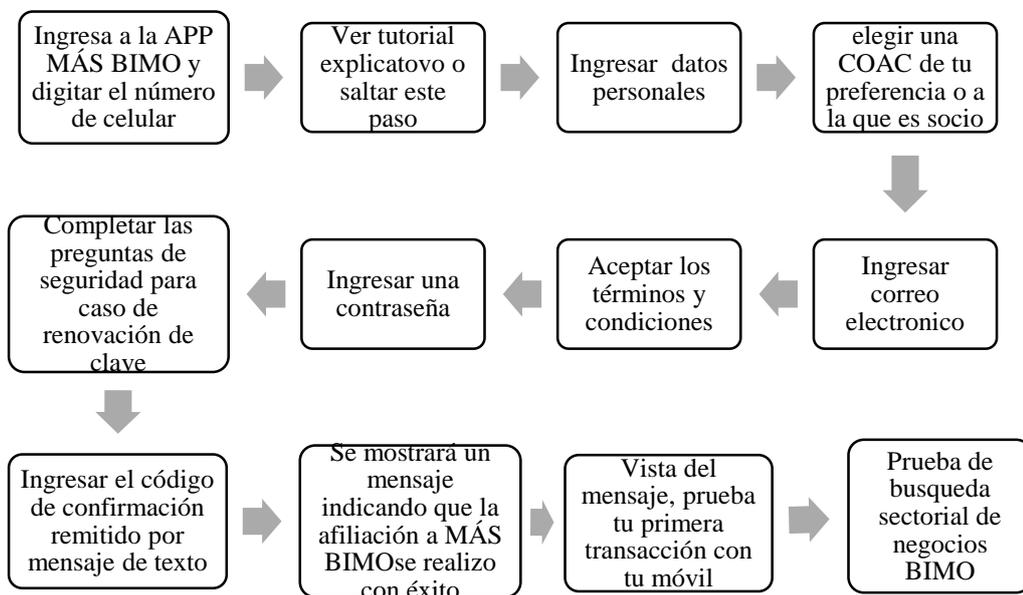
capacitación o enlace a que el usuario haga una prueba con medios electrónicos, conozca, sepa los beneficios y mantenga esa operatividad, de modo que con esa transaccionalidad e inmiscuyéndose en el acceso y uso de medios electrónicos para su bienestar, estaría incluido en el sistema financiero.

Para alcanzar la aceptación mediante la difusión de MÁS BIMO se plantean promociones como:

- ✓ Consideración para concesión de créditos.
- ✓ 0% de aporte para la apertura de una cuenta de ahorros.

### Acceso al servicio para los usuarios

El acceso a MÁS BIMO para los socios de las cooperativas o para los que aún no son socios es muy simple, amigable, al seguir los siguientes pasos:



**Figura 39 Acceso a BIMO para los usuarios**  
 Elaborado por: La Autora

MÁS BIMO se difunde a través de las COAC Rumiñahui y Nuevo Amanecer del segmento 4 y 5 respectivamente, a todos sus clientes, mediante campaña de difusión empezando por los propios socios, esperando el conocimiento, acogida y adherencia de todos los socios para su beneficio, uso y expansión de clientes. La iniciativa impulsa el uso de un medio de pago electrónico de bajo valor en pleno momento de búsqueda de soluciones, alternativas y protocolos a nivel mundial para contrarrestar el nivel de contagios por la pandemia COVID 19, en este sentido por el uso y permanencia del virus en las especies monetarias y, a su vez incentivar el uso permanente del mismo disminuyendo el circulante de monedas y billetes en la economía y convirtiendo al medio digital en un mecanismo de pago tan versátil como el efectivo.

#### **Componente Innovador**

MÁS BIMO, a diferencia de ser el sustituto de grandes plataformas de bancos y cooperativas bien posicionadas, será la única opción de transacción móvil para las cooperativas del segmento 4 y 5 que necesitan diversificar sus productos y servicios y que no cuentan con una plataforma e línea de servicios digitales, la cual será de aceptación por los clientes ya existentes y aportará al incremento de socios en base a transacciones con más usuarios del sector y a la apertura de una cuenta básica mediante la aplicación. MÁS BIMO es una opción segura, instantánea, ágil y real, para los pagos o desembolsos que conllevan el diario vivir, sin necesidad de llevar dinero en efectivo, con las diferenciaciones y mejoras respecto a la billetera móvil actual.

Billetera Móvil se trata del medio de pago electrónico posterior al cierre del proyecto de dinero electrónico en el país. MÁS BIMO cuenta con un componente

innovador, que implica que en pleno desarrollo, difusión e inicio del servicio, la aplicación detecte los usuarios que cuentan con el aplicativo para transaccionar, manteniendo los niveles de confidencialidad sin exponer datos personales, la aplicación arroja bajo consulta sectorial, los pequeños y medianos negocios registrados (únicamente nombre de la persona natural o razón social) y, una pequeña frase o publicidad que la persona coloque en el momento del registro, con lo que los usuarios de Sangolquí o Calderón que no cuenten con efectivo a la mano, por ejemplo, ingresen a su búsqueda de negocio o proveedor del bien o servicio que requieran, observen en la plataforma los negocios en su zona que venden este producto y cuentan con MÁS BIMO y, se acerquen sin problema a adquirir su bien o servicio que implique un pago de bajo valor.

Con la implementación de este servicio innovador dentro de las opciones de MÁS BIMO, se busca reemplazar el uso de dinero físico mediante el uso de esta plataforma móvil que permite hacer pagos recurrentes de bajo valor, a su vez se da a conocer a este mecanismo de pago como una herramienta de transaccionalidad de las micro y pequeñas empresas de modo que no necesiten transaccionar con especies en billetes y monedas y se cree una cultura en uso y beneficios de medios digitales y electrónicos.

A continuación, se evidencian algunas de las diferencias entre la Billetera Móvil actual y la propuesta “Más BIMO”:

**Tabla 35 Diferencias entre BIMO y la propuesta Más BIMO**

<b>BIMO</b>	<b>MÁS BIMO</b>
Bancos y COAC del segmento 1	COAC del segmento 4 y 5
Poco uso	Uso frecuente y progresivo

Servicios definidos entre cobros, pagos, consultas y retiro de efectivo	Servicios definidos entre cobros, pagos, consultas y retiro de efectivo, adicionando recarga de minutos, pago servicios básicos y consulta sectorial de negociación con aceptación de Más BIMO
Lo usan como un sustituto de su banca/cooperativa virtual	Se trata de un servicio único e innovador para la COAC
Desconocimiento y poco uso a nivel nacional	Difusión para conocimiento y uso de los clientes de las cooperativas del segmento 4 y 5
Pagos al proveedor que no generan rentabilidad a la COAC del segmento 1	Pagos al proveedor que, a partir de un punto que cubra costos, empiece a generar rédito por transaccionalidad
Para Bancos y cooperativas bien posicionadas	Para COAC que necesitan atención y estrategias de fortalecimiento
Bancos y COAC bien ubicadas y segmentadas	COAC que por su ubicación son clave para aportar a la Inclusión Financiera

**Elaborado por:** La Autora

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones:**

- La inclusión financiera llega a aproximadamente la mitad de la población ecuatoriana, tratando directamente de la Economía Popular y Solidaria como parte del sistema financiero que ayude a elevar estos índices, las cooperativas de los segmentos 4 y 5, representa bajos niveles de operatividad, puesto que los valores más representativos están dados por las cooperativas grandes y bien posicionadas tanto en activos, como en número de clientes, operaciones, infraestructura, recursos humanos, tecnológicos, etc.
- Uno de los mecanismos que aportan a la inclusión financiera, mediante una cultura digital de acceso y uso a los medios de pago electrónicos, es la Billetera Móvil BIMO, la cual fue puesta en marcha a partir de octubre 2019. Las cooperativas del segmento 4 y 5 del Sector Financiero Popular y Solidario no cuentan con una afiliación a la billetera móvil, por lo que no logran diversificar su servicio y tampoco cuentan con una cooperativa virtual para estos fines.

- El mecanismo de pago de Billetera Móvil BIMO no ha tenido la acogida esperada desde el lanzamiento del producto a finales del 2019, el mecanismo de pago de Billetera Móvil BIMO es una herramienta que no está siendo bien utilizada o es desconocida para los usuarios de las cooperativas y entidades que ya cuentan con este medio de pago de bajo valor.
- Existe un gran número de Cooperativas de Ahorro y Crédito pequeñas y, con bajos niveles de socios, habiendo así un segmento al que se puede fortalecer, mediante la diversificación de sus productos y servicios, fortaleciendo los medios de pago digitales, buscando generar confianza en ellos, simplificando su uso y masificándolo con la reducción de costos por su uso, para que sean tan versátiles y confiables como el uso de efectivo, para las personas que habitan en las zonas más alejadas o vulnerables.
- Sobre la base del estudio realizado, se puede evidenciar que la mayor parte de la población se adhieren o asocian para hacer intermediación financiera, a bancos grandes, medianos, pequeños y, a su vez en a un menor número de cooperativas, más grandes, las cuales concentran la mayor parte de socios, dejando a las pequeñas en bajos niveles de segmentación y, por ende, a la gente que pudo asociarse a estas, sin oportunidad de incluirse en el sistema financiero.
- El mecanismo de pago de Billetera Móvil BIMO es considerado como un servicio sustituto de las cooperativas grandes o del segmento uno, que cuentan con su propia agencia virtual y productos y servicios similares e

incluso más amplios que BIMO y, mencionan el servicio no es lo suficientemente rentable para estas cooperativas.

- El retiro de efectivo mediante cajeros automáticos, sin apertura de cuenta y por ende sin tarjeta, no es considerado un componente que aporte a la inclusión financiera, si no únicamente al retiro y uso de efectivo, cuando la idea de inclusión financiera es darle transaccionalidad a esos fondos creando una cultura financiera de acceso y uso de los canales transaccionales. Además de proporcionar servicios financieros de utilidad a la ciudadanía y que pretendan beneficio para la misma.
- El uso del mecanismo de pago de billetera móvil implica un medio transaccional mediante transferencia electrónica, servicio que es más costoso con transferencias interbancarias comunes exceptuando las transferencias directas y los convenios entre bancos. De modo que BIMO ofrece la opción más barata, segura e inmediata para transferencias de bajo valor.

**Recomendaciones:**

- Para aportar al incremento de niveles de inclusión financiera, su concepto debe ser bien entendido como el uso de productos y servicios financieros de calidad que generen bienestar a la población, adicionalmente al hecho de tratarse únicamente el acceso al sistema financiero.
- Las cooperativas del segmento 4 y 5 deben hacer un esfuerzo por implementar desarrollos tecnológicos en su entidad, para lograr una conexión con algún proveedor intermediario de productos o servicios para su diversificación y, considerar una inversión en el mediano plazo.
- El mecanismo de pago electrónico de billetera móvil, debe ser difundido, más aún en esta época en la que se atraviesa una emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19 generada por la expansión y contagios a través del virus que también se adhiere y permanece en billetes y monedas, a su vez de inculcar una cultura de uso de medios digitales, transaccionalidad para el bienestar e inclusión al sistema financiero.
- Las cooperativas Rumiñahui y Nuevo Amanecer al ser parte del segmento 4 y 5 deben considerar la implementación de billetera móvil entre sus servicios, con la finalidad de lograr captar más clientes, adoptar operatividad y transaccionalidad entre los mismos y aportar de mejor manera a la Economía Popular y Solidaria y al sistema financiero.

## BIBLIOGRAFÍA

- Access Universal Financial [UFA]. (01 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>
- Aguirre , R., Guerrero , R., Espinosa , S., Murgueytio, J., & Focke, K. (s.f.). *Política de Inclusión Financiera*.
- Altamirano Mónica, G. d. (04 de junio de 2020). Alternativas de pagos y cobros a través de BIMO mi billetera móvil. (A. d. Ibarra, Entrevistador)
- Arroyo, J. (2018). *Documento Estadístico de los medios de pago electrónicos en Ecuador*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-1.pdf>
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2019). Informe Técnico Bancos vs Cooperativas Vol N°2. ASOBANCA.
- Banco Central del Ecuador [BCE]. (2020). Obtenido de BCE: <https://www.bce.fin.ec/>
- BANRED. (2020). *La Red Interbancaria más grande de Ecuador*. Obtenido de <https://www.banred.fin.ec/La-Empresa/Mision-y-vision>

Billetera Móvil [BIMO]. (2020). *BiMo mi Billetera Móvil*. Obtenido de <https://bimo.ec/que-es-bimo/>

Cabrero García , J., & Martínez , M. R. (1996). *Repositorio Universidad de Alicante*. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44729860/AD\\_Cabrero\\_Garcia-Martinez\\_Unidad\\_2.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl\\_debate\\_investigacion\\_cualitativa\\_fren.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBJ6B](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44729860/AD_Cabrero_Garcia-Martinez_Unidad_2.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl_debate_investigacion_cualitativa_fren.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBJ6B)

Chao, S., & Ruis, D. (2014). *ANALISIS DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (SDE)*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES Carrera de Comercio y Finanzas Internacionales: <http://192.188.52.94/bitstream/3317/2380/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-74.pdf>

Código Orgánico Monetario y Financiero . (12 de 09 de 2014). Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>

Comercio, E. (21 de 02 de 2020). 6 de cada 10 tienen acceso al sistema financiero.

*Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Woccu)* . (s.f.). Obtenido de <https://www.woccu.org/documents/World-Council-Membership-Brochure-SPAN>

Constitución de la República del Ecuador . (2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

- DatosMacro. (2020). *DatosMacro.com*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/paises/ecuador#:~:text=Ecuador%2C%20situada%20en%20Am%C3%A9rica%20del,66%20habitantes%20por%20Km2>.
- Diario el Universo*. (15 de 03 de 2018). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/03/15/nota/6667039/cooperativas-no-usaran-plataforma-central>
- Duarte, T., & Jiménez, R. (Diciembre de 2007). *Aproximación a la teoría del bienestar*. Obtenido de file:///C:/Users/Rene%20Puga/Downloads/Dialnet-AproximacionALaTeoriaDelBienestar-4787482%20(1).pdf
- El Universo. (4 de 10 de 2019). Billetera Móvil disponible para usuarios en Ecuador.
- Figuerola, J., & Venegas, F. (2016). *Investigación Económica vol.75 no.295 México*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-16672016000100093&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-16672016000100093&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Giuseppina, D. R. (1986). El cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador. *Revista de Idelcoop*.
- Gómez, A. (2012). *Repositorio Digital Universidad de Costa Rica*. Obtenido de El dinero electrónico sustituto parcial de efectivo: <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/08/Tesis-revisada-por-todos.pdf>
- González, F. (2020). Pasar el control de la SEPS. (SEPS, Entrevistador)
- Hernández Samperi, R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- INEC. (2016). *Ecuador en cifras*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion\\_Tics\\_2016.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf)
- Jaramillo , J. (2015). *Repositorio Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Cajas de ahorro y crédito comunitarias: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8957/1/UPS-CT005227.pdf>
- Jeftanovic, P. (2001). El Dinero Electrónico y la Política Monetaria. *Revista Pharos Arte Ciencia y Tecnología*, 11.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera [JPRMF]. (2019). *Actualización resolución No. 494-2019-F*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/Cod.-Libro-I-Res.-494-2019-F-comprimido.pdf>
- Keynes, J. (2003). *Teoría General de la Ocupación el Interés y el Dinero*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Krugman , P., Obstfeld, M., & Melitz, M. (2012). *Economía Internacional, 9na edición*. Madrid: Pearson.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS]. (marzo de 2020). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

Ley Orgánica para la Rescativación de la Economía y Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera. (29 de 12 de 2017).

Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/LEY-ORGANICA-PARA-LA-REACTIVACION-DE-LA-ECONOMIA-FORTALECIMIENTO-DE-LA-DOLARIZACION-Y-MODERNIZACION-DE-LA-GESTION-FINANCIERA.pdf>

LÍDERES. (08 de enero de 2019). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html>

Mariño , M., Arregui, R., Guerrero, R., Mora, A., & Pérez, J. (14 de enero de 2015). *Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera*. Obtenido de Google Académico: [http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication\\_files/e\\_c\\_coacs\\_28-nov-2014\\_ver\\_def-14-enero-2015.pdf](http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/e_c_coacs_28-nov-2014_ver_def-14-enero-2015.pdf)

Metro. (7 de febrero de 2018).

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información . (2020). (*MINTEL*). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/telefonia-ecuador-tiene-mas-de-14-millones-de-abonados-al-servicio-movil-avanzado/>

Moncayo , J., & Reis , M. (2015). *Un Análisis del Dinero Electrónico en Ecuador y su Impacto en la Inclusión Financiera*. Obtenido de Banco Central del Ecuador:

<https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/77/32>

Morales , F. (2010). *Universidad del Desarrollo Profesional UNIDEP*. Obtenido de [https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832\\_r649220160427120000289061.pdf](https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427120000289061.pdf)

Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (junio de 2015). *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*.

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

*Programa de Inclusión Financiera Banco Mundial*. (20 de abril de 2018). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

*Red Conecta*. (s.f.). Obtenido de [https://www.coonecta.com.ec/?page\\_id=309](https://www.coonecta.com.ec/?page_id=309)

Reinoso, C., Gonzáles, R., & Gallegos, C. (2018). *Observatorio Economía Latinoamericana*.

Robayo, M. (2018). *El sistema de pagos ecuatoriano*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Memoria/2003/cap6.pdf>

Salvatore , D. (2004). *Estadística y Econometría*. España: Mcgarw-Hill.

Sanchez, J. (2017). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de *La Economía Popular y Solidaria*: <https://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La>

%20economia%20Popular%20y%20Solidaria%20El%20Ser%20Humano  
%20Sobre%20el%20Capital-1.pdf#page=21

Suárez, A. (2015). *Repositorio Digital Universidad Técnica EStatal de Quevedo*.

Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1127/1/T-UTEQ-0009.pdf>

*Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]*. (2020). Obtenido de

SEPS: <https://www.seps.gob.ec/#>

Tamayo, B. (octubre de 1999). *Nuevos campos para la innovación*. Obtenido de

[http://telecentros.info/pdfs/estudiocotec\\_ComercioElectronico.pdf](http://telecentros.info/pdfs/estudiocotec_ComercioElectronico.pdf)

Unión Católica de Apoyo al Desarrollo Comunitario UCADE . (8 de 10 de 2014).

Obtenido de <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/Oportunidades-para-las-Cajas-y-Bancos-Comunales-en-la-normativa-y-en-la-pol%C3%ADtica-que-impulsa-el-Gobierno-Nacional.pdf>

Valencia, F. (2015). *Sistema de Dinero Electrónico, un Medio de Pago al Alcance*

*de Todos*. Obtenido de Boletín CEMLA: [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LX04-02.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf)

Vargas Cordero, Z. (2009). *Revista Educación*, vol. 33, núm. 1, 2009, pp. 155-165.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vivanco , M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones* . Chile: Editorial

Universitaria.

Wooldridge, J. (2010). *Introducción a la Econometría, un enfoque moderno*.

Michigan: Cengage Learning.

- Espinoza-loayza, V., & Samaniego, A. (2016). *Desarrollo Humano Como Herramienta Para El Fomento De Capacidades Y ...* (January).
- Mishi, S., Vacu, N. P., & Chipote, P. (n.d.). *Impact of financial literacy in optimising financial inclusion in rural South Africa: Case study*. 1–25.  
Retrieved from <https://econrsa.org/system/files/workshops/papers/2012/mishi-financial-literacy.pdf>
- Moncayo, J., & Reis, M. (n.d.). *Analisis Inicial Del Dinero Electronico En El Ecuador Y Su Impacto En La Inclusion Financiera Presentacion Cuestiones Economicas*. 1–25.  
Retrieved from [https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication\\_files/analisis\\_inicial\\_del\\_dinero\\_electronico\\_en\\_el\\_ecuador\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_inclusion\\_financiera\\_presentacion\\_cuestiones\\_economicas.pdf](https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/analisis_inicial_del_dinero_electronico_en_el_ecuador_y_su_impacto_en_la_inclusion_financiera_presentacion_cuestiones_economicas.pdf)
- Ollolqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. 1–36.

## **ANEXOS**

### **ANEXO No. 1 Encuesta**

**Pregunta N° 1: ¿La cooperativa/mutualista a su cargo maneja canales o medios transaccionales digitales o electrónicos?**

- Sí**
- No**

**Pregunta N° 2: ¿Cuáles son los canales transaccionales más usados cooperativa/mutualista a su cargo?**

- Tarjetas**
- Cajeros**
- Cooperativa/Mutualista Virtual**
- Billetera Móvil**
- Otra**

**Pregunta N° 3: ¿En qué mes la cooperativa/mutualista que usted lidera se afilió a Billetera Móvil BIMO?**

- Octubre 2019**
- Noviembre 2019**
- Diciembre 2019**
- Enero 2020**
- Febrero 2020**
- Marzo 2020**
- Abril 2020**

**Pregunta N° 4: ¿La cooperativa/mutualista a su cargo implementó BIMO con?**

- BANRED**
- Otro proveedor calificado por BANRED**

**Pregunta N° 5: En caso de que haya implementado BIMO con otro proveedor calificado por BANRED, favor responder ¿Por qué no implementó BIMO directamente con BANRED?**

- Costos de implementación
- Ya era su proveedor
- Confianza
- Trayectoria
- Comisiones

**Pregunta N° 6: ¿Los requisitos de afiliación a Billetera Móvil BIMO le parecieron?**

- Fáciles de reunir y cumplir
- Difíciles de reunir y cumplir
- Muy difíciles de reunir y cumplir

**Pregunta N° 7: ¿De su experiencia en afiliación a BIMO, cual o cuales le parecieron parámetros o requisitos difíciles de cumplir?**

- Costos de implementación
- Nivel de posicionamiento, de activos o segmentación
- Normativas regulatorias
- Requisitos
- Tramitología
- Ninguno
- Otra

**Pregunta N° 8: ¿Qué dificultad ve usted, en que otras cooperativas/mutualistas de distintos segmentos se adhieran a BIMO?**

- Costos de implementación
- Nivel de posicionamiento, de activos o segmentación
- Normativas regulatorias
- Requisitos
- Tramitología
- Ninguna
- Otros

**Pregunta N° 9: ¿Cuál o cuáles le parecen obstáculos o impedimentos por los que los usuarios no acceden al uso de Billetera Móvil BIMO?**

- Desconocimiento
- Poca acogida
- Desconfianza
- Temor a perder o desviar fondos
- Falta de usuarios con BIMO en su entorno
- La entidad a la que son socios no tiene el servicio BIMO
- No poseer una cuenta en una entidad financiera
- Otra

**Pregunta N° 10: ¿Cuánto destinó la cooperativa/mutualista que usted lidera en la implementación de BIMO?**

- Hasta \$ 10,000.00
- Entre \$ 11,000.00 y \$ 20,000.00
- Entre \$ 21,000.00 y \$ 30,000.00
- Entre \$ 31,000.00 y \$ 40,000.00
- Entre \$ 41,000.00 y \$ 50,000.00
- Entre \$ 51,000.00 y \$ 60,000.00
- Más de \$ 61,000.00

**Pregunta N° 11: ¿Han existido apertura de cuentas de usuarios que deseen utilizar Billetera Móvil BIMO?**

- Sí
- No

**Pregunta N° 12: ¿En la cooperativa/mutualista que usted lidera, han incrementado las operaciones atribuyéndolas a la implementación de Billetera Móvil BIMO?**

- Sí
- No

**Pregunta N° 13: ¿Dentro de las operaciones de la cooperativa/mutualista que usted lidera en cuál de los siguientes rangos están los movimientos operados mediante Billetera Móvil BIMO?**

- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo
- Nulo

**Pregunta N° 14: De los servicios ofertados por BIMO mediante la cooperativa/mutualista que usted lidera, ¿cuáles son los más usados?**

- Pagos
- Cobros
- Pagos pendientes
- Retiro de efectivo
- Consultas y gestión de movimientos por persona
- Consulta de movimientos por fecha

**Pregunta N° 15: ¿Considera que Billetera Móvil BIMO es un mecanismo que aporta a incrementar los niveles de inclusión financiera en el país?**

- Sí
- No

**Pregunta N° 16: ¿Cree usted que, con la opción de BIMO “retiro de efectivo” abre posibilidad a incrementar clientes que aún no tengan una cuenta en una entidad del sistema financiero, gracias a la apertura de una cuenta básica?**

- Sí
- No

## **ANEXO No. 2 Entrevista**

### ***Preguntas a la Directora de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador***

**Pregunta N°1: Por favor describa brevemente cómo maneja e BCE la política de inclusión financiera**

---

---

---

**Pregunta N°2: ¿Cuál es el aporte de las cooperativas a la inclusión financiera, que se diría de las más pequeñas como son las del segmento 4 y 5?**

---

---

---

**Pregunta N°3: ¿Cree usted que las cooperativas del segmento 4 y 5 deberían reforzarse mediante la implementación de varios productos y/o servicios, con la finalidad de mejorar el ámbito societario y la inclusión financiera?**

---

---

---

**Pregunta N°4: ¿Cuál es su opinión del uso del mecanismo de pago de billetera móvil BIMO en las cooperativas asociadas a éste medio?**

---

---

---

**Pregunta N°5: ¿Cree usted que, con la opción de BIMO “retiro de efectivo” abre posibilidad a incrementar clientes que aún no tengan una cuenta en una entidad del sistema financiero, gracias a la apertura de una cuenta básica?**

---

---

---

**Pregunta N°6: ¿En qué porcentaje cree usted que aportan las Cooperativas de Ahorro y Crédito a la Economía Popular y Solidaria y por ende a la inclusión financiera de acuerdo a su segmentación?**

---

---

---

***Preguntas al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP)***

**Pregunta N°1: ¿Cómo se adhirió la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP) a Billetera Móvil BIMO?**

---

---

---

**Pregunta N°2: ¿Cómo es la forma de pago o aproximadamente que costo implica para con BANRED?**

---

---

---

---

**Pregunta N°3: ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana (JEP) obtiene rentabilidad con el uso de Billetera Móvil BIMO?**

---

---

---

**Pregunta N°4: ¿Por qué cree que los usuarios desconocen de Billetera Móvil BIMO?**

---

---

---

---

**Pregunta N°5: ¿Cree usted que otras cooperativas de baja segmentación podrían usar Billetera Móvil BIMO?**

---

---

---

**Pregunta N°6: ¿Cree usted que es una opción de ganar clientes a través de la creación de una cuenta básica?**

---

---

---

---