



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

**Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de
Loja**

**Trabajo de Integración Curricular
previa a la obtención del título de
Licenciada en Finanzas**

AUTORA:

Betsy Yasmin Peralta Armijos

DIRECTOR:

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. PhD.

Loja - Ecuador

2022

Loja, 15 de agosto de 2022

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. PhD.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular titulado: **Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Finanzas** de autoría de la estudiante Betsy Yasmin Peralta Armijos, con cédula Nro. 1150033288, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. PhD.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Betsy Yasmin Peralta Armijos** declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi presente Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual

Firma:

Cédula de Identidad: 1150033288

Fecha: Loja, 21 de noviembre de 2022

Correo electrónico: betsy.peralta@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0983869739

Carta de autorización por parte de la autora para consulta, producción parcial o total y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo De Integración Curricular por parte de la autora, y publicación electrónica de texto completo.

Yo **Betsy Yasmin Peralta Armijos** declaro ser autora de la tesis titulada: **Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja** como requisito para optar el título de **Licenciada en Finanzas** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintiún días del mes de noviembre del dos mil veintidós.

Firma:

Autor: Betsy Yasmin Peralta Armijos

Cédula: 1150033288

Correo electrónico: betsy.peralta@unl.edu.ec

Dirección: Loja, Sector La Argelia

Celular: 0983869739

DATOS COPLEMENTARIOS

Director del trabajo de integración curricular:

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. PhD.

Tribunal de Grado:

Presidente: Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, PhD.

Vocal: Ing. Diana Paola Morocho Pasaca, Mg. Sc

Vocal: Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez. Mg. Sc

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación se lo dedico primeramente a Dios por permitirme tener sabiduría, paciencia, entendimiento, fortaleza y sobre todo salud durante mi proceso de formación universitaria y la culminación de la misma.

A mis queridos padres Lucia y Juan Carlos por su constante apoyo, paciencia y motivación, por sus consejos durante esta etapa de estudios, por su ejemplo de perseverancia y constancia que los caracteriza, lo cual me ha permitido cumplir mis objetivos, por su guía y ayuda que hicieron posible el desarrollo de mi formación profesional y por siempre estar en los momentos difíciles.

A mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional, confianza y comprensión para poder culminar esta etapa de mi vida.

Betsy Yasmin Peralta Armijos

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su acompañamiento a lo largo de mi carrera y haberme brindarme la sabiduría y fortaleza que ha influido para que de esta manera llegue a la culminación de mis estudios universitarios.

Un eterno agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica Social y Administrativa, Carrera de Finanzas, por haberme dado la oportunidad de formar parte de la misma.

De igual manera agradezco a todos los docentes que forman parte de la Carrera de Finanzas, que gracias a sus conocimientos impartidos durante el proceso de formación me permitieron alcanzar mis objetivos y metas,

Agradezco a mi director de tesis Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. Ph. D. Sc por su paciencia y conocimientos impartidos lo cual permitió finalizar el trabajo de integración curricular de manera exitosa.

Betsy Yasmin Peralta Armijos

Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1. Antecedentes del dinero.....	6
4.2. Evolución del dinero.....	6
4.3. Definición del dinero	7
4.4. Funciones del dinero.....	8
4.5. Medios de pago.....	9
4.5.1. Definición	9
4.5.2. Medios de pago físicos	9
4.5.2.1. Billetes y monedas en circulación	9
4.5.2.2. Cheques	9
4.5.3. Medios de pago electrónicos	9
4.5.3.1. Pagos Interbancarios	10
4.5.3.2. Cobros Interbancarios	11
4.6. Dinero electrónico	12
4.6.1. Antecedentes del dinero electrónico a nivel mundial	12
4.6.2. Definición del dinero electrónico	14
4.6.3. Beneficios del dinero electrónico	16
4.6.4. Características del dinero electrónico	16
4.6.5. Esquema funcional del dinero electrónico.....	17
4.6.6. Funcionamiento del dinero electrónico.....	18

4.6.7. Aplicación del dinero electrónico	18
4.7. Implementación del dinero electrónico en el Ecuador	18
4.8. Dinero electrónico en los negocios.....	19
4.9. Historia del dinero electrónico en la ciudad de Loja.....	20
4.10. Empresas.....	21
4.10.1. Definición	21
4.10.2. Objetivos.....	21
4.10.3. Elementos de la empresa.....	21
4.10.4. Funciones de la empresa	22
4.10.5. Clasificación de empresa	23
4.11. E-commerce o comercio electrónico	25
4.11.1. Evolución del comercio electrónico	26
4.11.2. Beneficios del dinero electrónico	27
4.11.3. Tipos de mercados	28
4.12. Comerciante.....	29
4.12.1 Ganancias para un comerciante	30
4.12.2. Importancia de los comerciantes.....	30
4.12.3. Deberes de los comerciantes.....	30
5. Metodología	31
5.1. Enfoque de la investigación.....	31
5.2. Alcance de la investigación	31
5.3. Métodos	31
5.4. Técnicas.....	31
5.5. Población y muestra.....	32
6. Resultados	34
6.1. Objetivo 1: Estudiar si el dinero electrónico es aceptado como medio de pago en los diferentes negocios en la ciudad de Loja”	34
6.2. Objetivo 2: “Evaluar si el usuario de los diferentes comercios ubicados en la ciudad de Loja utiliza el dinero electrónico como medio de pago”	43
6.3. Objetivo 3: “Determinar las ventajas y desventajas de utilizar el dinero electrónico como medio de pago en la ciudad de Loja”	51
7. Discusión.....	53
8. Conclusiones	55

9. Recomendaciones.....	56
10 Bibliografía.....	57
11. Anexos.....	62

Índice de tablas

Tabla 1	Tipos de dinero.....	7
Tabla 2	Funciones del dinero	8
Tabla 3	Principales beneficios.....	10

Índice de figuras

Figura 1 Dinero Móvil por Región.....	14
Figura 2 Medios de pago.....	16
Figura 3 Sistema de pagos interbancarios.	11
Figura 4 Años del negocio	34
Figura 5 Medios de pago.....	34
Figura 6 Transacciones electrónicas	35
Figura 7 Productos o servicios que vende.....	35
Figura 8 Uso del dinero electrónico	36
Figura 9 Cancelar con dinero electrónico	36
Figura 10 Incrementar ventas.....	37
Figura 11 Transacciones electrónicas	37
Figura 12 Medios para realizar transacciones electrónicas.....	38
Figura 13 Aplicaciones para realizar transacciones electrónicas	39
Figura 14 Pagos con dinero electrónico	39
Figura 15 Emplear el dinero electrónico.....	40
Figura 16 Ventajas del dinero electrónico.....	40
Figura 17 Conocer el uso del dinero electrónico.....	41
Figura 18 Razones para realizar transacciones electrónicas	41
Figura 19 Conoce el dinero electrónico	43
Figura 20 Maneja dispositivos electrónicos	43
Figura 21 Dispone de internet en sus dispositivos	44
Figura 22 Transacciones mediante dispositivos electrónicos	44
Figura 23 Razones de utilizar dinero electrónico.....	45
Figura 24 Implementación del dinero electrónico.....	45
Figura 25 Implementación del dinero electrónico.....	46
Figura 26 Medios para cancelar consumos	46
Figura 27 Dinero electrónico ayuda al ahorro.....	47
Figura 28 Información del uso del dinero electrónico	47
Figura 29 Nivel de confianza	48
Figura 30 Posee cuenta corriente	48
Figura 31 Tiempo que demora en realizar transacciones.....	49
Figura 32 Rango de ingresos.....	49

Índice de Anexos

Anexo 1 Certificado de traducción de inglés	62
Anexo 2 Oficio de designación de director del Trabajo de Integración Curricular	63
Anexo 3 Modelo de encuesta dirigida a los negocios de la ciudad Loja	64
Anexo 4 Modelo de encuesta dirigida a los ciudadanos de la ciudad de Loja.....	67

1. Título

Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja

2. Resumen

El uso de dinero electrónico es una estrategia que ha sido implementada en toda actividad económica porque la tendencia es que los usuarios realicen sus transacciones mediante el uso de la tecnología. Por consiguiente, el objetivo de la investigación es analizar el uso del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja, el inicio de la presente investigación fue la búsqueda de datos relevantes para el análisis de esta herramienta financiera, recurriendo a fuentes bibliográficas, usuarios y microempresarios. Se aplicó una metodología cuantitativa y se utilizó el instrumento de encuesta con respuestas múltiples, para lo cual fueron encuestados 380 administradores de negocios y 383 usuarios. Al analizar los datos proporcionados por los mismo, se determinó que los encuestados presentan conocimiento del sistema de pago electrónico, sin embargo, no todos implementan esta transacción para sus actividades, no obstante, la población encuestada estaría dispuesta a implementar este medio de pago puesto que ayudaría a incrementar sus ventas debido a que incorporarían las ventas en línea por medio de pagos con dinero electrónico. De igual manera los usuarios mencionan que esta nueva forma de pago les brindaría acceso a los servicios financieros de una manera más simple, rápida, segura y barata, donde los ciudadanos puedan realizar sus transacciones de comercio, optimizando el tiempo y recursos. Finalmente, las principales ventajas que presenta esta nueva forma de pago son su rapidez y agilidad en sus transacciones, además de ser una forma de ahorro permitiendo un control sobre las operaciones y gastos realizados.

Palabras claves: Comercio electrónico, dinero electrónico, dispositivos electrónicos, medio de pago, transacciones electrónicas.

2.1. Abstract

The use of electronic money is a strategy that has been implemented in all economic activity since what is on-trend nowadays is users making their transactions by using technology. Therefore, the objective of this research is to analyze the use of electronic money in businesses of Loja. The first step of this research process was searching for relevant data to analyze this financial tool by reviewing literature sources, and surveying electronic money users and entrepreneurs. A quantitative methodology was applied and the research instrument was a multiple-choice survey. 380 business administrators and 383 electronic money users were surveyed. When analyzing the data provided by them, it was determined that the participants have knowledge of the electronic payment system; however, not all of them use it. Despite this, the participants surveyed would be willing to use this means of payment since it would help them increase their income after implementing online sales that can be paid by electronic money. In addition, the participants mentioned that this means of payment would facilitate them to have access to financial services in a simpler, faster, safer and cheaper way; which means that they can make their business transactions while optimizing time and resources. Finally, the main advantages of using electronic money are making fast and flexible transactions, as well as being a form of saving money that allows managing operations and expenses.

Keywords: Electronic commerce, electronic devices, electronic money, electronic transactions, means of payment.

3. Introducción

En la actualidad la tecnología ha desarrollado el comercio mundial, haciendo posible y fácil el comercio entre países, empresas, emprendedores, en este contexto, ha cobrado protagonismo el dinero electrónico; haciendo que las economías del mundo adopten este mecanismo de pago y lo incorporen al sector financiero, el cual ayude al sector microempresarial a generar un impacto significativo como promotor e impulsor del desarrollo económico del país.

Este nuevo instrumento de pago fue administrado por el Banco Central del Ecuador, mismo que tuvo como finalidad abarcar en su totalidad todo el territorio ecuatoriano. No obstante, para el año 2017 esta administración paso a las entidades bancarias del país, en donde cada una de ellas tiene la facultad de crear cuentas, herramientas y de más que permita a los usuarios tener acceso al dinero electrónico (Pérez & Ruiz, 2022).

Dentro del sector financiero también se produjo un importante progreso en la oferta de medios de pago, donde la población ha cambiado sus patrones habituales de uso del dinero, al promoverse el uso de medios electrónicos que reemplazan al dinero físico tradicional, los cheques, entre otros, en las transacciones que ahora se realizan con tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca por internet, banca móvil, etc.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el uso del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja el cual fue dirigido a los microempresarios y usuarios de la urbe lojana con la finalidad de conocer el nivel de aceptación que presentan los ciudadanos acerca de implementar un nuevo método de pago en transacciones económicas y de comercio.

El Proyecto de Integración Curricular tuvo 3 objetivos específicos que son: estudiar si el dinero electrónico es aceptado como medio de pago en los diferentes negocios de la ciudad de Loja; evaluar si el usuario de los diferentes comercios ubicados en la ciudad de Loja utiliza el dinero electrónico como medio de pago y determinar las ventajas y desventajas de utilizar el dinero electrónico como medio de pago en la ciudad de Loja.

En base al Reglamento de Régimen Académico vigente en la Universidad Nacional de Loja la estructura del presente proyecto de titulación es la siguiente: se: **Marco Teórico**, que contiene los antecedentes de investigación y conceptos del tema investigado; **Metodología**, incluye los métodos, técnicas e instrumentos, la población y muestra utilizados para el avance del proyecto; **Resultados**, se da cumplimiento a los objetivos, **Discusión** en donde se describe el análisis de los resultados de la investigación frente a otros estudios previos, **Conclusiones y Recomendaciones**, detalla los hallazgos encontrados en la investigación y aporta información

relevante para los negocios, **Bibliografía**, se indica el material bibliográfico para la elaboración del marco teórico; por último encontramos a los **Anexos** aquí se encuentran los documentos que ayudaron de soporte los cuales valieron como sustento para la obtención y desarrollo del proyecto.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes del dinero

El origen del dinero se remonta a tiempos muy antiguos, desde las sociedades más primitivas, el hombre se ha visto en la necesidad de intercambiar los bienes que han obtenido de sus esfuerzos con otros, de esta manera es cómo ocurre el trueque, que es básicamente un intercambio directo sin el uso de dinero de bienes y servicios entre diferentes individuos, en este sentido, se basa en la satisfacción de necesidades, más que en la búsqueda de beneficios personales (Espinosa, 2021).

Por otra parte, Vásquez (2020) menciona que el dinero se remonta a los siglos VIII y V con el uso de las primeras monedas. Originalmente, el té, la sal, la vaca, el cacao y los productos para el intercambio comercial formal se consideraban valiosos. Con el tiempo, existe la necesidad de un artículo que tenga un valor estable en relación con el producto intercambiado.

Ramírez, (2021) afirma que con la llegada del dinero mercancía los cambios se facilitaron, ya que se pagaba verdaderamente por el valor de un bien, con el tiempo este dinero se fue mejorando además de la creación de nuevos sistemas como la moneda hecha de oro y plata en el cual cada persona establecía el valor de sus productos sobre la base de la misma mercancía, el canje era mucho más simple, uno de los principales bienes de referencia fueron el trigo o el ganado.

4.2. Evolución del dinero

El dinero, es sin duda uno de los inventos humanos más influyentes en la historia de la humanidad, desde la creación del primer método de pago hasta el uso de los últimos avances tecnológicos que facilitan las diferentes transacciones, además de los impactos que tiene su utilización en la economía en su influencia en el comportamiento humano. Antes que un instrumento económico, el dinero es una construcción social como lo describe el filósofo y sociólogo alemán George Simmel, quien define al dinero como una institución social, que tiene influencia en la relación directa entre los individuos de la sociedad (Zambrano & Guerrero, 2021).

La aparición de nuevas clases sociales, como los negociantes, hicieron que el trueque ya no sea una fuente económica rentable al no dar una solución eficiente. Este incremento comercial, produjo un enorme interés por los objetos de otras zonas, dando de esta forma origen a la primera fase que tuvo el dinero, el dinero mercancía. Este consistía en un bien que representaba el dinero, el cual poseía un costo intrínseco y además se podía usar para el consumo, o sea, poseía costo de uso. Con la construcción así de negocio los productos daban

fin al trueque. Ciertos bienes usados fueron la sal, el tabaco y el cacao por los indígenas, el ganado usado por los romanos y el arroz usado por chinos (Buj & Cuadrado, 2021).

4.3. Definición del dinero

El dinero es el nexo que complementa las ocupaciones económicas que hacen los individuos alrededor de todo el mundo, en la actualidad la variante del dinero o moneda física se ha expandido al punto de producir transacciones intangibles, por esta razón el papel moneda o la moneda acuñada, ha pasado a un segundo plano, en un mundo globalizado como en el cual vivimos, la necesidad y urgencia de realizar transacciones monetarias o bancarias con tranquilidad y a rapidez casi instantánea, dio sitio a que la implementación de conjuntos tecnológicos de uso diario como los celulares, sean los instrumentos exactos para ofrecer sitio a las transacciones instantánea (Uh Castillo, 2019).

Se llama dinero a todo bien o activo que es aceptado por un agente económico como pago o medida de valor en su intercambio, y que además funciona como unidad de cuenta y depósito de valor. Las monedas y los billetes en circulación son la forma final que adopta una economía como dinero. El dinero es el medio de cambio de aprobación mundial, por lo que a lo largo de años se han logrado convenios comerciales de compra y comercialización, además es un instrumento del intercambio que funciona como director de pagos. El dinero juega un papel fundamental en la economía basada en intercambios de bienes, objetos y artículos, la cual se asocia con billetes, monedas, cheques asimismo como efectivo o circulante, tarjetas de débitos o transacciones electrónicos; el dinero tiene como finalidad facilitar y saciar nuestra vida diaria (García, 2020).

En la Tabla 1 se presenta los tipos de dinero que se han presentado a lo largo de los años:

Tabla 1

Tipos de dinero

Tipo de dinero	Característica
Dinero signo	Estas monedas y billetes tienen una denominación muy alta en comparación al papel o metal con el que se originan. En el caso del dinero signo el valor es otorgado por la entidad que lo respalda y emite.
Dinero mercancía	El dinero puede utilizarse como mercancía de consumo o comercio, o bien, como medio de intercambio. De cualquier manera, este medio de intercambio tiene el mismo valor.
Dinero de curso legal	Esta es la moneda que un determinado gobierno reconoce como capaz de pagar sus deudas y también como medio de pago.

Dinero bancario	En este caso, el dinero se genera a partir de depósitos bancarios y está compuesto por: depósitos a plazo, depósitos de ahorro y los depósitos a la vista.
Dinero pagaré	Esta moneda se basa en la deuda de la institución de crédito. Los depósitos bancarios a la vista transferidos por cheque entran en esta categoría.
Dinero electrónico	Este es el dinero que sólo se puede cambiar de forma electrónica, normalmente a través de ordenadores e internet, por lo que el usuario nunca hace contacto físico con ella.
Dinero crediticio	Consiste en un papel cuyo emisor puede ser un banco o gobierno y es el que lo avala para pagar en metal su valor equivalente
Dinero plástico	Dinero que se utiliza a través de tarjetas de débito, crédito o tarjetas recargables.

Nota: Información obtenida de (Euroinnova International Online Education, s.f.)

Nuño (2018) afirma que el dinero debe cumplir con las siguientes características para ser considerado medio de cambio:

- Durable: ser capaz de circular en la economía de un estado aceptable por un tiempo razonable.
- Transportable: los tenedores tienen que poder transportar con facilidad dinero con un costo sustancial.
- Divisible: el dinero debería poder subdividirse en pequeñas piezas con facilidad sin que pierda su costo, para que su costo logre aproximarse al de cualquier mercancía.
- Homogéneo: cualquier unidad del dinero debería tener un costo exactamente igual al de las demás.
- De emisión controlada: para que mantenga su costo y que no detenga la economía pues la oferta de dinero es insuficiente, lo cual involucra eludir falseamiento.

4.4. Funciones del dinero

Endara y Romero (2022) menciona que las funciones del dinero han ido cambiando a través del tiempo, de la mano, no solo con las funciones inherentes en sus formas de presentación, sino también en sus acuerdos sociales. En la Tabla 2 se define las funciones del dinero:

Tabla 2

Funciones del dinero

Función	Característica
Unidad de cuenta o medida de valor	El dinero cumple una función de unidad contable, que se refiere a la unidad de valor relacional con la que se miden los valores reales de las transacciones

Medio de intercambio	Es la función principal y original de cualquier sistema monetario, significa poner en circulación el dinero y utilizarlo para obtener bienes y servicios
Reserva o atesoramiento de valor	Implica la capacidad de un objeto de guardar valor en el tiempo y en el espacio.

4.5. Medios de pago

4.5.1. Definición

Los medios de pagos son activos que utilizan los agentes económicos para cumplir con obligaciones derivadas de una transacción. Existen medios de pago físicos como el dinero en efectivo y los cheques; y medios de pago electrónicos como las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza. A nivel mundial las políticas se encaminan a la reducción del uso de efectivo y desarrollo de los medios de pago electrónicos, considerando que estos últimos ofrecen mayor eficiencia, seguridad, trazabilidad (velocidad), menores costos y seguridad en relación con los medios de pago físico (Abril, 2020).

4.5.2. Medios de pago físicos

4.5.2.1. Billetes y monedas en circulación

La unidad monetaria de un país o región es la moneda de circulación oficial, utilizada como unidad de valor y que se usa para la adquisición de bienes o servicios por las instituciones y los ciudadanos.

La unidad monetaria es el medio oficial que tiene un país para facilitar el traspaso de bienes o servicios. Pueden ser en monedas como el euro en la UE o el yen de Japón junto con sus respectivos billetes (González, 2020).

4.5.2.2. Cheques

Se trata de un documento firmado por el propietario de una cuenta en un banco que habilita al que lo recibe a disponer de una cantidad determinada de dinero (adeudo a cuenta) sobre una cuenta bancaria. Su principal finalidad es emitir un pago sin la necesidad de transportar efectivo, y dando al beneficiario más libertad para elegir el momento y el lugar del cobro en metálico (Ferrari, 2020).

4.5.3. Medios de pago electrónicos

En este apartado se analiza a los principales sistemas de pago administrados por el Banco Central del Ecuador, el Sistemas de Pagos Interbancarios (SPI) y Cobros Interbancarios (SCI) que son canales digitales creados a raíz de la dolarización para fomentar las transacciones

electrónicas por parte de los agentes económicos (Briones & Torres, El comercio electrónico como estrategia de negocios para mejorar la rentabilidad económica sobre ventas en las pymes agroexportadoras en Cajamarca, 2021., 2022).

4.5.3.1. Pagos interbancarios

Banco Central del Ecuador (2019) menciona que el sistema de pagos interbancario es un servicio que presta el BCE, a través de las instituciones del sistema financiero, que permite que clientes de una institución financiera transfieran en forma electrónica, recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad del sistema financiero. Técnicamente, el Sistema de Pagos Interbancario es una cámara de compensación de transferencias electrónicas de fondos, donde las instituciones participantes presentan al Banco Central del Ecuador, las órdenes de pago que sus clientes han dispuesto a favor de clientes en otras instituciones participantes para la correspondiente compensación y liquidación en sus cuentas. El Banco Central del Ecuador actúa en calidad de regulador, administrador, operador y liquidador de sistema. Con este servicio el BCE introduce un nuevo medio de pago, alternativo al cheque y al efectivo, a continuación, se indican los principales beneficios de usar el sistema de pago interbancario en instituciones y para clientes:

Tabla 3

Principales beneficios del sistema interbancario

Instituciones participantes	Disponibilidad de un nuevo instrumento para desarrollar servicios de valor agregado a sus clientes. Utilización de un sistema electrónico común y procedimientos estandarizados. Disposición de mayor información para controlar las operaciones interbancarias. Administración de operaciones electrónicas en lugar de pagos basados en papel. Reducción de la cantidad de actores para gestionar una red de cobros y pagos. Disminución de transacciones por ventanilla (depósitos, pago de cheques, etc.)
Para los clientes	Disminución de los plazos de disposición de fondos. Reducción del tiempo empleado en gestión de trámites bancarios. Eliminación del riesgo y fraudes por el manejo efectivo.

Nota: Datos obtenidos (Banco Central del Ecuador)

El Sistema de Pagos Interbancarios (SPI), ha mantenido anualmente un crecimiento continuo desde el año 2002, tanto en el monto de pagos interbancarios como en el número de transacciones. En el 2019 se canalizó pagos interbancarios por un monto total de USD 113,458 millones por medio de 75 millones de transacciones, mientras que en el 2002 se procesó USD

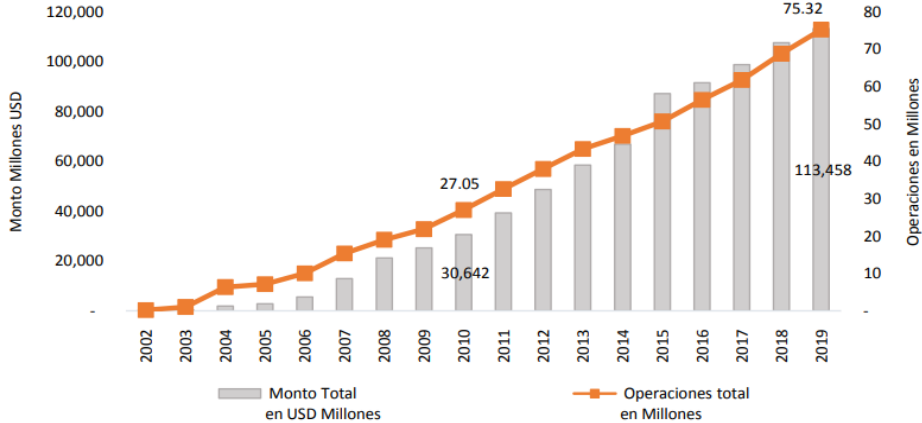
154.5 millones por medio de 0.26 millones de transacciones. En el año 2019, se estima un movimiento promedio diario de USD 472.7 millones y 313 mil operaciones canalizadas. La tasa de crecimiento del monto anual es de alrededor del 7%. En lo que va del año 2020 a junio, se ha canalizado alrededor de USD 49 mil millones por 49 millones de transacciones (Murillo & Guevara, 2020).

Por su parte, las pequeñas industrias tienen su mayor problemática en la resistencia y energía debido a sus pocos recursos y el manejo del propio negocio, pero la calidad del producto por lo general es mejor que el realizado por las grandes industrias, ya que lo realiza el propio empresario aunado a un bajo número de empleados que se hallan bajo su supervisión directa (Torres, 2019).

Mediante una estructura organizacional las empresas definen cómo se van a organizar, esta tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos (Castro, 2021).

Figura 1

Sistema de pagos interbancarios



4.5.3.2. Cobros interbancarios

Es el mecanismo que permite canalizar las órdenes de cobro instruidas por un Cliente Cobrador al Banco Central del Ecuador, para que ordene el débito de la cuenta que un Cliente Pagador mantiene en una Institución Pagadora. Para tal efecto, el Cliente Pagador debe haber

autorizado previamente los débitos por las órdenes de cobro emitidas por el Cliente Cobrador (Chiluisa, 2022)

Los cobros interbancarios (SCI) desde su creación han mostrado un importante crecimiento tanto en los montos como en las operaciones de cobro. El monto canalizado por cobros interbancarios incrementó en 2010 de USD 729 millones a USD 10,589 millones para el 2019. El mayor impulso en los cobros interbancarios se presentó a partir del 2014, momento en el que se empezó a procesar alrededor de 11 veces más cobros interbancarios con relación al 2010. Esto se debe principalmente a que desde ese año se dinamizó el cobro de impuestos a través de este sistema (Molina, 2019).

4.6. Dinero electrónico

4.6.1. Antecedentes del dinero electrónico a nivel mundial

El dinero electrónico nació en Japón en 2001, y debido a la necesidad de agilizar el proceso de embarque en el transporte público, se encontraba bastante concurrido independientemente del horario, y es por eso que se adopta como medida de solución, la implementación de sistemas de tarjetas electrónicas recargables. Sin embargo, gracias a PayPal, la industria estadounidense también es considerada pionera en la implementación del dinero electrónico (Sheffi, 2020).

Posteriormente, Kenia implementó un sistema de dinero electrónico con el objetivo de ser un sistema para integrar a la población al sistema financiero, ya que en 2003 el Departamento de Desarrollo Internacional señaló que la mayoría de los kenianos no estaban bancarizados, además no existían sucursales en las zonas rurales, eran bastante burocráticas e inadecuadas (Oña, 2019).

Para solucionar este problema se planteó el uso de un teléfono móvil, por básico que sea, y se le asignó un código a cada usuario, lo que permitió a todos realizar transacciones de forma rápida y sencilla, además de estar inmersos en el sistema financiero. Ha sido ampliamente reconocido, dado que existe un monopolio de telefonía móvil en Kenia, el único proveedor del servicio M-Pesa es Vodafone, que utiliza su poder de monopolio para apoyar a su población, brindándoles todas las herramientas necesarias y tarifas bajas (Andrade, 2022).

Según el informe de Vodafone, el número de usuarios del sistema M-Pesa ha crecido significativamente desde 2008, el número de kenianos que utilizan el método de pago ha sido de 2 millones desde ese año. Para el año siguiente, 2009, ese número se había triplicado a 6,5 millones de habitantes. El sistema es tan popular que su número de usuarios sigue creciendo, hasta el 2014, el nivel de población registrada era de unos 48,3 millones, y según las estadísticas, 19,3 millones de personas usaban el sistema para pagos diarios, o el 40% de la

población en ese momento. Esto también se refleja en la cantidad de transacciones móviles realizadas a través de la aplicación M-Pesa en Kenia, que totalizaron 73,9 millones de transacciones por un valor aproximado de 192,6 mil millones kenianos (Ramos, 2020).

La Comisión Europea ha propuesto un marco regulatorio para supervisar el uso del dinero electrónico en todo el continente en un intento por aumentar la confianza pública en el sistema. Varios países europeos tienen como objetivo eliminar o reducir drásticamente la moneda física, con Dinamarca, Noruega y Suecia que son quienes lideran la tendencia.

Oña (2019) menciona que Dinamarca anunció en 2015 que tenía como objetivo dejar de usar cajas registradoras en las tiendas para 2016, pero incluso con el uso intensivo de la tecnología en las transacciones desde 2015, el 40 % de los daneses usan el sistema MobilePay. El continente asiático también ha mostrado una gran aceptación de este método de pago, ya que simplifica el proceso de pago en efectivo que demora demasiado y crea congestión debido a la sobrepoblación, lo cual genera bastante congestión en lugares muy comunes de encuentro como en la estación del metro.

Por otro lado, la aceptación en el continente americano no es tan pronunciada como en Europa, especialmente en Sudamérica, donde aún existe un alto nivel de desconfianza y poco uso de este método de pago. Sin embargo, en la región de América Latina, Paraguay se destaca como un país pionero en utilizar el sistema, ya que presenta una situación muy similar a la de Ecuador, es decir, pretende ser incluyente, debido al bajo nivel de inmersión en el sistema bancario, debido al alto nivel de vida de la población la pobreza, ya que solo el 21% de la población total está registrada en el sistema financiero del país, por las razones antes mencionadas, las propias operadoras telefónicas son provistas ya que el 17% de la población utiliza el sistema, reflejando así el desempeño y los resultados de implementación del uso del dinero electrónico (García, 2021).

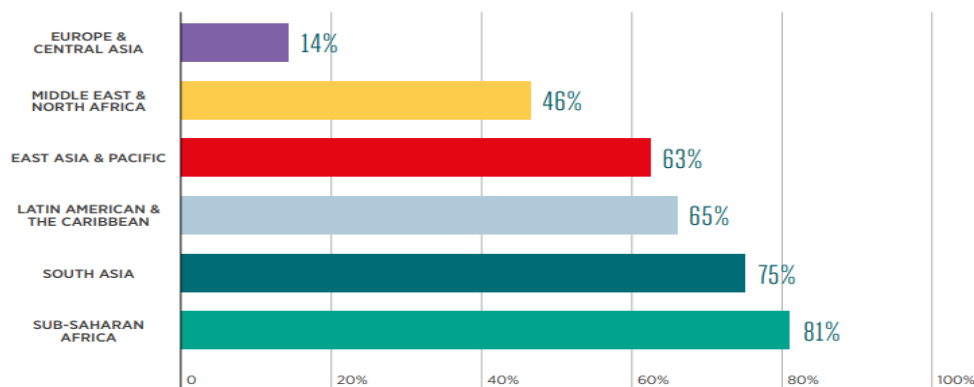
Otros países latinos también están trabajando para fortalecer el medio, como Haití con un 15% y Bolivia con un 7%, y se espera que estos números sigan aumentando. “Paraguay y Haití son dos países sin una infraestructura financiera sólida, por lo que estos países se han convertido en líderes en el desarrollo de servicios de dinero móvil en América Latina” (Benza & Kessler, 2020).

Canadá decidió dejar de emitir la moneda de un centavo en 2013 para reducir el costo de fabricar monedas fraccionarias que tienen un valor tan bajo en comparación con otras monedas, ese cambio le permite obtener un ahorro de 11 millones de dólares en un año (Oña, 2019).

En países industrializados como Estados Unidos, Japón, Canadá, Reino Unido, Alemania, Francia e Italia, los pagos por compras ventas de bienes y servicios, grandes y pequeños, se realizan con tarjeta de crédito o débito, como pago de estacionamiento, compra de hamburguesas, pantalones, combustible, por mencionar algunos, facilitan negociaciones en tiempo real de manera segura, flexible y precisa sin la presencia física de dinero; de hecho, casi el 80% de las transacciones en estos países se hacen así porque les gusta realizar pagos y recibos en cualquier lugar a través de estos mecanismos electrónicos (Mulas, 2019).

Figura 2

Dinero Móvil por Región



4.6.2. Definición del dinero electrónico

El dinero electrónico se define como un producto de valor o prepago en el que se almacena un registro de fondos o valor disponible para los consumidores (que se puede utilizar para el pago) en dispositivos electrónicos como monederos electrónicos (tarjetas prepagas), computadoras y teléfonos móviles (Rivera, et al., 2018).

Martínez (2018) menciona que el dinero electrónico es un método de pago que se puede utilizar para realizar pagos móviles, que se definen como métodos de pago que utilizan un teléfono móvil u otro dispositivo de telecomunicaciones similar para iniciar órdenes de pago y transferir fondos. Además, los pagos móviles se pueden liquidar en una cuenta bancaria, lo que se denomina banca móvil.

Rivera y Quishpe (2018) conceptualizan a la organización como una entidad que está conformada por personas, presenta capacidades materiales, técnica, financieras y busca un objetivo específico, estas características en conjunto permiten realizar alguna actividad productiva, prestar algún servicio, con la misión de satisfacer alguna necesidad, para finalmente obtener utilidad en el ejercicio económico realizado.

Por su parte, Moreno (2021) lo visualiza como un grupo corporativo, el cual representa la relación social que puede ser cerrada hacia afuera o limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas. La organización debe tener objetivos que logra gracias a reglas y ordenamientos prácticos, a través de la participación de individuos específicos, tales como directores, jefes o grupos administrativos.

En este orden de ideas, Naranjo (2018) afirma que las organizaciones están formadas por cualquier grupo de personas que comparten un objetivo común, tales como grupos religiosos, empresas o universidades, grupos gubernamentales, por ejemplo, se esfuerzan por mantener un grupo de normas o leyes, y de realizar labores que les garantice algún tipo de beneficio económico.

También es importante analizar las micro empresas las cuales se originan por la evidente falta de empleo, en otros casos por la necesidad de mejorar los ingresos. Comenzando desde los años sesenta donde se empezó a discutir sobre lo que se denominó como la economía informal y de ahí, hasta la presente época, se ha constituido en un motor que impulsa el empleo e ingresos a un tercio de países alrededor del mundo. Para el caso de Latinoamérica, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) estimó que en la región existen al menos cincuenta y siete millones de microempresas, mismas que dan empleo directo e indirecto a 110 millones de personas (BID, 2019).

Ante los resultados de los estudios, los países han diseñado políticas territoriales que influyan positivamente en las organizaciones microempresariales, pero a pesar de ello, su alcance no ha sido significativo, porque no se adapta a las necesidades reales de todos los sectores y así no se obtienen los resultados esperados. Comúnmente son políticas focalizadas que se han fijado en un sector y reconocen su influencia en el desarrollo social y económico, pero no abren más expectativas en las necesidades y características de los demás emprendimientos (Díaz, 2018)

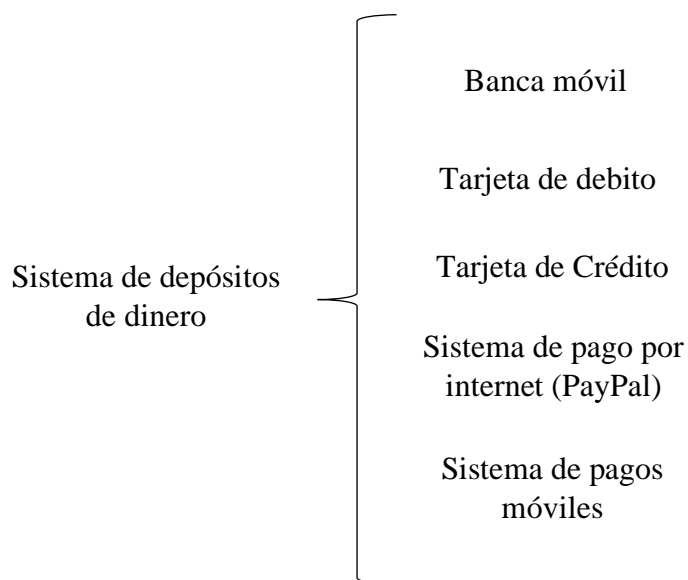
Si bien la microempresa no aporta significativamente al crecimiento de la economía, porque no exporta o fabrica en grandes volúmenes, ésta juega un papel muy significativo en el Producto Interno Bruto (PIB) del país, evitando la pobreza extrema que llega a la indigencia y promoviendo productos de menores costos, accesibles justamente para la población de menores recursos. Pese a ello, son las empresas que menos han tenido la colaboración presupuestaria del Estado ni de las empresas privadas, y las que han sido generadas, están mal direccionadas (Lozano y Andrade, 2021).

Gracias a su gran variedad y relación con productos y servicios, la microempresa es una alta generadora de empleo en cualquier forma que se quiera visualizarla, por lo que se la ha

puesto en un importante sitio para su investigación, por su alternativa de crecimiento conjunto entre su emprendimiento y la reducción del desempleo, así mismo el aporte a la reducción de la desigualdad y los indicadores de pobreza, dentro de un país y en el mundo (Padilla, 2021).

Figura 3

Medios de pago



Nota: La Figura representa el sistema de depósitos de dinero según lo indica el BCE.

4.6.3. Beneficios del dinero electrónico

López y Baquerizo (2018) mencionan que uno de los principales beneficios del dinero electrónico es que permite realizar pagos a través del teléfono móvil sin internet ni saldo, no requiere una cuenta en una entidad financiera para realizar transacciones, puede utilizarse para pagar servicios públicos, es más seguro y se puede controlar Operaciones y comisiones, no tienes que llevar billetes y monedas para las transacciones.

Además, es una alternativa al efectivo, es decir, los usuarios no necesitan llevar consigo billetes o monedas para realizar transacciones. Sin embargo, será posible convertir dinero electrónico en dinero físico. Incluso puedes comprar en lugares que acepten este método de pago. Ayuda a ampliar las posibilidades de facturación para las empresas, permitiendo que los usuarios paguen por servicios, envíen o reciban transferencias de dinero de familiares sin incurrir en altos cargos por servicios (Plaza, 2018).

4.6.4. Características del dinero electrónico

En comparación con la moneda física, el dinero electrónico es más ventajoso porque es de fácil movilidad, se logra a través de tarjetas de plástico o dispositivos móviles, y no requiere

mucha fuerza o espacio para transportarse, lo que lo hace más seguro y ágil, en comparación con los sistemas tradicionales (Rojas, 2020).

Es de fácil divisibilidad y convertibilidad, además de que no pierde valor alguno si es fraccionado, lo cual es muy beneficioso en operaciones donde los tipos de cambio fluctúan mucho. El sistema reduce las posibilidades de no aceptar pagos, lo que suele suceder en algunos negocios. Como herramienta electrónica y digital, no pierde valor con el tiempo porque no se deteriora en comparación con los billetes y monedas, los cuales ante el desgaste deben ser reemplazados, lo que significa que se debe comprar más dinero o imprimir directamente desde el Banco Central según sea el caso de cada país (Oña, 2019).

4.6.5. Esquema funcional del dinero electrónico

Un sistema de pago electrónico realiza la transferencia del dinero entre comprador y vendedor en una compra-venta electrónica. Es por ello, una pieza fundamental en el proceso de compra-venta dentro del comercio electrónico. Como ejemplos de sistemas de pago electrónico encontramos las pasarelas de pago o TPV-virtual para el pago con tarjeta y los sistemas de monedero electrónico (Wang, 2020). El comercio electrónico por Internet se ofrece como un nuevo canal de distribución sencillo, económico y con alcance mundial las 24 horas del día todos los días del año, y esto sin los gastos y limitaciones de una tienda clásica: personal, local, horario, infraestructura, etcétera.

Los principales retos que presentan los sistemas de pago electrónicos en Internet son los siguientes:

- Estafas por medios electrónicos, incremento de ciber delincuentes.
- Desconocimiento de las personas en usas aplicaciones móviles.
- Falta de conocimiento por parte de comerciantes.
- Dificultad de confirmar los pagos realizados.
- Mínimo de compras para realizar pagos.

Sobre el tema, Abud (2018) define etapas elementales del desarrollo de una nación, comenzando por permitir a los ciudadanos trabajar, que sería el camino hacia el nacimiento de las pequeñas empresas o micro empresas, también de empresas interrelacionadas que se desempeñan dentro de un mismo negocio o sector, cadenas productivas y negocios de colaboración, afirmando que el desarrollo se alcanza con políticas y programas que incluyan los micro emprendimientos como parte de aquellas que están destinadas a la reducción de la pobreza, el fortalecimiento del empleo estable y de nuevos empleos.

4.6.6. Funcionamiento del dinero electrónico

En el pago con tarjeta, la pasarela de pago válida la tarjeta y organiza la transferencia del dinero de la cuenta del comprador a la cuenta del vendedor. El monedero electrónico, sin embargo, almacena el dinero del comprador en un formato electrónico y lo transfiere al sistema durante el pago. El sistema de pago valida el dinero y organiza la transferencia a la cuenta del vendedor. También existe la posibilidad de que el sistema de pago transfiera el dinero electrónico al monedero electrónico del vendedor actuando en este caso como un intermediario entre ambos monederos electrónicos (Briones & Torres, 2022).

4.6.7. Aplicación del dinero electrónico

Desde la implementación del dinero electrónico en el Ecuador, como una ayuda al sistema financiero ecuatoriano, se tomaron varias medidas antes de tomar esta iniciativa e implementarla, como ejemplo claro de la primera vez que se utilizó el dinero electrónico en Ecuador está la compra de una botella de agua, como parte de una demostración de uso de dinero electrónico por primera vez (Chipantiza & Pinela, 2021).

4.7. Implementación del dinero electrónico en el Ecuador

El sistema financiero ecuatoriano tiene una trayectoria interesante, en la que la inestabilidad de la moneda nacional fue uno de los factores más importantes que caracterizó a la economía ecuatoriana en el siglo XX. A finales del siglo pasado, ocurrieron los eventos que más han marcado la economía nacional: el feriado bancario y la dolarización. Estos hechos tuvieron un fuerte impacto en la economía ecuatoriana generando desconfianza en el sistema financiero. Poco a poco, el dólar se convirtió en la moneda más fiable. El gobierno de Rafael Correa trajo estabilidad política y económica. Durante dicho gobierno, ha sido difícil mantener las costosas ventas de petróleo desde la caída en el precio del barril a finales de 2016. Ecuador estaba en una crisis económica, por lo que necesitaba crear una fuente de capital, por lo que el dinero electrónico parece ser una solución viable a partir de 2014 (Montalvo, 2021).

El dinero electrónico es una plataforma de pago que funciona con teléfonos móviles, que se ve como un medio de pago alternativo en medio de la escasez de efectivo y la economía del dólar más bajo. Inicialmente el Banco Central trató de promover o incentivar el uso del dinero electrónico, indicando que era una forma más fácil de realizar pagos usando solo sus dispositivos móviles, el dinero electrónico en Ecuador ha crecido muy lentamente debido a que muchos usuarios no tenían conocimiento del mismo (Córdova, 2020).

A partir del año 2014 Rafael Correa implementó el mecanismo de dinero electrónico en el Ecuador a través del Código Orgánico Monetario y Financiero, en este contexto y con el fin de proporcionar al ciudadano de cualquier estrato, el Banco Central del Ecuador, anunció

mediante Resolución Administrativa 037-2014, la implementación del SDE (Sistema de Dinero Electrónico), también llamado billetera móvil o monedero electrónico y en regulación 055, del Título I denominado “Manual de Procedimiento y Operación del SDE” del 2 de junio, aclara algunos aspectos transaccionales, indicando que el único requisito para este mecanismo es el de poseer un teléfono celular y acceder a una clave y así se puede realizar pagos desde la comodidad y seguridad de la casa u oficina, permitiendo el cumplimiento oportuno del pago, la cancelación del valor exacto, sin recargos adicionales, evitando el deterioro físico del dinero por su manipulación y el 100% de seguridad porque al cargar en su celular una cantidad predefinida, puede hacer uso de esta para realizar compras de inmediato o si prefiere transferir a una cuenta personal para tener disponibilidad o liquidez propia, por tanto siendo un servicio público sin fines de lucro, se espera que no se incremente al valor de la transacción ninguno adicional que termina encareciendo el bien o servicio adquirido, tal como sucede hoy cuando se compra con tarjeta de crédito.

4.8. Dinero electrónico en los negocios

Diaz (2020) alude que la misión del gobierno ecuatoriano es esforzarse por bancarizar a la población económicamente activa sin cuentas, que esta haga uso del dinero electrónico por medio de un móvil e internet. El dinero en términos comerciales es confianza. Los empresarios o el público en general necesitan conocer y confiar en los gerentes.

En el país, el banco central se encargó de gestionar el dinero electrónico entre 2015 y 2017. Durante este período se abrieron 288.336 cuentas. Pero recientemente el presidente Lenín Moreno propuso que este modelo también debería ser entregado a los bancos privados para ver qué tan receptivos son los ecuatorianos al dinero electrónico bajo otro administrador. Las negociaciones avanzan bien y se espera que los bancos privados cumplan con la capacidad operativa en el corto plazo, que también podría ser utilizada de esta manera.

El uso del dinero electrónico no es exclusivo de Ecuador. En todo el mundo, esta tendencia está creciendo. El proyecto ya se ha puesto en marcha con la banca privada, lo que es muy beneficioso para el país. Primero, por razones de seguridad, la persona no tiene que llevar consigo dinero en efectivo, lo que ayudará con el intercambio comercial (Castro & Cortez, 2019).

El dinero electrónico agilizará el sistema productivo por la velocidad a la que se mueve. La lógica es que las personas no estén excluidas del sistema financiero, sino que tengan una billetera móvil que les permita realizar pagos. Es muy simple de usar a través del teléfono móvil, el sistema es seguro y está totalmente respaldado por dólares físicos, ya que el gobierno se ha propuesto usarlo a gran escala con la participación de bancos privados (Sarquis, 2020).

La idea es también incluir todas las cadenas comerciales y de consumo. Es un producto diseñado para el consumidor y su misión es crear satisfacción a través de la confianza en las transacciones.

Desde un punto de vista financiero, el dinero electrónico es una herramienta activa para el movimiento económico de cualquier país. Localmente, esta tecnología llamada USSD (Datos de Servicio Suplementario No Estructurados) se usa para cualquier teléfono móvil y se utiliza para tener el dinero en efectivo y no billetes o monedas a la mano mediante una transferencia de cuenta a cuenta (Allauca & Andachi, 2018).

Es un sistema innovador donde los usuarios tienen múltiples opciones de pago, incluyendo pagos recurrentes por servicios de luz, agua y teléfono. El dinero electrónico es realmente una plataforma tecnológica para acelerar el flujo de dólares y lograr mayor productividad. Es una nueva modalidad que se presta para facilitar el consumo y el intercambio comercial.

El sistema de administración y la confianza es fundamental para garantizar que el dinero virtual propuesto sea utilizado y aceptado por la población en general. Incrementar la dolarización e involucrar a la población no bancarizada es tarea de los bancos y reguladores económicos del país (Flores, 2019).

4.9. Historia del dinero electrónico en la ciudad de Loja

El Banco Central del Ecuador (BCE) se convirtió en el aliado estratégico del Municipio de Loja para que esta ciudad de casi 200 mil habitantes sea la primera en utilizar el sistema de dinero electrónico en el pago de los pasajes del transporte público.

El acuerdo firmado entre el cabildo y el BCE coadyuvará en la implementación de la caja común en el sistema de transporte, donde las características de las transacciones son impuestas por los propios participantes. Así, no solo se brinda el acceso a los bienes y servicios, si no que permite la generación de unidades de cuentas con valor para los propios propietarios de las unidades de transporte (Coro & Alejandra, 2019).

Loja será la primera ciudad en usar tecnología de contacto en el transporte público. Esto elimina el tiempo de contar sueltos, disponer de monedas y esperar por el vuelto. Migrando de esta manera hacia la desmaterialización de la economía y el establecimiento de nuevas relaciones de comercio que se basan en redes de intercambio directo. Lo que se traduce en un beneficio debido a que facilita la vida a la ciudadanía (Vicuña, 2021).

En la urbe lojana, las cooperativas de ahorro y crédito, cadenas de micro mercados, entidades financieras y la red de farmacias, se han sumado ya al sistema de dinero electrónico.

El dinero electrónico en la ciudad de Loja, se encuentra funcionando en la actualidad, su aplicación referente es el Sistema Integrado de Transporte Urbano que tiene como referencia este tipo de transacciones a través de la compra de la tarjeta por medio de la app SITU, que una de sus ventajas es la personalización de la tarjeta y la compra del servicio en línea (Córdova, 2020).

4.10. Empresas

4.10.1. Definición

Según Sánchez (2017) define a la empresa como “Ente económico creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos, el propósito es la consecución de utilidades para sus dueños” (p. 24).

En conclusión, la empresa es una entidad económica organizada la cual está formada por personas, capital y trabajo, factores que se reúnen para la producción, transformación, distribución, administración de bienes o para la prestación de un servicio, con el ánimo de generar utilidades y distribuir las entre las personas que la integran.

4.10.2. Objetivos

Para Rueda (2022) los objetivos de una empresa tienen como meta principal generar ganancias es por eso que se encuentran en relación directa con la empresa y estos se adaptan en función a los factores externos que puedan llegar a influenciarlos es decir que los factores empresariales se dividen en:

- **Supervivencia:** Aquel objetivo que persigue a una empresa en un tiempo establecido con la intención de perdurar es así que suele incluir un plazo de tiempo y una lista de recursos.
- **Beneficio:** Es aquel objetivo que son una herramienta excelente para potenciar la empresa y misma que busca generar ganancias a la empresa, frente a la competencia aumentando así su rentabilidad.
- **Social:** Es aquel objetivo que nos permite generar un sustento para vivir por lo cual busca lograr un trato adecuado a sus trabajadores (p. 8).

4.10.3. Elementos de la empresa

Los componentes de la empresa son todos los elementos que permiten que esta realice su actividad. Los clasificamos en cuatro grupos: recursos humanos, elementos tangibles e intangibles, otros elementos inmateriales y el entorno (López V. , 2020).

Recursos humanos (RR.HH.)

- **Propietarios:** Son los dueños de la empresa y aportan el capital para su creación
- **Directivos:** Son los empresarios, o sea, las personas que gestionan la empresa.
- **Empleados:** Son aquellos que aportan su trabajo a cambio de un salario.

Elementos tangibles e intangibles

- **Capital no corriente:** Elementos tangibles e intangibles que permanecen en la empresa durante más de un ejercicio económico (mobiliario, software, etc.).
- **Capital corriente:** Elementos que permanecen en la empresa durante menos de un año o ejercicio económico (existencias, material de oficina, dinero, etc.).

Otros elementos inmateriales

- **Organización:** Relaciones formales e informales, estructura organizativa, etc.
- **Cultura:** Creencias y valores que definen una empresa.
- **Imagen:** Es la percepción del entorno de la empresa sobre sí misma.

Entorno empresarial

- **General:** Político-legal, económico, sociocultural y tecnológico.
- **Específico:** Proveedores e intermediarios, clientes, competidores actuales, competencia futura y productos sustitutivos.

4.10.4. Funciones de la empresa

Los departamentos, y las funciones que se realizan en ellos, dependen de las características particulares que tiene cada empresa. Has de tener en cuenta que todas las empresas, independientemente de su tipo o forma jurídica, llevarán a cabo estas funciones, bien por sí mismas o acudiendo a algún tipo de asesoría o empresa externa.

- **Técnica o productiva:** Lleva a cabo la producción de bienes o servicios a través de una serie de procesos o actividades.
- **Financiera:** Proporciona recursos económicos y financieros a la empresa al menor coste posible, controla los flujos de capital que se producen en la misma y lleva a cabo la búsqueda de recursos económicos y estudios de rentabilidades.
- **Comercial:** Dentro de este departamento se realizan cuatro funciones muy importantes para la empresa: la de ventas, la de compras, la de marketing y la de atención al cliente. Las desarrollaremos en un epígrafe posterior.
- **Recursos humanos:** Gestiona y administra el factor productivo del trabajo, teniendo presente el hecho de que está formado por personas, con sus intereses y motivaciones.

- **Administrativa:** Lleva a cabo la administración y control documental y telemático de todas las actividades de la empresa (Cueva, 2022).

4.10.5. Clasificación de empresa

Las empresas se pueden clasificar de múltiples criterios de acuerdo a lo mencionado por Rueda (2022).

Según la actividad económica en:

- **Comerciales;** Dedicar su actividad a la venta de productos sin alterar su forma básica.
- **Industriales;** Sus actividades incluyen producir o procesar bienes físicos. Comprar materias primas y convertirlas en productos terminados para volverlos al mercado.
- **De Servicios;** Proporcionan a los clientes un servicio y no un producto (p. 9).

Dentro de la actividad económica y muy estrechamente relacionada con la anterior también se pueden clasificar como según lo menciona Rueda (2022).

- **De Sector Primario:** Extraen los productos de la naturaleza sin elaborarlos. Donde existen las empresas agrícolas mineras ganaderas pesqueras, etc.
- **Del sector secundario:** Transforman la materia prima en bienes de consumo o de equipo que pueden ser usados por otras empresas. Existen empresas como las de construcción.
- **Del Sector Terciario:** Son aquellas empresas dedicadas a la comercialización de servicios. Donde vende el producto sin alteración.

Según (Cueva, 2022) determinan que las empresas se las puede clasificar también por el sector al que pertenecen

- **Públicas:** El capital de la empresa pertenece al Estado y prestan servicios a la colectividad.
- **Privadas:** El capital de este tipo de empresas pertenece a personas naturales o jurídicas del sector privado, la finalidad principal es obtener ganancias por la inversión realizada.
- **Mixtas:** El capital de las empresas mixtas está constituido por aportes del sector privado y sector público.

Las empresas también se clasifican por su tamaño en:

- **Microempresas;** Se considera como microempresa a toda persona natural o jurídica por lo general se inician como emprendimientos personales y se caracterizan por tener un máximo de 9 empleados. Según (SRI, 2020) en la RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000060 Artículo 4 Inclusión de oficio define que:
Para la categorización de microempresas se considerará a aquellos sujetos pasivos con ingresos brutos de hasta trescientos mil dólares de los Estados Unidos de América (USD. 300.000) y que a la fecha de generación del catastro cuenten con hasta 9 trabajadores. Para dicha categorización, prevalecerá el monto de ingresos sobre la condición de número de trabajadores.
- **Pequeñas;** Los que se dediquen a actividades económicas y productivas. Presentan entre 11 y 49 empleados, sus ingresos anuales totales de \$ 100,001 a \$ 1,000,000 y activos totales de \$ 100,000 a \$ 700,000 (Chávez Cruz, Campuzano Vásquez, & Betancourt Gonzaga, 2018).
- **Medianas.** - Este tipo de empresas tienen entre 50 y 199 empleados, ingresos anuales totales entre \$1,000,001 a 5,000,000 y activos totales entre \$700,001 y \$4,000,000 (Chávez Cruz, Campuzano Vásquez, & Betancourt Gonzaga, 2018).
- **Grandes.** - Este tipo de empresa tiene 200 o más empleados, ingresos anuales totales de \$5,000,001 y activos totales de \$4,000,000 o más.

Según manifiesta (Tena, 2021) las empresas según su forma jurídica se clasifican de la siguiente manera:

- **Unipersonales o Individuales;** Es aquella empresa que está constituida por un solo propietario (la persona con capacidad legal de ejercer comercio) el cual responde con todo su patrimonio.
- **Sociedades o Compañías;** Se constituye con el aporte de capital de un número de personas naturales o jurídicas, y califica como sociedades de hecho y sociedades jurídicas.
- **Fideicomisos;** Es un contrato en virtud del cual una o varias personas denominadas licenciantes, enajenan en forma temporal y permanente, a un tercero, la propiedad de bienes muebles o inmuebles, existentes o probables de existir, en forma de bienes autónomos, con el fin de - gestión de fiestas.

- **Consortios Asociaciones de Empresas;** Son asociaciones económicas en las que un grupo de empresas busca desarrollar una actividad conjunta a través de la formación de una nueva empresa. Se trata de un acuerdo en el que los accionistas de sociedades independientes se comprometen a ceder el control de sus acciones mediante el canje de un título societario que les permita participar del bien común. Además, se define como una asociación de personas físicas y/o jurídicas en grupo, patrocinada por una sociedad gestora, que tiene por objeto ofrecer a sus asociados la adquisición de bienes por la vía del autofinanciamiento.
- **Instituciones Sin Fines de Lucro;** Son aquellas empresas económicas en las que un grupo de empresas busca desarrollar una actividad conjunta a través de la formación de una nueva empresa. Se trata de un acuerdo en el que los accionistas de sociedades independientes se comprometen a ceder el control de sus acciones mediante el canje de un título societario que les permita participar del bien común. Además, se define como una asociación de personas físicas y/o jurídicas en grupo, patrocinada por una sociedad gestora, que tiene por objeto ofrecer a sus asociados la adquisición de bienes por la vía del autofinanciamiento. (p. 17)

Jaramillo y López (2018) manifiestan que las empresas también se clasifican por su inversión de capital de la siguiente manera:

- **Subsidiarias.** -Las organizaciones cuyo capital incluye una participación del inversionista de más del 50%, ejercen el control directa o indirectamente, a través de otra subsidiaria controlada.
- **Asociadas.** - Son entidades cuyo capital está conformado por el aporte mayor al 20% y menor al 50% de un inversionista que tiene una gran opinión significativa dentro de la empresa.
- **Controladoras.** -Son aquellas empresas que se mantienen subsidiarias hasta alcanzar un 50% o más de su patrimonio, con el objeto de mantener un control directo o indirecto del mismo. (p. 17).

4.11. E-commerce o comercio electrónico

E-commerce o también conocido como Comercio Electrónico es el marketing y venta de productos o servicios a través de Internet, por tanto, es la traducción de un cambio del

comercio, pasando de un comercio tradicional a un comercio electrónico, donde se reconocen nuevos aspectos logísticos, publicitarios, formas de pago y hasta legales (Instituto Europeo de Posgrado, 2017), los cuales hoy en día son adoptados y adaptados por las empresas sin importar su tamaño, ya que el e-commerce puede ser usado por desde emprendimientos hasta empresas muy grandes.

La Organización Mundial del Comercio (2021), define el comercio electrónico como “la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”, concepto que se adopta cuando se reconoce la necesidad de la expansión del comercio electrónico a nivel mundial, con el fin de crear nuevas oportunidades de trabajo y la adaptación a nuevos modelos de comercio, buscando una amplia cobertura en la atracción de la demanda.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE (2019) en su informe Panorama del comercio electrónico, lo define como la venta o compra de bienes o servicios que se realiza a través de redes informáticas con métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos, donde se toma en cuenta el método de pedido y no las características del producto que se adquiere, las partes implicadas, el método de pago o el canal de entrega, siempre acordes a los gustos y preferencias de los clientes.

Uno de los principales puntos que atrae el comercio electrónico, es la competencia empresarial, puesto que, para posicionar una marca, servicio o producto, es necesario incursionar en las nuevas tendencias del mercado. Por ello, se considera transcendental realizar un análisis de características económico-estructural de las empresas digitales, enfocando los esfuerzos en potencializar y posicionar la marca, generando una ventaja competitiva que sobresalga de otros competidores; misma que se vea refleja al momento que el comprador elija su compra. (Oropeza, 2018)

4.11.1. Evolución del comercio electrónico

Silva (2009), menciona que el comercio electrónico ha evolucionado con el paso de los años, inicialmente se entendía como la compra o venta en línea; sin embargo, este concepto va más allá, pues considerando al comercio dentro de un contexto más general de comercialización, se entiende que el comercio electrónico es la transacción comercial donde intervienen proveedores, inversores, vendedores, compradores y demás autores que son parte del comercio, a fin de ofrecer un bien o servicio de forma digital.

Tomando en cuenta, que el comercio electrónico ha transformado la manera en que los consumidores adquieren sus bienes y servicios, y que ha traspasado las barreras de distancia, pues, no importa en qué país resida el comprador o en qué lugar del planeta se encuentre el producto, a través del comercio electrónico el consumidor puede acceder a una serie de ofertantes, donde puede elegir el servicio o producto de acuerdo a las características que desee, y con la forma de pago que prefiera con tan solo un clic desde su ordenador o su teléfono inteligente; también, es un riesgo latente ante delitos como el fraude o la estada, es por ello, que los gobiernos de cada país deben determinar acciones para mantener regulada esta actividad, y evitar que los compradores se vean afectados. (Sigmond, 2018)

Según la revista Bastos y Silveira (2020) en un artículo relacionado al comercio electrónico muestra que, en América Latina, Brasil es una de las mayores potencias en cuanto a comercio electrónico; y, por otro lado, Ecuador es uno de los países que menor movimiento refleja; sin embargo, al realizar el análisis de los ingresos PIB per cápita podemos observar que Argentina y Chile llevan la delantera.

4.11.2. Beneficios del dinero electrónico

- Flexibilidad y simplificación

Higuerey (2019) menciona que para contar con una tienda virtual exitosa no se necesita de cientos de empleados, siempre y cuando se cuente con una buena arquitectura y soporte tecnológico.

Además, existen soluciones como el Dropshipping, que simplifican de manera significativa el proceso de ventas online. En el caso de este modelo permite que los comercios electrónicos operen sin contar con un stock, pues brinda un enlace directo con el proveedor.

- Acceso a información

Esto se debe a que la dinámica del e-commerce brinda acceso a información valiosa sobre la identificación del cliente, los patrones de consumo y las preferencias del mercado. Además, resulta muy sencillo seguir las diferentes métricas

- Menor inversión

En los últimos años, el comercio electrónico no solo se ha convertido en una fuente de rentabilidad para grandes marcas. También se ha consolidado como una muy buena alternativa para los pequeños y medianos emprendedores.

Esto se debe a que demanda inversiones mucho menos elevadas que el comercio tradicional.

Entre otras cosas, permite ahorrar costes en nómina de empleados, inventarios de gran volumen y gastos asociados con el mantenimiento y el alquiler de tiendas físicas (Higuerey, 2019).

4.11.3. Tipos de mercados

Dentro del mercado podemos encontrar dos tipos mercados, desde el mercado tradicional o convencional hasta el mercado electrónico o virtual, la combinación de ambos permite al vendedor contar un conocimiento mayor de las necesidades del cliente, por tanto, dirigir todos los esfuerzos a atraer y retener potenciales clientes. “En la actualidad el comercio electrónico o comercialización en línea funciona como una herramienta básica y sencilla para el desarrollo e innovación de cualquier empresa sin importar su giro o sector comercial” (Hernández, et al., 2018).

- Mercado electrónico

El crecimiento del uso de las herramientas tecnológicas ha ocasionado que el comercio electrónico sea simple y sencillamente más atractivo para el sector empresarial, en el sentido que genera mayor rentabilidad, toda vez que el comercio electrónico puede aumentar las ventas y reducir los costos, también las empresas pueden llegar a utilizar el comercio electrónico para identificar nuevos proveedores o socios comerciales y así poder hacer más competitiva su empresa dentro del giro de su negocio. (Schneider, 2013)

El comercio electrónico ha demostrado tener una gran influencia al momento que el consumidor realiza una compra, ya que, a través de los canales digitales, se ha modificado la decisión de compra de productos, pues ahora depende de opiniones o referencias alternas de terceros como amigos y familiares, lo que hace que la decisión final se incline respecto a los precios y/o calidad del producto, siempre respetando el presupuesto y la necesidad que demanda el comprador (Fernández, 2017).

Barrientos (2017) define al comercio electrónico como la automatización de procesos electrónicos, los cuales se basan en el intercambio de conocimiento, bienes y servicios a través de un medio de pago, este busca llegar a más personas teniendo en cuenta la capacidad de producción que tiene una empresa, el autor menciona a Macias (2014), indican las condiciones que se debe tener para poder crear el e-commerce en las empresas:

- La empresa debe conocer el giro del negocio al que se va a dedicar y a dónde quiere llegar.

- La tienda online debe ser elaborada de manera que el cliente entienda los productos o servicios que está ofreciendo la empresa y de esta manera quede sorprendido de la exposición de los productos o servicios.
- Las estrategias comerciales que se van a ofrecer son de suma importancia puesto que esto permitirá llegar al mercado meta.
- Conocer al tipo de clientes que se quiere llegar con los productos o servicios, para que la tienda online sea amigable con todo tipo de clientes.
- Se debe considerar en poner la tienda online en varios idiomas, conociendo, siempre y cuando a los clientes que se quiera llegar con los productos.
- Considerar más estrategias además de la tienda online para poder llegar al mercado meta.
- La tienda online debe ser administrada por un profesional en marketing, ya que son ellos los que conocen los gustos de los clientes a los que se requiere llegar con el producto o servicio.
- Hay que considerar que la tienda online no es solo un instrumento para vender, sino del que también se puede obtener información para poder tomar buenas decisiones.

Ruiz y Correal (2018), en su investigación menciona la estructura que deben tener al momento de comenzar a vender online:

- Clasificar los productos, jerarquía de los productos, diseñar las promociones.
- Tener un buscador interno.
- Políticas de envío y devolución.
- Formulario de contacto, atención telefónica.
- Sellos de calidad.
- Métodos de pago.
- Redes sociales.

Se debe considerar los puntos antes expuestos antes de crear una tienda en línea, ya es un medio muy rentable hoy en día; pero siempre y cuando se actúe de manera responsable para generar confianza tanto con la empresa como con los clientes.

4.12. Comerciante

Un comerciante se dedica principalmente a comprar y vender productos en el mercado con el fin de obtener ganancias por esta intermediación. Para poder ser considerados como tales, los comerciantes deben cumplir con una serie de requisitos que especifica la ley, entre los que

se encuentran: el registrarse, llevar contabilidad y cumplir con las normas de libre competencia, entre otras obligaciones.

4.12.1. Ganancias para un comerciante

Los comerciantes obtienen una ganancia de sus actividades a través de cobrar un margen por intermediación. Esto es, agregar un monto adicional al costo de los productos o servicios que vende. Para lograrlo, los comerciantes usualmente compran al por mayor (grandes volúmenes) por lo que obtienen un precio reducido y luego, venden cada unidad a un precio mayor de lo que les costó.

4.12.2. Importancia de los comerciantes

Los comerciantes tienen un rol muy importante en la sociedad. Ellos facilitan el intercambio de bienes y servicios lo que incrementa el bienestar de las personas y fomenta el crecimiento del país.

4.12.3. Deberes de los comerciantes

Son deberes específicos de los comerciantes o empresarios los siguientes:

1. Llevar contabilidad, o una cuenta de ingresos y egresos, cuando corresponda, que reflejen sus actividades comerciales, de conformidad con las leyes y disposiciones reglamentarias pertinentes.
2. Llevar de manera ordenada, la correspondencia que refleje sus actividades comerciales.
3. Inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes. La falta de este registro no resta naturaleza mercantil a los actos realizados por un comerciante o empresario, ¡siempre que los mismos reúnan los requisitos contenidos en el Código de Comercio; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen.
4. Obtener los permisos necesarios para el ejercicio de su actividad.
5. Conservar la información relacionada con sus actividades, al menos por el tiempo que dispone el Código de Comercio.
6. Abstenerse de incurrir en conductas de competencia desleal y, en general, cualquier infracción sancionada en la Ley Orgánica de Control del Poder de Mercado.
7. Abstenerse de incurrir en prácticas sancionadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Nuñez, 2019).

5. Metodología

La metodología que se aplicó va acorde al cumplimiento de los objetivos, estuvo compuesta por métodos y técnicas que contribuyeron información relevante para su desarrollo.

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es de tipo cuantitativo debido a que a partir de datos directos obtenido mediante las encuestas aplicadas se recolecto la información necesaria para su posterior análisis.

5.2. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue descriptivo, debido a que se busca obtener información relevante por parte de los microempresarios sobre su percepción con respecto al dinero electrónico mediante una encuesta que fue elaborada en este presente documento y los resultados fueron presentados en gráficos estadísticos para su análisis.

5.3. Métodos

El presente trabajo de estudio se desarrolló por medio de los siguientes métodos:

- El método analítico se empleó para examinar la información recopilada de diferentes textos, folletos, páginas web, libros, artículos de revista que fueron base para el desarrollo de los contenidos teóricos sobre el estado actual del dinero electrónico dentro del Ecuador.
- El método deductivo ayudó al proceso de investigación con el objetivo de demostrar la importancia del uso del dinero electrónico en los usuarios de la ciudad de Loja es por ello que para el cumplimiento del primer objetivo se determinó el conocimiento que los comerciantes tienen frente al uso de este nuevo medio de pago lo cual se lo realizó mediante la aplicación de una encuesta.

5.4. Técnicas

5.4.1. Encuestas

Las encuestas permitieron obtener respuestas reales sobre las opiniones de los usuarios y comerciantes presentan frente al uso del dinero electrónico.

5.4.2. Bibliografía

La técnica bibliográfica se usó con la finalidad de recopilar diferentes teorías y enfoques de distintos autores, en base a fuentes de información como libros, documentos, revistas, tesis, internet, etc., de modo que sirvan como fundamento y orientación para la presente investigación.

5.5. Población y Muestra

Para efectos del presente estudio, se realizará una encuesta dirigida a los negocios de la ciudad de Loja, que según las proyecciones del SRI los negocios con RUC son 35.514

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

Dónde:

N: Población 35.514

z: Nivel de confianza 95% (1,96)

p: Probabilidad de éxito (50%)

q: Probabilidad de fracaso (50%)

e: margen de error (5%)

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 * 35.514 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (35.514 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{34.107,66}{88.7825 + 0.9604}$$

$$n = \frac{34.107,66}{89,74}$$

$$n = 380.07$$

Con la aplicación de la fórmula de población finita se estima la muestra de investigación la cual corresponderá a un total de 380 encuestas que serán dirigidas a los negocios de la ciudad de Loja.

De igual manera se realizará una encuesta dirigida a la población de la ciudad de Loja las cuales oscilan entre los 20 a 54 años de edad, que según las proyecciones de los resultados del Instituto nacional de estadísticas y censos (2010) para el año 2020 tiene una población de 187.940 personas.

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

Dónde:

N: Población 187.940

z: Nivel de confianza 95% (1,96)

p: Probabilidad de éxito (50%)

q: Probabilidad de fracaso (50%)

e: margen de error (5%)

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 * 187.940 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (187.940 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{180.497,576}{469,8475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{180.497,576}{470,8079}$$

$$n = 383.37$$

Con la aplicación de la fórmula del muestreo aleatorio simple se estima la muestra de investigación la cual corresponderá a un total de 383 encuestas que serán dirigidas a los usuarios de la ciudad de Loja.

6. Resultados

6.1. Objetivo 1: “Estudiar si el dinero electrónico es aceptado como medio de pago en los diferentes negocios en la ciudad de Loja”

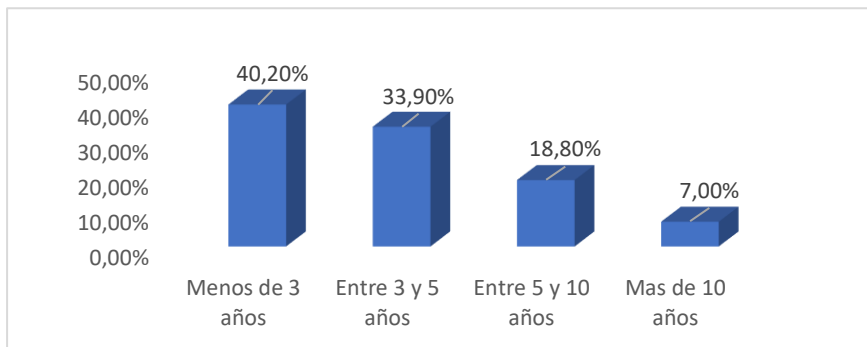
Para dar cumplimiento al primer objetivo se realizó la aplicación de una encuesta a los negocios de la ciudad de Loja con el propósito de conocer el nivel de aceptación que poseen los comerciantes para implementar el dinero electrónico como nuevo medio de pago, donde se obtuvo los siguientes resultados:

se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿Cuántos años lleva su negocio en la ciudad de Loja?

Figura 4

Años del negocio



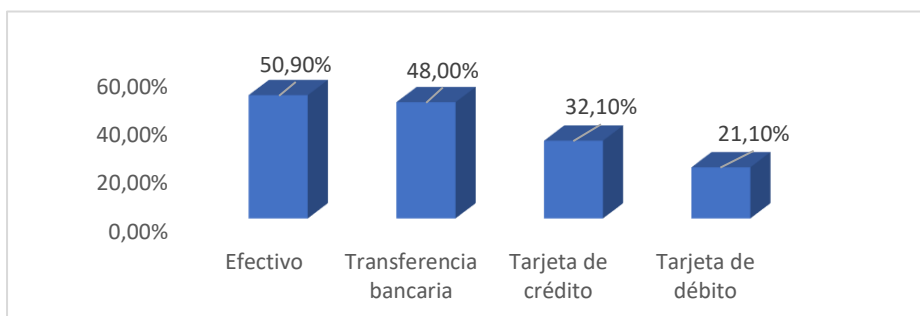
Interpretación

Como se observa en la figura 4 los negocios que llevan menos años en el mercado representan un total de 40.20% esto se debe a que estos negocios también cuentan con tiendas virtuales lo que los lleva a tener más reconocimiento a nivel local, sin embargo, el 33.90% mencionan que tienen sus negocios en la ciudad durante un periodo de 3 y 5 años debido a esto su negocio cuenta con más trayectoria y por ende mayor acogida de la población.

2. ¿Regularmente por qué medio recibe los pagos de sus productos?

Figura 5

Medios de pago



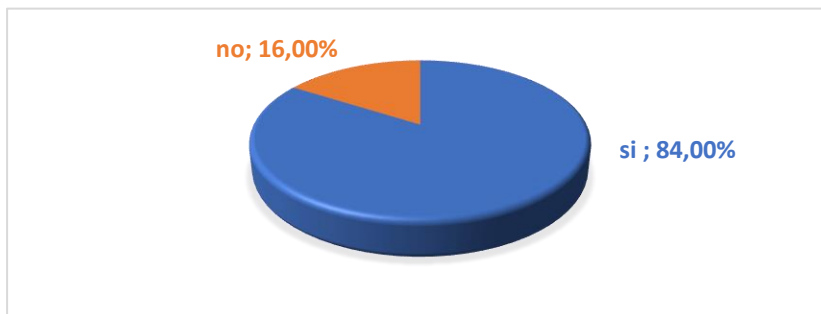
Interpretación

Como se presenta en la figura 5 el medio de pago más representativo por el cual cancelan los usuarios a los negocios es en efectivo con el 50.90%, debido a que este es el medio de pago tradicional y las personas están acostumbrados a cancelar de esta manera. No obstante, el 48,00% de los negocios difieren con esta variable, debido a que señalan que también reciben pagos por medio de transferencias bancarias en algunas ocasiones porque los clientes no cuentan con el dinero suficiente por lo cual tienen que recurrir a este medio de pago para realizar su compra.

3. ¿Ha realizado alguna vez transacciones electrónicas para actividades del negocio?

Figura 6

Transacciones electrónicas



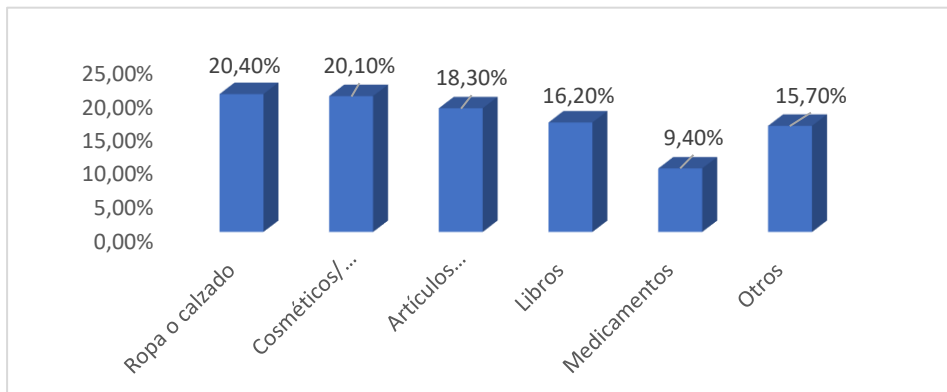
Interpretación

Según se observa en la figura 6 el 84.00% manifestaron que han realizado alguna vez transacciones electrónicas con fines laborales como por ejemplo en pago a proveedores el cual lo realizan mediante trasferencias bancarias para no tener el dinero en sus locales y esto les pueda generar hurtos, por otro lado el 16.00% indicó que no han realizado este tipo de pago dentro de sus actividades debido a que no son locales grandes y no cuentan con montos altos de dinero como para mantenerlo en sus cuentas.

4. ¿Elija cuál de los siguientes productos o servicios vende?

Figura 7

Productos o servicios que vende



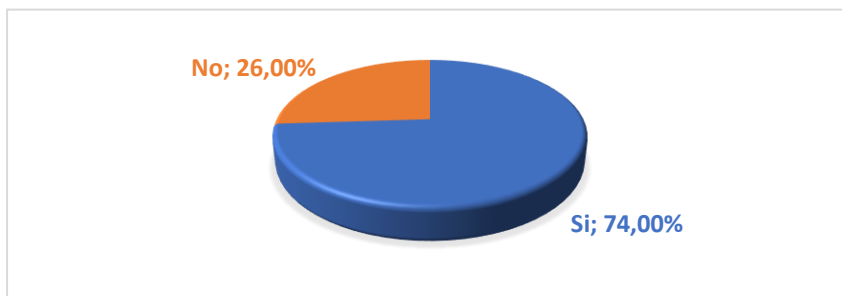
Interpretación

De acuerdo a la figura 7 se evidencia que las variables más representativas son las tiendas que se dedican a la comercialización de ropa o calzados y la venta de cosméticos/bisutería con un 20.40% y 20.10% respectivamente, esto se debe a la demanda de estos productos además que son considerados elementos que satisfacen la necesidad de vestir de las personas, con el fin de brindar protección en diferentes condiciones climáticas, mientras que el 18.30% se dedica a la comercialización de artículos electrónicos porque actualmente los usuarios van remodelando sus artículos de acuerdo a las mejoras tecnológicas que se van implementando entonces lo consideran un negocio rentable.

5. ¿Conoce usted la forma de hacer uso del dinero electrónico?

Figura 8

Uso del dinero electrónico



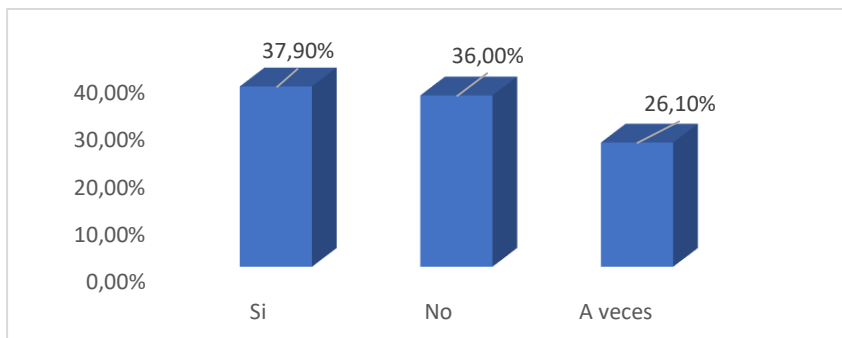
Interpretación

Se puede apreciar que el 74.00% corresponde a los comerciantes que tienen conocimiento del uso del dinero electrónico, debido a que manejan la banca electrónica para realizar sus transacciones mediante este medio de pago, sin embargo, el 26.00% manifiesta que no tiene conocimiento de esta forma de uso de este medio de pago, puesto que genera desconfianza por estafas.

6. ¿Los clientes han solicitado cancelar sus compras con dinero electrónico?

Figura 9

Cancelar con dinero electrónico



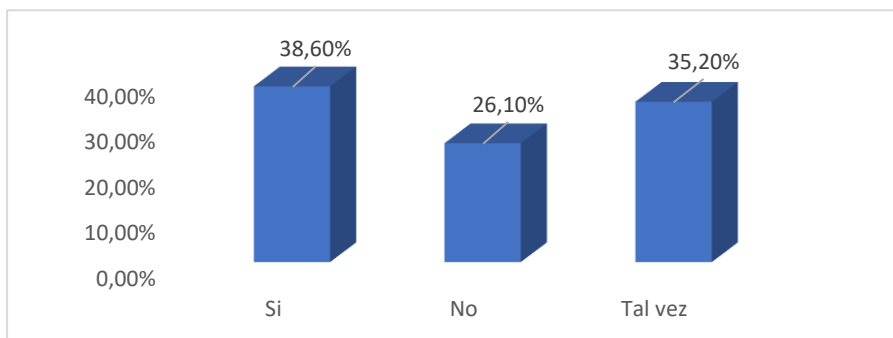
Interpretación

En la figura 9 se puede observar que los usuarios que si desean cancelar mediante dinero electrónico representan el 37,90% porque les resulta fácil y practico usarlo, además que les genera seguridad, seguido con el 36.00% donde representa a los negocios en los que los usuarios no han solicitado cancelar sus compras mediante esta forma de pago debido a que se genera un +impuesto o un valor agregado.

7. ¿Considera usted que este medio de pago (dinero electrónico) puede ayudar a incrementar sus ventas?

Figura 10

Incrementar ventas



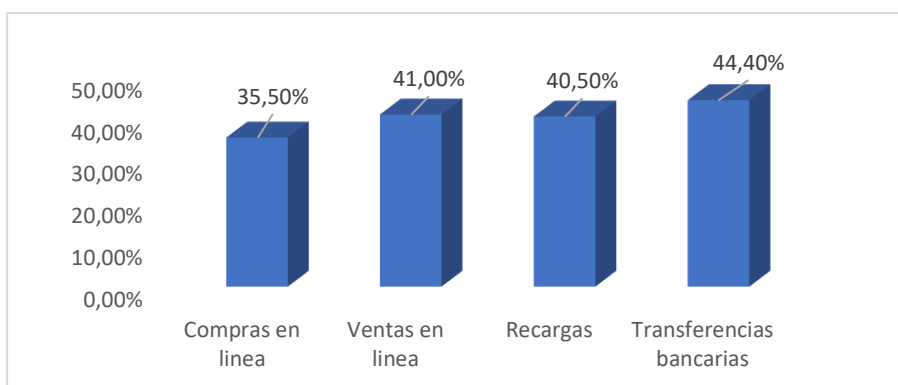
Interpretación

Se puede evidenciar que el 38.60% de la población encuestada considera que el implementar este medio de pago ayudaría a incrementar las ventas, debido a que el cobro sería más sencillo y rápido, es por eso que se aumentaría las ganancias al atender a un mayor número de personas, mientras que el 35.20% lo consideran como una posibilidad para incrementar sus ventas debido a que en algunos casos genera impuestos por esta razón no están conformes con esta forma de pago.

8. ¿Qué tipo de transacciones electrónicas ha realizado para su negocio?

Figura11

Transacciones electrónicas



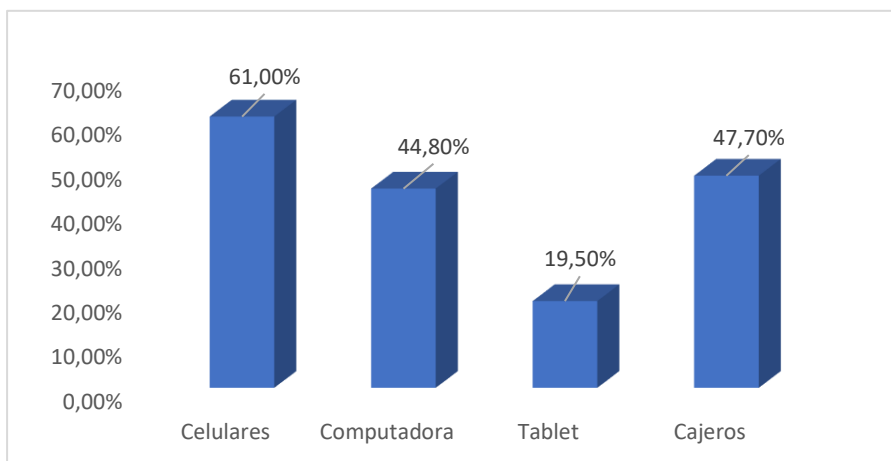
Interpretación

Se puede evidenciar que las transferencias electrónicas con el 44.40% han sido las transacciones más usadas por los comerciantes debido a que estas ayudan a agilizar los pagos que los vendedores tienen con los proveedores o el pago a servicios básicos, además que les genera un ahorro de tiempo y dinero porque no tienen que movilizarse a un entidad para realizar estos abonos, mientras que el 41.00% han realizado ventas en línea debido a que cuentan con tiendas online y esto les ha ayudado a ampliar su rango de comercialización.

9. ¿Mediante qué medio realiza sus transacciones electrónicas para su negocio?

Figura 12

Medios para realizar transacciones electrónicas



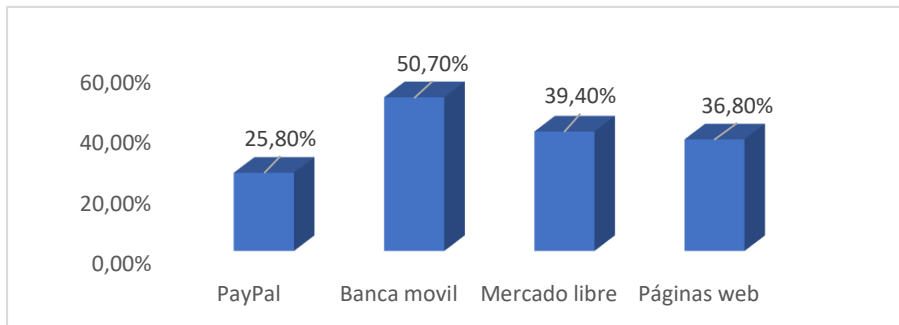
Interpretación

El 61.00% de la población encuestada manifestó que realiza las transacciones electrónicas mediante el uso de los celulares debido que este es un dispositivo que ha ido evolucionando de acuerdo a las necesidades de los usuarios, un ejemplo de esto es que se puede utilizar la banca móvil de cualquier entidad desde este dispositivo, permitiendo realizar diferentes operaciones bancarias sin la necesidad de tener contacto con billetes y monedas, sin embargo el 47.70% utilizan los cajeros debido a la nueva implementación con lo que estos cuentan ya que permitiendo realizar operaciones que usualmente se las realiza en una entidad, evitando así largas filas y agilizar su proceso.

10. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones utiliza para realizar transacciones electrónicas para su negocio?

Figura 13

Aplicaciones para realizar transacciones electrónicas



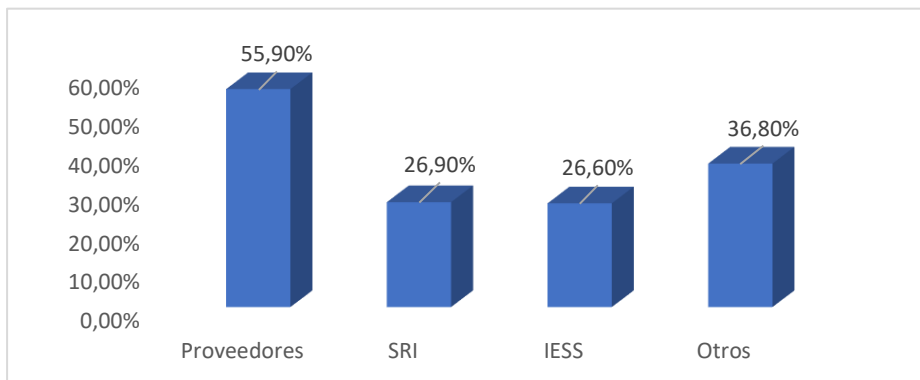
Interpretación

Se refleja que el 50.70% de comerciantes utilizan la banca móvil para realizar transacciones en sus negocios debido a que esto facilita la cancelación de servicios de luz, agua, teléfono e internet, el pago de sus deudas con proveedores y la cuota de tarjetas de crédito, mientras que el 39.40% utilizan la app de mercado libre debido a que esta aplicación ayuda a comprar y vender todo tipo de productos desde cualquier lugar y momento, además que les brinda promociones y descuentos.

11. ¿Qué bienes y servicios cancela con dinero electrónico?

Figura 14

Pagos con dinero electrónico



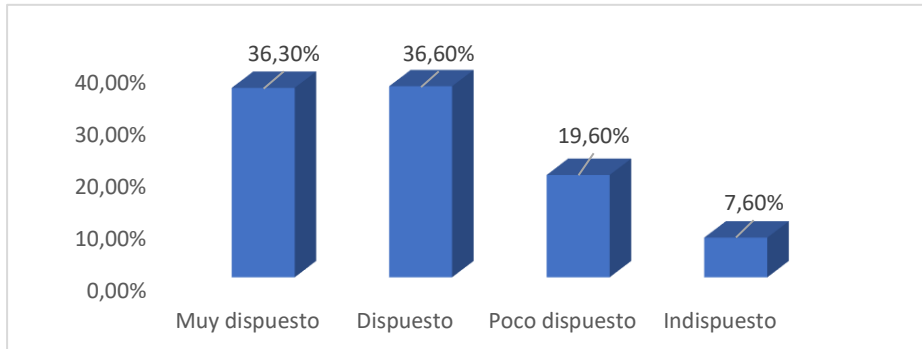
Interpretación

La figura 14, alude que el 55.90% de microempresarios cancelan las obligaciones que mantienen con los proveedores mediante la forma de pago electrónico debido a que esta es una forma segura de pago, ya que no tienen que mantener grandes cantidades de dinero en sus negocios y así pueden evitar el hurto en sus establecimientos, mientras que el 36.80% de comerciantes utilizan esta forma de pago para realizar otros tramites como por ejemplo el pago de arriendos del local, recargas móviles e incluso el servicio de comida a domicilio y así evitar tener que movilizarse a otras entidades y tener que cerrar sus locales.

12. ¿Qué tan dispuesto estaría a emplear el dinero electrónico para sus transacciones comerciales?

Figura 15

Emplear el dinero electrónico



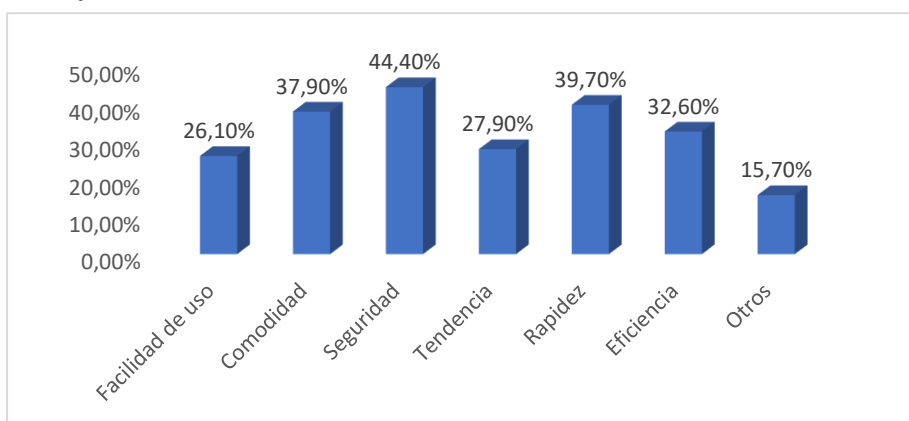
Interpretación

Se evidencio que el 72.90% de comerciantes están dispuestos a implementar el uso del dinero electrónico en sus negocios debido a que les ahorrara tiempo, y les generaría seguridad ya que de esta manera evitarían la circulación de billetes falsos, sin embargo, el 27.2% estarían poco dispuestos e indispuestos en poner en práctica esta forma de pago debido a los conflictos que puedan presentar al momento de utilizarlos.

13. De las siguientes ventajas sobre transacciones electrónicas, Señale cual le gustaría obtener para su negocio

Figura 16

Ventajas del dinero electrónico



Interpretación

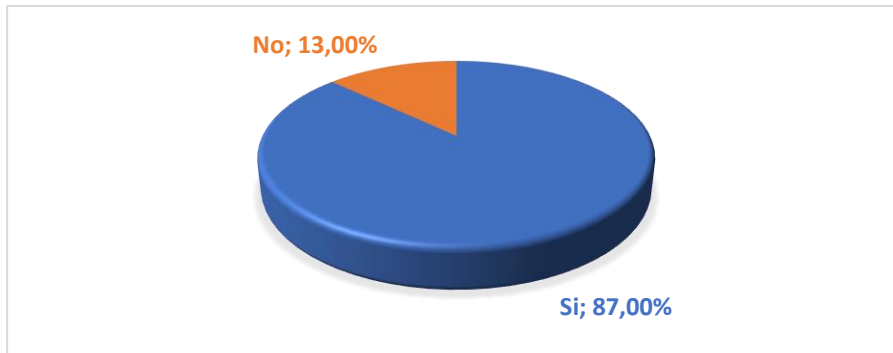
De acuerdo a la tabla 16 con respuestas de opción múltiple el 44.40% de los encuestados manifiestan que una de las ventajas que desearían obtener al implementar el dinero electrónico es la seguridad debido a que de esta manera no tendrían que llevar sus billeteras con grandes cantidades de dinero, además se reduciría la exposición al robo y al riesgo de recibir dinero falso o cantidades erróneas, mientras que el 39.70% desearían tener rapidez al momento de

realizar sus transacciones evitando así las largas filas que se presentan en algunas entidades financieras.

14. ¿Le gustaría conocer más sobre el uso de transacciones electrónicas para establecer en su negocio?

Figura 17

Conocer el uso del dinero electrónico



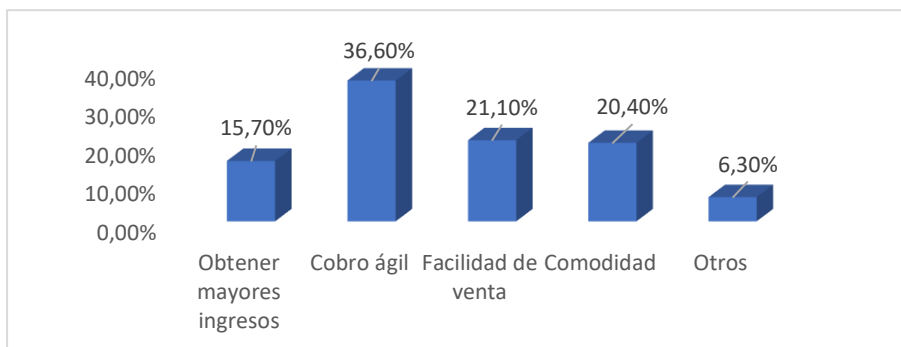
Interpretación

En base a la tabla 17, se percibió que el 87.00% de encuestados estarían dispuestos a conocer el uso del dinero electrónico debido a las ventajas que esta forma de pago genera, sin embargo, el 13,00% manifiestan que no desearían conocer este sistema por los gastos o impuestos que se generan al realizar los cobros de los clientes.

15. ¿Cuál de las siguientes razones lo motiva a realizar transacciones electrónicas para su negocio?

Figura 18

Razones para realizar transacciones electrónicas



Interpretación

Los principales factores que hace que los dueños o administradores de los negocios incidan en las transacciones electrónicas son: cobro ágil y facilidad de venta siendo estas las principales razones, ya que representan el 57.70% de las opiniones de los comerciantes, de esta manera consiguen un ahorro de tiempo y reducen el riesgo de realizar cobros incorrectos.

Conclusión objetivo 1

Dentro del primer objetivo se determinó que los negocios que más prevalecen en la ciudad de Loja son los que tienen una trayectoria menor a tres años, los cuales se dedican generalmente al expendio de ropa o calzado (20.40%), siendo similar a la distribución de cosméticos y bisutería (20.10%), estos tipos de negocios llegan a ser más apreciados debido a su alta demanda pese a los estragos económicos que ha dejado la emergencia sanitaria, estos negocios mencionan que reciben los pagos por medio de efectivo (50.90%) esto correspondería a que este medio de pago es tradicional, sin embargo, también existen usuarios que han solicitado en alguna ocasión cancelar mediante algún medio de pago electrónico, siendo el más usado las transferencias bancarias (48%), el pago con tarjetas de crédito o débito es muy bajo, debido a que se requiere de un equipo y cumplir con determinadas características que las entidades bancarias colocan como requisito.

Por otra parte los dueños mencionan que si tienen conocimiento de la forma de uso del dinero electrónico y que estarían dispuestos a implementar este nuevo medio de pago en los negocios (83.80%), al hablar del dinero electrónico el 73.90% tiene conocimiento de este medio de pago, y menciona que el 37.90% de sus clientes han solicitado cancelar sus consumos con este medio de pago, considerando que estas transacciones generan seguridad debido a que no tendrían que llevar grandes cantidades de dinero (físico) en su poder, mejorando así su operatividad por esta situación en alguna ocasión han realizado transacciones electrónicas un ejemplo de ellas son las transferencias bancarias las cuales las realizan mediante la banca móvil de cada entidad financiera en la cual tienen abierta sus cuentas de ahorro, esta forma de pago la utilizan para cancelar a los diferentes proveedores.

Por esta razón, los negocios podrían incrementar sus ventas debido a que se podría incorporar las ventas en línea por medio de pagos con dinero electrónico, no obstante, existe gran preocupación ya que se ha presentado o han escuchado de nuevas formas de estafa que pueden afectar al negocio.

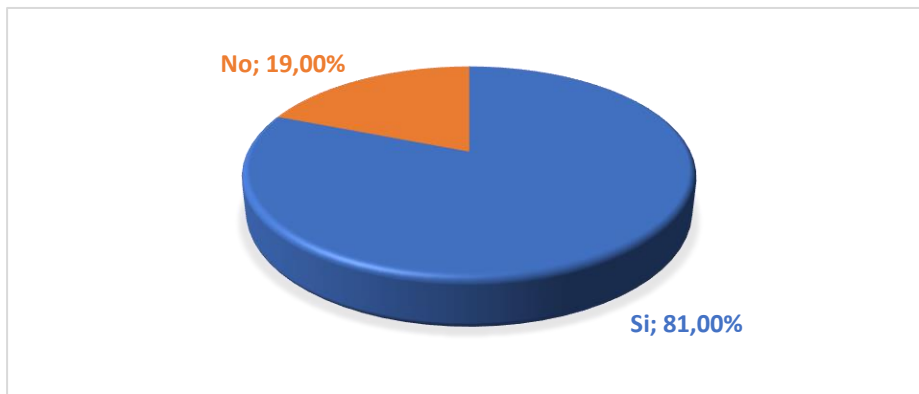
6.2. Objetivo 2: “Evaluar si el usuario de los diferentes comercios ubicados en la ciudad de Loja utiliza el dinero electrónico como medio de pago”

El presente estudio de investigación tiene como propósito evaluar si el dinero electrónico es aceptado como nuevo medio de pago por los ciudadanos de la ciudad del Loja, para lo cual se aplicó una encuesta para medir su aceptación (ver anexo 2).

1. ¿Conoce usted que es el dinero electrónico?

Figura 19

Conoce el dinero electrónico



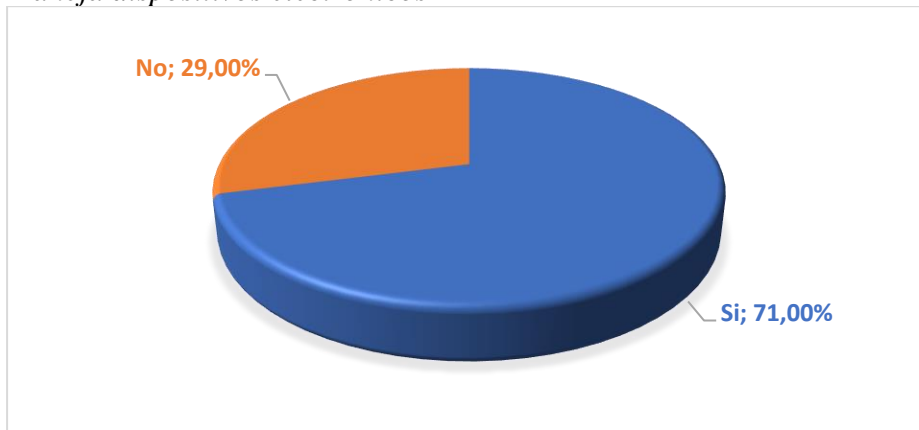
Interpretación

De acuerdo a la figura 19 con relación al conocimiento que los ciudadanos tienen acerca del dinero electrónico el 81.00% de los encuestados manifiestan que tienen conocimiento sobre este tema debido a que lo utilizan para la realización de compras y pagos de servicios. No obstante, el 19.00% han mencionado que no tienen conocimiento sobre el dinero electrónico, debido a que en algunos casos son personas de la tercera edad los cuales no tienen mucha relación con los avances tecnológicos y se sienten inseguros al utilizarlos.

2. ¿Maneja usted dispositivos electrónicos?

Figura 20

Maneja dispositivos electrónicos



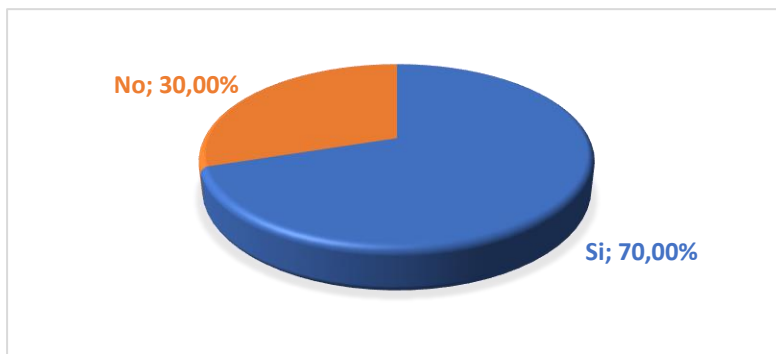
Interpretación

Se puede apreciar que el 71.00% de los encuestados manejan dispositivos electrónicos esto se debe a que la sociedad ha ido evolucionando en cuanto a nuevas tendencias tecnológicas haciendo que hoy en día el uso de estos dispositivos sea más frecuente, por otro lado, el 29.00% mencionan que no utilizan dispositivos electrónicos debido a que son personas mayores que no se sienten familiarizados con la tecnología por lo cual no tienen conocimiento del manejo de dispositivos electrónicos.

3. ¿Dispone de internet en sus dispositivos móviles?

Figura 21

Dispone de internet en sus dispositivos



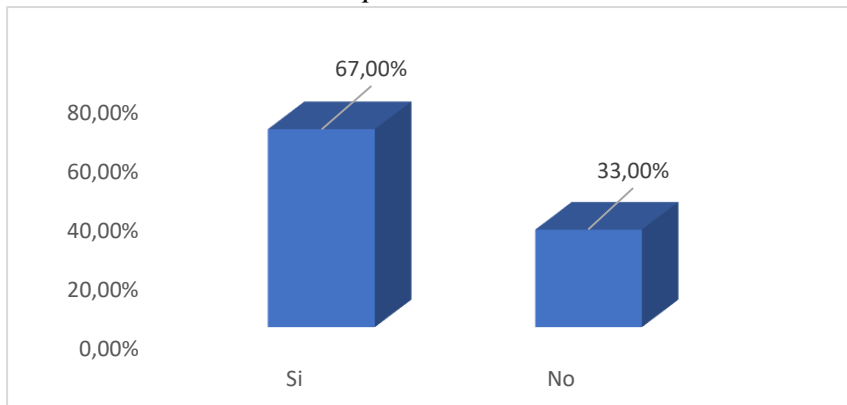
Interpretación

En la figura 21, se puede observar que las personas que tienen internet en sus dispositivos móviles reflejan el 70.00% los cuales se manejan mediante planes en diferentes operadoras o por recargas diarias que les permitan sustentar sus necesidades, seguido con el 30.00% donde manifiestan que no cuentan con internet en sus dispositivos, porque no lo ven necesario utilizar internet cuando salen de sus hogares por lo cual no cuentan con planes móviles para este servicio.

4. ¿Realizaría usted transacciones mediante dispositivos electrónicos?

Figura 22

Transacciones mediante dispositivos electrónicos



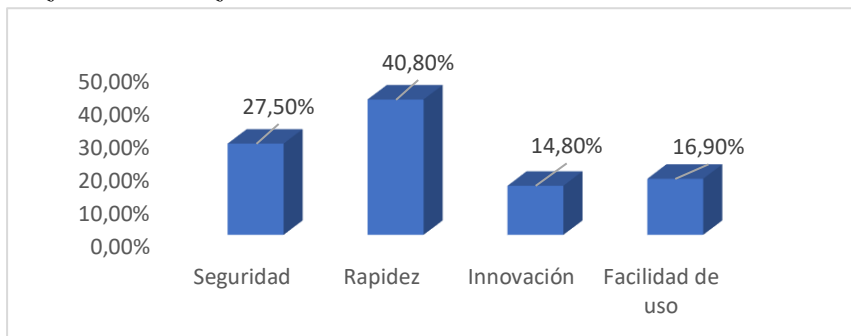
Interpretación

De acuerdo a la figura 22, el 67.00% de encuestados mencionan que si realizarían transacciones electrónicas debido a que es una manera más cómoda y rápida de realizar compras o pagos porque pueden efectuar todas sus transacciones a través del celular, sin embargo, el 33,0% de encuestados indican que no desearían efectuar transacciones mediante dispositivos electrónicos, dado a que no les parece que sea un medio confiable ni seguro.

5. ¿Cuál es la razón de utilizar dinero electrónico?

Figura 23

Razones de utilizar dinero electrónico



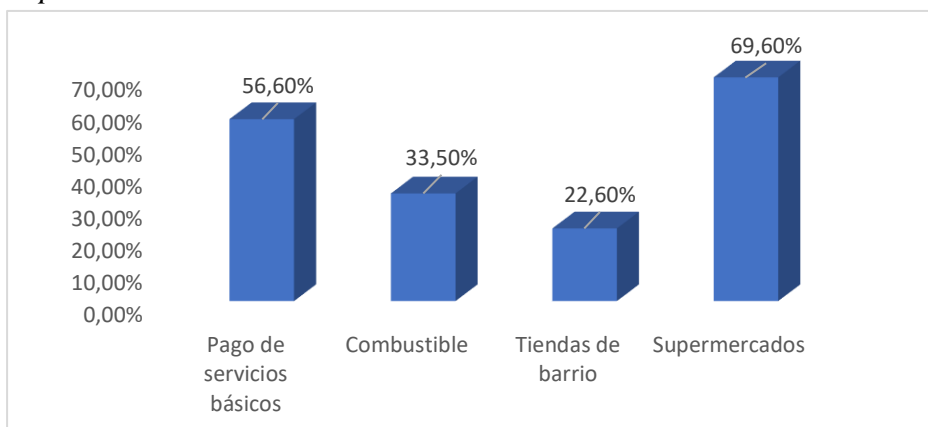
Interpretación

De acuerdo a la gráfica 23 el 40.80% manifiesta que utilizan el dinero electrónico por la rapidez que este medio de pago les genera, debido a que con solo ingresar a sus dispositivos podrán realizar sus operaciones bancarias y no tendrán que realizar largas filas en las entidades financieras, mientras que el 27.50% lo utilizan por la seguridad que este sistema les aporta debido a que impide que el dinero lo puedan perder o lo puedan sustraer, aunque pierdan su teléfono, ya que los datos no se encuentran en este sino en el servidor del proveedor del servicio, al que solo se puede acceder con PIN, huella digital o reconocimiento facial.

6. Para cuál de las siguientes compras y servicios ¿Cree usted que sería viable implementar el dinero electrónico?

Figura 24

Implementación del dinero electrónico



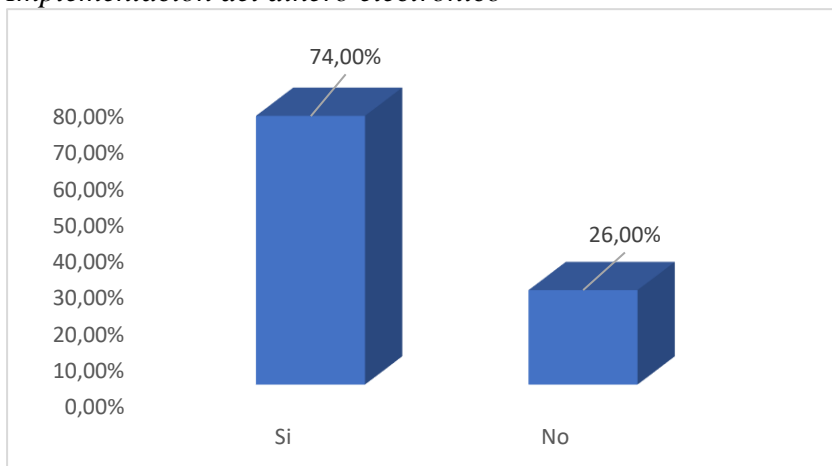
Interpretación

Se puede evidenciar que el 69.60% de encuestados manifiesta que es viable implementar el dinero electrónico para compras en supermercados debido a que en estos locales se venden productos de primera necesidad y por esta razón se encuentran con aglomeración de personas especialmente a inicio o finales de mes y el aplicar esta nueva forma de pago facilitaría la cancelación de los consumos. mientras que el 56.60% mencionan que sería viable aplicarlo para la cancelación de servicios básicos ya que al tratarse de un servicio con el que cuentan todos los ciudadanos existe gran cantidad de personas, por lo que el pagar electrónicamente agilizaría este proceso.

7. ¿Implementaría usted el uso dinero electrónico en lugar del efectivo?

Figura 25

Implementación del dinero electrónico



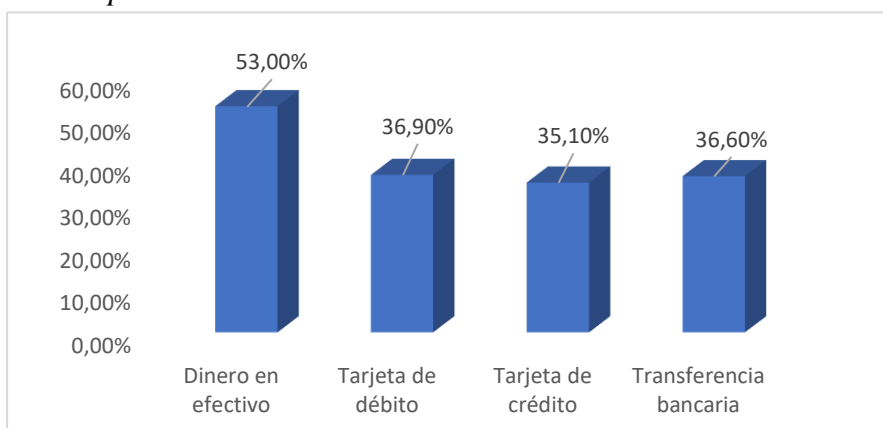
Interpretación

De acuerdo a la figura 25 se puede demostrar que el 74.00% de las personas que han sido encuestadas consideran que si implementarían el uso del dinero electrónico, debido a que se agiliza las transacciones, optimizando el tiempo y recursos, haciendo que el dinero sea más dinámico en su circulación. No obstante, el 26.00% de los encuestados han manifestado que no desean implementar dinero electrónico, debido se siente mejor usando dinero en efectivo.

8. ¿Qué medios de pago utiliza para cancelar sus consumos?

Figura 26

Medios para cancelar consumos



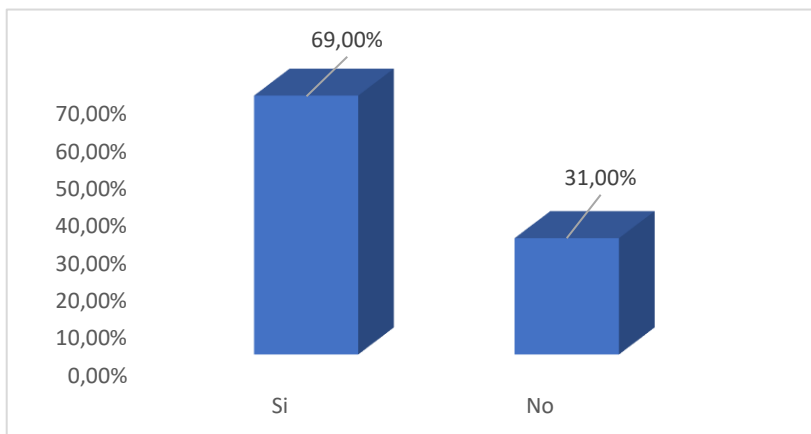
Interpretación

La figura 26, representa que el 53.00% utilizan dinero en efectivo para cancelar sus consumos, debido a que a este se lo considera como un medio de pago tradicional y se sienten más cómodos utilizándolo; mientras que el 36.90% que corresponde a tarjetas de débito puesto que mediante esta forma de pago los usuarios cancelan con el dinero que tienen depositados en su cuenta.

9. ¿Considera usted que este medio de pago de dinero electrónico puede ayudarle a ahorrar dinero?

Figura 27

Dinero electrónico ayuda al ahorro



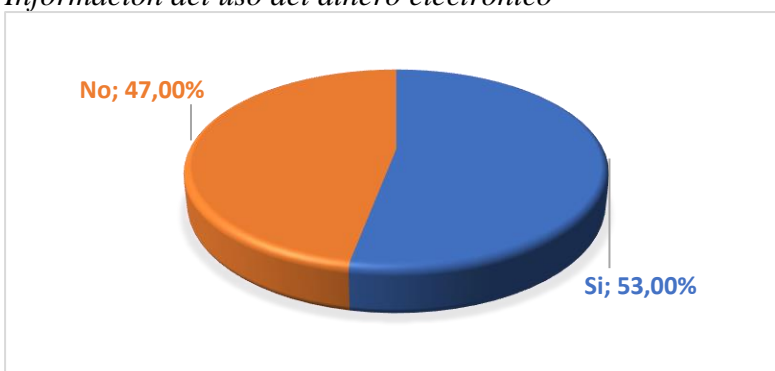
Interpretación

Referente a la tabla 13 el 69.00% manifestaron que, si consideran que el dinero electrónico pueda implementar un ahorro, debido a que le genera un ahorro de tiempo y al reducir los gastos de movilización. Sin embargo, el 31.00% de los encuestados han manifestado que no ayudaría en su ahorro debido a que por ser un medio electrónico no se encuentra al alcance de todos y no tienen accesibilidad como para poder ocupar esta nueva forma de pago.

10. ¿Considera usted que existe información suficiente para el uso de dinero electrónico?

Figura 28

Información del uso del dinero electrónico



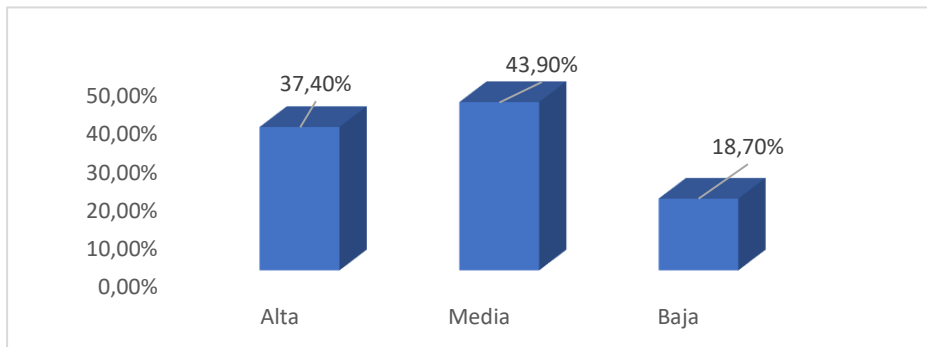
Interpretación

Se refleja que el 53.00% de las personas encuestadas han manifestado que, si existe información del uso de dinero electrónico, debido a que hoy en día el uso de la tecnología está en auge generando ventajas y facilidades para obtener cualquier tipo de información. Mientras que el 47,00% de ellos no consideran que exista información confiable ni segura de lo que es dinero electrónico, dado que no hay mucha información que hable del tema a profundidad como para comprender que es o como se lo usa.

11. ¿Cuál es el nivel de confianza que usted tiene respecto a la seguridad que brinda el Sistema de Dinero Electrónico?

Figura 29

Nivel de confianza



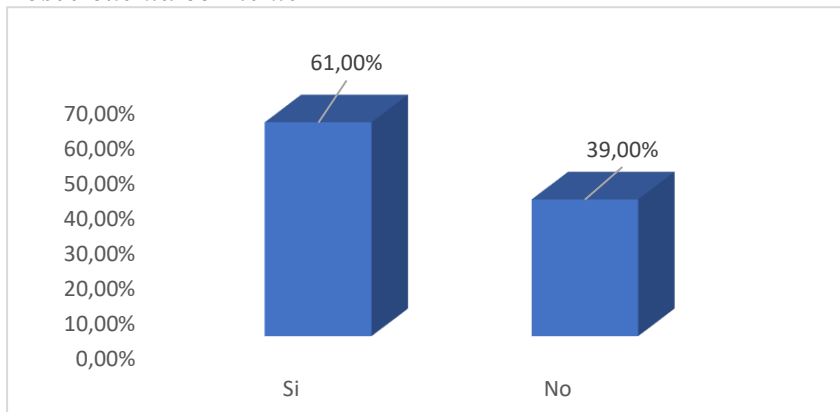
Interpretación

La figura 29 alude que el 43.90% de los usuarios encuestados manifiestan que tienen un nivel de confianza medio con respecto a la seguridad en este nuevo medio de pago, debido a que al ser usado de forma electrónica puede presentar ataques cibernéticos realizado por hackers; sin embargo, el 37.40% mencionan que tienen un nivel de confianza alto al utilizar este sistema de pago debido a que ya han utilizado o utilizan esta forma de pago y no han presentado inconvenientes en cuanto a la seguridad que este presenta.

12. ¿Usted posee una cuenta corriente en alguna Institución Financiera?

Figura 30

Posee cuenta corriente



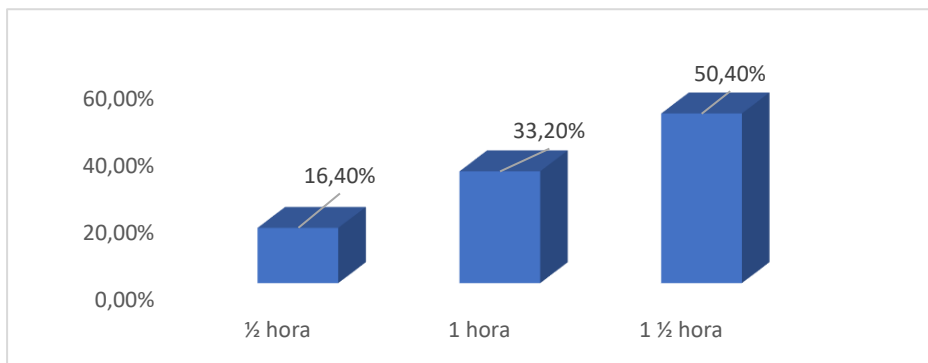
Interpretación

De acuerdo a la figura 30 el 60.80% de los encuestados manifiesta que, si tienen una cuenta corriente en alguna institución financiera, debido a que esta cuenta presenta mayor seguridad además que se puede solicitar la chequera desde la banca virtual. Sin embargo, el 39,20% mencionan que no cuentan con una cuenta corriente, debido a que no la creen relevante ni le ven ninguna diferencia con una cuenta de ahorros.

13. ¿Cuánto tiempo demora en realizar sus transacciones en instituciones financieras?

Figura 31

Tiempo que demora en realizar transacciones



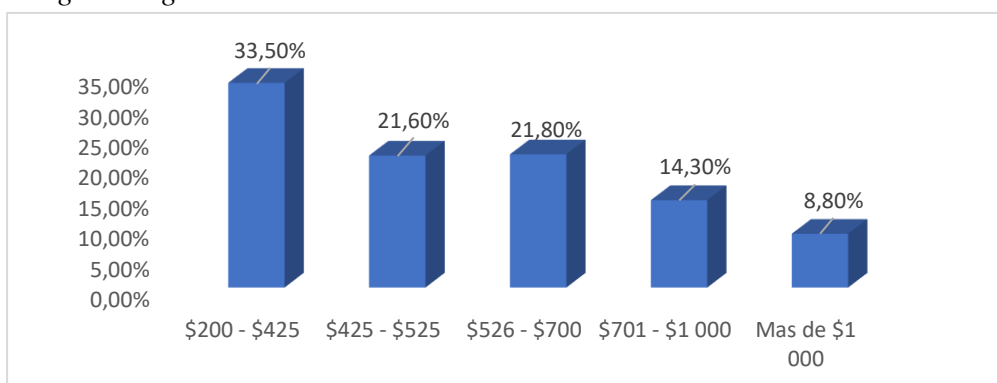
Interpretación

El 50,40% de los encuestados mencionaron que demoran alrededor de 1 ½ hora en realizar una transacción bancaria debido a las largas filas que presentan algunas instituciones y por esta razón les toma demasiado tiempo especialmente en fines de mes e inicios de semana; sin embargo, el 33,20% manifiesta que les toma 1 hora el realizar sus transacciones debido a que realizan sus trámites en horas y días poco recurrentes.

14. ¿Cuál es su rango de ingresos mensuales?

Figura 32

Rango de ingresos



Interpretación

De acuerdo a la figura 32, con relación a los ingresos mensuales el 33.50% de encuestados mencionan que perciben ingresos en un rango entre \$200 y \$425 lo cual les ayuda a solventar gastos de su hogar, por otro lado, el 21.80% manifiestan que perciben ingresos superiores al sueldo básico.

Conclusión objetivo 2

El medio de pago preferido por los encuestados sigue siendo el efectivo (53%) debido a que es un pago tradicional y todos los ciudadanos están acostumbrados a usarlo debido a la comodidad que esto les genera, sin embargo, mencionan que valoran mucho el no cargar dinero en efectivo al implementar el dinero electrónico como una nueva forma de pago. Estos resultados se deben a que la gran mayoría de los encuestados no se sienten confiables con el manejo de esta herramienta o en algunas ocasiones creen que no existe la información suficiente de cómo usar esta nueva modalidad.

Llama la atención que el 80.30% de los encuestados sí conocen del sistema de pago electrónico, sin embargo, no todos implementan este medio de transacción para sus consumos. Por lo que muchos prefieren cancelar con efectivo siendo esta una manera más convencional, indicando que existe un nivel de confianza medio (43.90%) debido a las estafas o intereses que esta forma de pago que ha implementado les puede generar.

Sin embargo, algunos usuarios que han deseado implementar esta forma de pago mencionan que si les gustaría aceptar este método en su vida cotidiana debido a que esto les ahorraría mucho tiempo y dinero porque no tendrían que realizar largas filas o incluso ir hasta cualquier institución para cancelar sus cuotas.

6.3. Objetivo 3: “Determinar las ventajas y desventajas de utilizar el dinero electrónico como medio de pago en la ciudad de Loja”

En base a la información recolectada se presenta a continuación las ventajas y desventajas que tiene el usar el dinero electrónico.

Las principales ventajas que se pueden enunciar, en base a la encuesta realizada en los apartados anteriores son:

- Son más seguras debido a que se evita la circulación de billetes faltos y en mal estado.
- Incrementar las ventas físicas y las ventas en línea.
- Adaptable a equipo tecnológicos (celulares, computadora, Tablet, cajeros).
- Rapidez para realizar las transacciones.
- Adaptable a todo tipo de comercios.
- Forma de generar ahorro en las personas, permitiendo un control sobre sus operaciones y gastos realizados.

De igual manera se presenta las desventajas que se analizan con el dinero electrónico:

- Las personas pueden ser vulnerables a los delitos financieros si no conocen las medidas de seguridad y utilizan estos métodos de pago con cuidado.
- Se debe pagar una comisión mínima para su uso de acuerdo a la forma de pago electrónico que se elija cancelar.
- No es aceptado como un medio de pago innovador, y puede demorar tiempo en adaptarse en los ciudadanos lojanos.

Conclusión objetivo 3

El sistema Financiero y los avances tecnológicos se han desarrollado permitiendo el surgimiento de nuevos medios de pago, que son cada vez más utilizados a nivel mundial. Es así que en base a la encuestadas realizadas dentro de los objetivos planteados se ha podido identificar que el público analizado muestra información importante relacionado al dinero electrónico de (73.90%), indicando de esta manera que los clientes presentan interés por que se incluya esta una nueva forma de pago, este mecanismo permite realizar las transacciones de forma más rápida y ágil siendo las principales ventajas, que facilitara la aceptación de pagos y transacciones sin tener que usar dinero en efectivo.

Por parte de los comerciantes y de acuerdo a toda la información representa que el (38.60%) desean incluir nuevas maneras de formas de pago accediendo a realizar transacciones

financieras entre dos partes, a través de una entidad financiera autorizada por ambos. Es por eso que los medios de pago se determinan por tener mayor facilidad, flexibilidad y seguridad para poder realizar transacciones dentro de los negocios de Loja.

De acuerdo a lo antes mencionado podemos decir que el dinero electrónico a lo largo de los años ha presentado ventajas y desventajas que lo han ayudado a innovarse y crecer en el mercado financiero siendo un servicio de pago que facilita la inclusión financiera, debido a que nos ha permitido mejorar la eficiencia en el sistema así como efectos positivos en el ámbito económico con la reducción de costos por transacciones, el ahorro de tiempo y ser un medio más seguro, que de acuerdo a estudio realizado en el trabajo investigativo se puede determinar que el dinero electrónico tiene mayor trascendencia debido a brindado un acceso transparente al sistema financiero; además, de que ha aumentado en gran medida el número de usuarios que lo utilizan debido a que existe un marco de regulación y supervisión adecuada para regular la emisión de dinero electrónico.

En resumen, la población observa con agrado que se incorpore al comercio en general este tipo de métodos. Sin embargo, las principales desventajas radican en la seguridad y confianza, ya que se ha observado un incremento significativo en estafas realizadas por medio de transferencias bancarias, en donde se han sustraído dinero de cuentas por medio de la clonación de tarjetas y la falsificación de comprobantes estos serían los factores que limitan a los ciudadanos a usar este tipo de mecanismos de pago.

7. Discusión

Dentro del presente estudio realizado a los comerciantes de la ciudad de Loja, se pudo apreciar que el dinero electrónico no ha tenido una respuesta aceptable, debido a la poca o escasa cultura que tienen las personas, en cuanto a la educación financiera, por lo que es necesario incentivar a propagar y difundir esta temática, para que sea un proceso usual en las transacciones de la ciudadanía lojana. De igual manera, los ciudadanos supieron manifestar que no ha existido la suficiente difusión de información, respecto al dinero electrónico y que es por ello que les resulta una herramienta difícil de acoplar a la dinamización de sus recursos cotidianos, no sin antes manifestar que este proyecto es muy interesante e innovador en cuanto a su funcionamiento.

Según lo manifestado por Tipanluisa et al., (2018) en los inicios del estudio del dinero electrónico, se realizó una planificación y un plan piloto el cual inició en noviembre del 2014, en las principales ciudades del país como lo son Quito, Cuenca y Guayaquil. Para este plan piloto se utilizó al dinero electrónico como un medio de pago y dentro del mismo estuvieron involucradas industrias como TIA (Tiendas Industriales) y Corporación El Rosado. Dentro de este plan piloto se llegaron a realizar alrededor de 1700 transacciones, es decir se logró que la implementación de este plan piloto fuera un total éxito ya que el mismo fue aceptado totalmente y movió un capital que asciende a los \$74.000. Este plan piloto se lo fortalece con los datos obtenidos en la presente investigación, ya que, el 37.9% de clientes han solicitado cancelar sus consumos mediante dinero electrónico, además que el 36.60% de comerciantes están dispuestos a implementar esta forma de pago en sus comercios.

Es así que durante el desarrollo realizado a los usuarios de la ciudad de Loja se puede apreciar que el dinero electrónico es una herramienta que se lo puede ocupar mediante dispositivos electrónicos dado que la tecnología va en aumento y según el estudio realizado el 70.10% manejan este tipo de dispositivos esto se debe a que la sociedad ha ido evolucionando en cuanto a tendencias tecnológicas. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Tenesaca (2020) en el cual menciona que el dinero electrónico es un excelente mecanismo de pago para todas las transacciones, es así que, gracias a los avance tecnológico e informático en el mundo, el uso de dinero electrónico ha ido evolucionando y gracias a eso dentro de nuestro país va a tener un constante crecimiento por la acogida que ha tenido a nivel mundial.

En relación a las ventajas de implementar el dinero electrónico son la seguridad, rapidez, es adaptable a todo tipo de comercios, además de generar un ahorro en la ciudadanía porque no tendrían que transportarse a las diferentes instituciones para realizar sus trámites. Estos beneficios se asemejan a la investigación realizada por Jaime Carriel (2017) en el cual menciona que sus principales beneficios de adoptar el dinero electrónico en el Ecuador son la reducción de robo del dinero tradicional, accesible a todos los ecuatorianos, además de permitir la inclusión financiera de los sectores marginales.

8. Conclusiones

Luego de haber concluido con la presente investigación, se procede a analizar y realizar las siguientes conclusiones:

- El uso de dinero electrónico hoy en día se lo está usando en la mayor parte de los negocios de la ciudad de Loja dentro de sus operaciones comerciales el principal factor que los motiva a realizar estas transacciones son el incremento en sus ventas y por esta razón podrían atender a un mayor número de clientes, principalmente quienes presentan mayor interés en el uso de este sistema de pago, son tiendas que poseen menos trayectoria en el mercado y desean implementar nuevas estrategias para poder mantenerse con el tiempo y adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno, sin embargo en la actualidad aún hay negocios que prefieren realizar sus transacciones de manera tradicional es decir mediante el efectivo, debido a las comisiones que esta forma de pago suele generar o porque no están familiarizados con funcionamiento.
- Los usuarios manifiestan que el implementar el uso del dinero electrónico es una alternativa moderna, rápida y segura de manejar su capital debido a que se lo realiza a través de dispositivos digitales, de esta manera se evita la pérdida de los billetes, el ser robados, la falsificación o el recibir cantidades equivocadas, cuidando de esta manera su patrimonio, mientras que con la implementación del dinero electrónico este permite ejecutar operaciones de compra y venta de una forma más sencilla y rápida.
- El dinero electrónico juega un papel importante en los negocios debido a que permite optimizar tiempo y recursos en transacciones comerciales tales como: transferencias, pagos, cobros y más, todo desde el teléfono sin hacer filas ni ir a instituciones financieras, permitiendo de esta manera el ahorro de tiempo y dinero, además brinda seguridad al no tener que llevar dinero en efectivo y cancelar el precio exacto de los bienes, productos o servicios que se están adquiriendo.
- Son tres los factores que frenan el uso de esta forma de pago:
 1. Temor a la estafa o fraudes que se puedan dar al momento de realizar cualquier tipo de transacción, este temor se ha visto presente, tanto para consumidores, como para vendedores;
 2. Falta de conocimiento por parte de los usuarios y comerciantes, y
 3. Desconfianza de otorgar información personal en sitios web.

9. Recomendaciones

Al establecer las conclusiones del proyecto de integración curricular, se procede a especificar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los dueños de los negocios implementar el uso de transacciones electrónicas como una nueva modalidad de cobro considerando que es una forma rápida, segura y eficiente de cancelación la cual se la puede realizar en un corto período de tiempo mediante el uso del celular.
- Se sugiere a los usuarios que aún no se encuentran adaptados al uso del dinero electrónico consideren esta nueva forma de pago debido a que brinda un control de las finanzas personales, y de esta manera pueden utilizar el dinero que tienen en sus cuentas y no excederse, además que permite un ahorro económico y de tiempo.
- Ampliar la gama de operaciones que brinda el sector financiero para realizar transacciones mediante el uso del dinero electrónico con la finalidad de que los usuarios puedan acceder al sistema de pago de una forma más rápida, fácil y segura.
- Diseñar estrategias a los usuarios para considerar al sistema electrónico, como una nueva herramienta de pago debido a que es un método confiable, considerando al mismo como un mecanismo que genera ventajas y beneficios que favorecen a las personas en términos de seguridad, en el ahorro de dinero especificando los costos y tiempo debido a que el ir a una entidad financiera genera un costo por movilización.
- Proponer que se implemente un programa de capacitación en el campo del manejo del dinero electrónico el cual sea ofertado por entidades financieras acerca del funcionamiento del dinero electrónico para que de esta manera conozcan la importancia, ventajas y fortalezas de poner en práctica este sistema de pago, el cual ayudaría a un ahorro en la economía del país debido a que el mantener billetes y monedas de óptima calidad el país gasta alrededor de USD 8 millones anuales.

10. Bibliografía

- Abril, J. R. (2020). 20 años de dolarización de la economía ecuatoriana: evolución de los medios de pago. *Subgerencia de Servicios, Dirección Nacional de Sistemas de Pago*, 7-22.
- Abud, R. (19 de febrero de 2018). Emprendimientos y micro empresas en México. (E. y. México, Entrevistador)
- Allauca, S. M., & Andachi, M. R. (2018). *Análisis de la baja aceptación del dinero electrónico en el sector microempresarial frente a los determinantes que marcan la preferencia por el dinero físico*. Quito.
- Álvarez, G. C., & Márquez, V. L. (2020). *Análisis de la deuda externa y financiamiento del FMI en Ecuador. Periodo 2015–2018*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Andrade, L. S. (2022). *Implantación de una plataforma e-commerce para impulsar la actividad económica del parque industrial Imbabura SA*. Imbabura.
- Banco Central del Ecuador . (s.f.). Sistema de Pgos Interbancarios . *Banco Central del Ecuador* , 1-2.
- Barrientos Felipa, P. (2017). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. *Finanz. polit. econ., ISSN: 2248-6046, Vol. 9, No. 1*, pp. 41-56. Obtenido de <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2017.9.1.3>
- Bastos, P., & Silveira, F. (2020). Desafíos y oportunidades de la industria del software en América Latina. *IAN SOFT*.
- Benza, G., & Kessler, G. (2020). *La ¿ nueva? estructura social de América Latina: Cambios y persistencias después de la ola de gobiernos progresistas*. Siglo XXI Editores.
- BID. (2019). *El Grupo BID y la Microempresa (2004 - 2018) Resultados de 15 años de trabajo*. Washington: Departamento de Desarrollo Sostenible.
- Briones, R. J., & Torres, C. J. (2022). *El comercio electrónico como estrategia de negocios para mejorar la rentabilidad económica sobre ventas en las pymes agroexportadoras en Cajamarca, 2021*.
- Briones, R. J., & Torres, C. J. (2022). *El comercio electrónico como estrategia de negocios para mejorar la rentabilidad económica sobre ventas en pymes agroexportadoras de Cajamarca, 2021*.
- Buj, S. G., & Cuadrado, M. R. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Castro, R. D., & Cortez, I. M. (2019). *El dinero electrónico como instrumento financiero en la actividad económica de las Pymes ecuatorianas* . Quito.
- Chávez Cruz, G., Campuzano Vásquez, J., & Betancourt Gonzaga, V. (2018). Las micro, pequeñas y medianas empresas. Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la. *Scielo*, 14.
- Chiluiza, P. D. (2022). *Modelo de gestión de riesgo crediticio de recuperación de la cartera vencida para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, provincia de Cotopaxi para el período 2020-2021*.

- Chipantiza, U. V., & Pinela, C. K. (2021). *La factibilidad del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera en el Ecuador período 2014-2019*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas.
- Córdova, P. L. (2020). *Implementación del dinero electrónico como mecanismo de eficiencia financiera en la economía popular y solidaria de la ciudad de Loja*.
- Córdova, P. L. (2020). *Implementación del dinero electrónico como mecanismo de eficiencia financiera en la economía popular y solidaria de la ciudad de Loja*.
- Coro, T., & Alejandra, G. (2019). *Análisis socioeconómico del microcrédito agropecuario otorgado a los pequeños productores del barrio Oyambarillo, parroquia Yaruquí*. Quito.
- Cueva, I. (2022). *Operaciones administrativas de compraventa 2022*. Editex.
- Díaz, N. C. (2020). *El análisis de los factores de producción de las mypes y el crecimiento económico en el Perú: período 2010-2014*.
- Díaz, S. (2018). *La microempresa en el desarrollo. Perspectivas*. La Paz: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Endara, A. J., & Romero, C. L. (2022). *Control interno en el área administrativa y su incidencia en la toma de decisiones del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, Provincia-Los Ríos. Año 2021*. Ecuador : Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Espinosa, C. J. (2021). *Banco del tiempo: una alternativa al intercambio tradicional de bienes y servicios entre estudiantes de la Universidad Central del Ecuador*. Quito: UCE.
- Euroinnova International Online Education. (s.f.). *Que es el dinero mercancía*. Obtenido de Euroinnova International Online Education: <https://bit.ly/3LDsKlf>
- Fernández, L. (2017). *El comportamiento del consumidor online. Factores que aumentan la actividad de búsqueda de eWOM en el Sector Turístico*. Oviedo : Universidad de Oviedo .
- Ferrari, F. C. (2020). *Cheque. economipedia*.
- Flores, R. C. (2019). *Implementación de una aplicación móvil para el manejo de presupuesto y pago de deudas recurrentes de personas naturales*.
- García, G. (2021). *América Latina y el Caribe en el Siglo Asiático: un análisis comparativo de las relaciones de Japón y China con sus socios latinoamericanos desde la perspectiva del Derecho Internacional Económico*. Revista Iberoamericana de Estudios de Desarrollo= Iberoamerican Journal of Development Studies,.
- García, R. S. (2020). *Impacto de las criptomonedas en la economía internacional: el caso del Bitcoin*.
- González, P. (2020). *¿Qué es unidad monetaria? Billin*.
- Hernández, S., Hernández, J., & Olguín, E. (2018). *Comercio Electrónico como herramienta complementaria en las PYMES en México. Etic@net*.
- Higuerey, E. (2019). *Comercio electrónico: conoce todo sobre este modelo de negocios y cuáles son sus ventajas. rockcontent, 8*.
- Instituto Europeo de Posgrado. (2017). *¿Qué es el Ecommerce? Suma University*.

- Jaime Carriel, E. (2017). *El dinero electrónico en el Ecuador*. Obtenido de IDE Business School: <https://bit.ly/3BFJv3Z>
- López, G. W., & Baquerizo, O. L. (2018). *Manejo del dinero electrónico en Ecuador y su incidencia del traspaso a la banca privada*. Polo del Conocimiento.
- López, V. (agosto de 21 de 2020). *Los componentes (o elementos) de la empresa*. Obtenido de Econfinados: <https://bit.ly/3qSnHx6>
- Martínez, C. M. (2018). *Medios electrónicos de pago en el comercio internacional*.
- Molina, R. G. (2019). *Propuesta de uso del Crowdfunding para financiar emprendimientos de comercio exterior en Guayaquil (Doctoral dissertation)*.
- Montalvo, A. G. (2021). *Movilidad laboral y dinámica económica en el Ecuador, 2013-2016*. Doctoral dissertation, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Montenegro, S. J. (2019). *Evaluación del grado de aceptación de las instituciones financieras privadas y cooperativas que participan de la implementación de la norma ISO 20022 en la reingeniería del Sistema de pago interbancario del Banco Central Del Ecuador en el Período 2016-201*.
- Moreno, L. (2021). *Propuesta de mejora organizacional y administrativa aplicable a la empresa Mallas y Figurados SAS. SAS*.
- Mulas, B. M. (2019). *Comercio electrónico: Diferencias entre China y España*.
- Murillo, P. A., & Guevara, Y. I. (2020). *Los medios de pagos electrónicos y su efecto en la oferta monetaria en una economía dolarizada periodo 2010-mayo 2020*.
- Naranjo, L. (2018). *Naranjo Zambrano, L. M. (2018). Análisis de los factores económicos y financieros que afectan el rendimiento de la empresa la Casa Española por el periodo 2015-2016*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Nuño, B. G. (2018). *Implicaciones de política monetaria de la emisión de dinero digital por parte de los bancos centrales*. España: Boletín económico/Banco de España.
- Oña, R. D. (2019). *Análisis del impacto causado por la implementación del sistema de dinero electrónico en el Ecuador durante el período 2014-2017*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas.
- Organización Mundial del Comercio. (2021). *Comercio Electrónico*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Panorama del comercio electrónico: políticas, tendencias y modelos de negocio*. París: Asociación Mexicana de Internet.
- Oropeza, D. (2018). *La competencia económica en el comercio electrónico y su protección en el sistema jurídico mexicano*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Padilla, I. E. (2021). *Estrategias pedagógicas ante la pandemia por covid-19 una visión desde la interculturalidad*.
- Pérez, M. J., & Ruiz, G. D. (2022). *Análisis de las finanzas descentralizadas impulsadas por tecnología financiera, como alternativa al sistema financiero tradicional en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.

- Plaza, N. M. (2018). *Análisis del sistema de billetera móvil como alternativa al sector no bancarizado de Guayaquil, 2016*. Guayaquil: Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Ramírez, J. P. (2021). *El cuento del dinero y de la banca como nunca te lo habían contado*. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales.
- Ramos, J. S. (2020). *Covid-19 Hacia la Nueva Normalidad: Una pandemia anunciada*. Malbec Ediciones.
- Rivera Guerrero, Á., Hablich Sánchez, F., & Berni Morán, L. (2018). *Dinero Electrónico: Beneficios Tributarios*. Revista global de negocios.
- Rivera, G. Á., Hablich, S. F., & Berni, M. L. (2018). Dinero Electrónico: Beneficios Tributarios. *Revista global de negocios*, 77-92.
- Rivera, M. G., & Quishpe, G. J. (2018). Deontología aplicada en el departamento técnico de la empresa. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Rojas, M. M. (2020). *Woow Express: Plan de negocios para la creación de la empresa de logística woow express, basado en las necesidades del mercado, bajo el modelo de industria 4.0, destacando la propuesta de valor y la diferenciación*. Universidad EAN.
- Ruiz Peña, N., & Correal, J. (2018). *E-Commerce como un Plan de Negocios*. Bogotá: Universidad el Bosque - Facultad de Ciencias Económicas.
- Salazar, A. J. (2020). *Análisis, diseño e implementación de un sistema académico para el control de notas, tareas y proces de matriculación en la Unidad Educativa, Guayas y Quil*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. .
- Sarquis, M. V. (2020). *Análisis de las FinTechs en Argentina bajo el marco Cynefin: contexto complejo con alta incertidumbre y líderes con poca aversión al riesgo*.
- Schneider, G. (2013). *Comercio Electrónico*. México: Cengage Learning Editores.
- Sheffi, Y. (2020). *Clústeres Logísticos: Brindando valor e impulsando el crecimiento*. Editorial Temas.
- Sigmond, K. (2018). El comercio electrónico en los tratados de libre comercio de México. *Revista IUS*.
- Silva, R. (2009). Beneficios del Comercio Electrónico. *Perspectivas*, 151-164.
- SRI. (30 de Septiembre de 2020). Obtenido de <https://bit.ly/3f2tHAA>
- Tena, R. D. (15 de mayo de 2021). *Tipos de empresas según su forma jurídica*. Obtenido de Holded: <https://bit.ly/3RTOK77>
- Tenesaca, E. E. (2020). El dinero electrónico, una modalidad de pago moderna y segura. *Dialoguemos*, 1-8.
- Tipanluisa Cevallos, I., Quise Llivipuma, S., Lanchimba Sandoval, M., & Pozo Escobar, D. (2018). *Análisis del desarrollo del dinero electrónico en las transacciones dentro del Ecuador*. Digital Publisher, 1-19.
- Torres, S. K. (2019). *Gestión de calidad y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo*.

- Uh Castillo, Á. O. (2019). *La sociedad de la información en las regiones tecnológicas de Estados Unidos y China* . Bachelor's thesis, Universidad de Quintana Roo.
- Vásquez, D. F. (2020). *Camino real del sur en el siglo XVII: arriería y tránsito comercial entre Oaxaca y la audiencia*. Guatemala.
- Vicuña, A. J. (2021). *El plan de marketing digital en la práctica*. Esic editorial.
- Wang, Z. (2020). *Entidades de pago electrónicas on line ya través del móvil*.
- Zambrano, S. L., & Guerrero, L. D. (2021). *análisis Comparativo Entre El Modelo De La Banca Tradicional Y La Banca Virtual; estudio Caso Banco Caja Social Vs Nubank*. Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

11. Anexos

Anexo 1

Certificado de traducción de inglés

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Stefany Gabriela Quezada Benitez, con cédula 1105860702 y con título de Licenciada en Ciencias de la Educación: Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-2021-2295813

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular denominado **“Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja.”** de autoría de **Betsy Yasmin Peralta Armijos**, portadora de la cédula de identidad número **1150033288**, estudiante de la carrera de **Finanzas** de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Dicho estudio se encontró bajo la dirección de Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. Mg. Sc., previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que este creyera conveniente.



Lic. Stefany Gabriela Quezada Benitez
C.I.: 1105860702
Registro del SENESCYT: 1031-2021-2295813

Anexo 2

Oficio de designación de director del Trabajo de Integración Curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

BANCA Y FINANZAS
Facultad Jurídica, Social y
Administrativa

Presentada el día de hoy, 03 de febrero de 2022, a las 08h00. Lo certifica, la Secretaria Abogada de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la UNL.

ENA REGINA
PELAEZ SORIA

Firmado digitalmente por
ENA REGINA PELAEZ SORIA
Fecha: 2022.02.03 10:54:09
-05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
**SECRETARIA ABOGADA DE LA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA-UNL**

Loja, 03 de febrero de 2022 a las 08h30. Atendiendo la petición que antecede, de conformidad a lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UNL vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, se designa al **Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, Mg. Sc.**, Docente de la Carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, como **DIRECTOR/A del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **"Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja"**, de autoría del Sr/Srta. **BETSY YASMIN PERALTA ARMIJOS**. Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 antes mencionado. Usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación *"será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación"*. **NOTIFÍQUESE para que surta efecto legal.**



Firmado digitalmente por
SILVANA ELIZABETH
HERNANDEZ OCAMPO

Ing. Silvana Elizabeth Hernández Ocampo, Mg. Sc.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA DE FINANZAS-FJSA

Loja, 03 de febrero de 2022, a las 09h00. Notifiqué con el decreto que antecede al **Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, Mg. Sc.**, para constancia suscriben:



Firmado digitalmente por
ABRAHAM BOANERGES
CRESCO CORDOVA

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, Mg. Sc.
ASESOR/A DEL PROYECTO

ENA REGINA
PELAEZ SORIA

Firmado digitalmente por
ENA REGINA PELAEZ SORIA
Fecha: 2022.02.03 10:54:21
-05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
SECRETARIA ABOGADA- FJSA-UNL



Firmado digitalmente por
ROBERT
ORLANDO DIAZ

Elb. Por: RDL.

Anexo 3

Modelo de encuesta dirigida a los negocios de la ciudad Loja



unl

Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE FINANZAS

Encuesta dirigida a los negocios de la ciudad de Loja sobre el uso del dinero electrónico

- 1. ¿Cuántos años lleva con su negocio en la ciudad de Loja?**
 - Menos de 3 años
 - Entre 3 y 5 años
 - Entre 5 y 10 años
 - Mas de 10 años
- 2. ¿Regularmente por qué medio recibe los pagos de sus productos?**
 - Efectivo
 - Transferencia bancaria
 - Tarjeta de crédito
 - Tarjeta de débito
- 3. ¿Ha realizado alguna vez transacciones electrónicas para actividades del negocio?**
 - Si
 - No
- 4. ¿Elija cuál de los siguientes productos o servicios vende?**
 - Ropa o calzado
 - Juguetes
 - Cosméticos/ Bisutería
 - Artículos electrónicos
 - Libros
 - Medicamentos
 - Otros
- 5. ¿Conoce usted la forma de hacer uso del dinero electrónico?**
 - Si
 - No
- 6. ¿Los clientes han solicitado cancelar sus compras con dinero electrónico?**

- Si
- No
- A Veces

7. ¿Considera usted que este medio de pago (dinero electrónico) puede ayudar a incrementar sus ventas?

- Si
- No
- Tal vez

8. ¿Qué tipo de transacciones electrónicas ha realizada para su negocio?

- Compras en línea
- Ventas en línea
- Recargas
- Transferencias bancarias

9. ¿Mediante que medio realiza sus transacciones electrónicas para su negocio?

- Celulares
- Computadora
- Tablet
- Cajeros
- Otros

10. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones utiliza para realizar transacciones electrónicas para su negocio?

- PayPal
- Banca móvil
- Mercado libre
- Páginas web

11. ¿Qué bienes y servicios cancela con dinero electrónico?

- Proveedores
- SRI
- IEES
- Otros

12. ¿Qué tan dispuesto estaría a emplear el dinero electrónico para sus transacciones comerciales?

- Muy dispuesto
- Dispuesto

- Poco dispuesto
- Indispuesto

13. De las siguientes ventajas sobre transacciones electrónicas, Señale cual le gustaría obtener para su negocio

- Facilidad de uso
- Comodidad
- Seguridad
- Tendencia
- Rapidez
- Eficiencia
- Otros

14. ¿Le gustaría conocer más sobre el uso de transacciones electrónicas para establecer en su negocio?

- Si
- No

15. ¿Cuál de las siguientes razones lo motiva a realizar transacciones electrónicas para su negocio?

- Obtener mayores ingresos
- Cobro ágil
- Facilidad de venta
- Comodidad
- Otros

Anexo 4.

Modelo de encuesta dirigida a los ciudadanos de la ciudad de Loja



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE FINANZAS

Encuesta dirigida a los ciudadanos de la ciudad de Loja sobre el uso del dinero electrónico

Como parte del proceso enseñanza - aprendizaje impartido a los estudiantes de la carrera de Finanzas de la Universidad Nacional de Loja.

El cuestionario que se presenta servirá para el desarrollo del proyecto de Trabajo de Integración Curricular “Dinámica del dinero electrónico en los negocios de la ciudad de Loja”, por lo que su opinión es de gran importancia para la obtención de datos estadísticos. La información recolectada servirá exclusivamente para fines académicos.

Objetivo:

- 1. ¿Conoce usted que es el dinero electrónico?**
 - Si
 - No
 - En parte
- 2. ¿Maneja usted dispositivos electrónicos?**
 - Si
 - No
- 3. ¿Dispone de internet en sus dispositivos móvil?**
 - Si
 - No
- 4. ¿Realizaría usted transacciones mediante dispositivos electrónicos?**
 - Si
 - No
- 5. ¿Cuál es la razón de utilizar dinero electrónico?**
 - Seguridad
 - Rapidez

- Innovación
- Facilidad de uso

6. Para cuáles de las siguientes compras y servicio ¿Cree usted que sería viable implementar el dinero electrónico?

- Pago de servicios básicos
- Combustible
- Tiendas de barrio
- Supermercados

7. ¿Implementaría usted el uso dinero electrónico en lugar del efectivo?

- Si
- No

8. ¿Qué medios de pago utiliza para cancelar sus consumos?

- Dinero en efectivo
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito
- Transferencia bancaria

9. ¿Considera usted que este medio de pago de dinero electrónico puede ayudarle a ahorrar dinero?

- Si
- No
- Tal ves

10. ¿Considera usted que existe información suficiente para el uso de dinero electrónico?

- Si
- No

11. ¿Cuál es el nivel de confianza que usted tiene respecto a la seguridad que brinda el Sistema de Dinero Electrónico?

- Alta
- Media
- Baja

12. ¿Usted posee una cuenta corriente en alguna Institución Financiera?

- Si
- No

13. ¿Cuánto tiempo demora en realizar sus transacciones en instituciones financieras?

- ½ hora

- 1 hora
- 1 ½ hora

14. ¿Cuál es su rango de ingresos mensuales?

- \$200 - \$425
- \$426 - \$525
- \$525 - \$700
- \$701 - \$1 000
- Mas de \$1 000