



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

**TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y
FINANZAS**

El dinero electrónico como alternativa de pago en el sector microempresarial de la ciudad de Loja.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Jaramillo Veintimilla, Hans Israel

DIRECTOR: Salas Tenesaca, Eulalia Elizabeth, Mgtr.

LOJA – ECUADOR

2017



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2017

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación el dinero electrónico como alternativa de pago en el sector microempresarial de la ciudad de Loja, realizado por Jaramillo Veintimilla Hans Israel ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, agosto del 2017

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Hans Israel Jaramillo Veintimilla, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: El dinero electrónico como alternativa de pago en el sector microempresarial de la ciudad de Loja, de la titulación de Administración en Banca y Finanzas, siendo, Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....
Jaramillo Veintimilla Hans Israel
C.I. 1104901689

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico a mis queridos padres Herman Jaramillo y Nubia Veintimilla por su constante apoyo y consejos durante esta etapa de estudios, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza, lo cual me ha permitido cumplir mis objetivos, y por siempre estar en los momentos difíciles, a mis hermanos Alexander y Johanna por brindarme su confianza y comprensión para poder culminar esta etapa de mi vida.

Hans Jaramillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por brindarme la sabiduría y las fuerzas necesarias para cumplir con todas mis metas, a la Universidad Técnica Particular de Loja en especial a la titulación de administración en Banca y Finanzas y a todos sus docentes quienes compartieron sus conocimientos por cinco años y un agradecimiento especial a la Magister Eulalia Salas directora de tesis, por compartir sus conocimientos y asesorarme durante la realización de esta investigación.

Finalmente expreso gratitud a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron para el desarrollo y culminación de este trabajo.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
1.1. Antecedentes del dinero.....	6
1.1.1. Evolución del Dinero.....	7
1.1.2. Definición del Dinero.....	8
1.1.3. Principales características del dinero.....	9
1.1.4. Funciones del dinero.	9
1.2. Inclusión financiera.....	10
1.3. Microempresa.....	14
1.3.1. Antecedentes de la Microempresa.....	14
1.3.2. Evolución de la Microempresa.....	16
1.3.3. Definición de la Microempresa.....	17
1.3.4. Características de las microempresas.....	19
1.3.5. Clasificación de las microempresas.....	19
1.4. Marco jurídico de las microempresas en Ecuador.....	21
1.5. Emprendedores.....	22
1.5.1. Antecedentes de los emprendedores.....	22
1.5.2. Definición de emprendedores.....	24
1.5.3. Clases de emprendedores.....	25
1.5.4. Características de los emprendedores.....	26
1.6. Importancia de los emprendedores en la economía ecuatoriana.....	27
CAPÍTULO II	31
IMPLEMENTACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO EN ECUADOR	31
2.1. Breves Antecedentes a nivel mundial y nacional.....	32
2.1.1. Situación del pago móvil en Suecia.....	34

2.1.2.	Servicio de pago móvil Bart.	35
2.1.3.	Situación de pago móvil en Tailandia.	36
2.1.4.	Situación del dinero Electrónico en Ecuador.....	38
2.2.	Definición del Dinero Electrónico.	39
2.3.	Tipos de dinero electrónico.....	41
2.3.1.	E-gold.....	41
2.3.2.	PayPal.....	42
2.3.3.	Moneybookers (Skrill).....	42
2.4.	Funcionamiento del dinero electrónico en Ecuador.....	43
2.4.1.	Esquema operacional.....	43
2.4.2.	Macro Agentes.	45
2.4.3.	Usuario.....	45
2.4.4.	Tarifas.	46
2.5.	Características del dinero electrónico.	49
2.6.	Ventajas del dinero electrónico.	51
2.7.	Desventajas del dinero electrónico.	51
2.8.	Marco legal del dinero electrónico en Ecuador.	52
2.8.1.	Entidades Reguladoras y de Control.	52
2.8.2.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	52
2.8.3.	Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.....	53
2.8.4.	Código Orgánico Monetario y Financiero.....	53
2.8.5.	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.....	54
2.8.6.	Normativa del Sistema de Dinero Electrónico en el Ecuador.	55
2.9.	Riesgos percibidos en la aceptación de pagos móviles en el sector minorista.....	55
2.9.1.	Riesgo Financiero.....	56
2.9.2.	Riesgo de Privacidad.....	57
2.9.3.	Riesgo de Desempeño.	57
2.9.4.	Riesgo Psicológico.	57
2.9.5.	Riesgo de tiempo percibido.	58
CAPÍTULO III		60
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN		60
3.1.	Diseño y tipo de investigación.	61
3.2.	Técnicas utilizadas para el levantamiento de información.....	61
3.3.	Fuentes de recolección de información.....	62
3.4.	Unidad de análisis.	63
3.5.	Análisis e interpretación de resultados.....	64
3.6.	Datos generales de los microempresarios.	65

3.6.1. Género de la población participante.	65
3.6.2. Edad de los microempresarios.	65
3.6.3. Nivel Educativo.	66
3.7. Incidencia del dinero electrónico en los microempresarios.	67
3.8. Razones para no utilizar el dinero electrónico.	68
3.8.1. Desconfianza hacia el sistema de dinero electrónico.	68
3.8.2. Poca información del uso de dinero electrónico.	69
3.8.3. Especulación hacia cambio de moneda.	70
3.9. Incidencia del dinero electrónico hacia la inclusión financiera.	71
Propuesta.	72
Conclusiones.	76
Recomendaciones.	77
Bibliografía.	78
ANEXOS.	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de adultos que tienen cuenta en una institución financiera formal.	12
Figura 2 Aportación de las Pymes al PIB ecuatoriano.	28
Figura 3. Logro de la compañía e-gold.	41
Figura 4. Logo de la compañía PayPal.	42
Figura 5. Logo de la compañía Skrill.	43
Figura 6. Esquema de flujos del Sistema de Dinero Electrónico.	44
Figura 7. Esquema Operacional del Sistema de Dinero Electrónico.	45
Figura 8. Sexo.	65
Figura 9. Edad.	66
Figura 10. Nivel Educativo.	67
Figura 11. ¿Cómo considera usted este nuevo sistema de pago?	68
Figura 12. ¿Considera usted que la causa es la desconfianza hacia el sistema de dinero electrónico?	69
Figura 13. ¿Considera usted que la causa es la poca información del uso de dinero electrónico?	69
Figura 14. ¿Considera usted que la causa es la especulación hacia cambio de moneda?	70
Figura 15. ¿Considera usted que el dinero electrónico contribuirá al acceso del sistema financiero?	71
Figura 16. Propuesta FODA sobre el dinero electrónico.	72
Figura 17. Imagen sobre talleres de capacitación.	73
Figura 18. Imagen sobre cultura financiera.	73
Figura 19. Imagen sobre las instituciones financieras y el dinero electrónico.	74
Figura 20. Imagen sobre software seguro.	74
Figura 21. Imagen sobre alianzas telefónicas y dinero electrónico.	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de empresas por sectores económicos.....	20
Tabla 2. Clasificación de las microempresas.	20
Tabla 3. Contraste de países con TEA más alta.	30
Tabla 4. Montos Transaccionales Máximos y Mínimos.	46
Tabla 5. Montos Máximos y Mínimos para cargas y descargas.	46
Tabla 6. Transferencias del Sistema de Dinero Electrónico.	47
Tabla 7. Solución de pagos.....	48
Tabla 8. Solución de cobros.....	49
Tabla 9. Tipo de investigación.	61
Tabla 10. Técnicas utilizadas para el levantamiento de información.	62
Tabla 11. Fuentes de recolección de información.	62
Tabla 12. Población encuestada.....	64

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo principal analizar el sistema de dinero electrónico como medio de pago en el sector microempresarial de la ciudad de Loja. A través del desarrollo de esta investigación se ha logrado describir las razones por la cual se ampara el Banco Central del Ecuador por medio del marco regulatorio, en donde busca implementar este nuevo servicio de pago enfocado a la inclusión de personas al sistema financiero.

Bajo este escenario se realizó un levantamiento de información a 316 microempresarios, en la provincia de Loja, las parroquias estudiadas fueron: San Sebastián, Sucre, Sagrario y el Valle. Cabe señalar que entre los principales resultados se obtiene que 61% de las microempresas está conformado por personas del sexo femenino. Además el 75% cuenta con estudio primarios y gran resistencia a la implementación de tecnología en sus negocios, acompañado de una gran desconfianza hacia este nuevo sistema de pago en temas tales como especulación hacia cambio de moneda o posibles fallos de seguridad en la plataforma del dinero electrónico.

PALABRAS CLAVES: Dinero electrónico, sector microempresarial, cultura financiera, emprendimiento.

ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the electronic money system as a means of payment in the microenterprise sector of the city of Loja. Through the development of this research has been able to describe the reasons why the Central Bank of Ecuador is protected through the regulatory framework, where it seeks to implement this new payment service focused on the inclusion of people in the financial system.

Under this scenario a survey of 316 microentrepreneurs was carried out in the province of Loja. The studied parishes were: San Sebastián, Sucre, Sagrario and El Valle. It should be noted that the main results show that 61% of micro-enterprises are female. In addition, 75% have primary studies and great resistance to the implementation of technology in their businesses, accompanied by a great distrust towards this new payment system in subjects such as speculation towards currency exchange or possible security failures in the money platform electronic.

KEY WORDS: Electronic money, microenterprise sector, financial culture, entrepreneurship

INTRODUCCIÓN

La implementación del dinero electrónico en Ecuador responde al desarrollo tecnológico y globalización que se vive hoy en día. Este nuevo instrumento de pago administrado por el Banco Central del Ecuador tendrá como finalidad abarcar en su totalidad todo el territorio ecuatoriano. Según Valencia (2014), el 48% son personas no bancarizadas. Entre las principales barreras que enfrentan estas personas es la falta de confianza, distancia, elevado costo y dinero insuficiente. Es importante señalar que el dinero electrónico permitirá la generación de más negocios inclusivos al volver más sencillo el pago, sin dejar de lado un incremento hacia el acceso de oportunidades que tendrán los emprendedores del sector popular y solidario.

El sector microempresarial ha tenido un impacto significativo como promotores y dinamizadores en el desarrollo económico del país, es por ello que las microfinanzas conforman un sector reconocido por instituciones nacionales y organismos internacionales, pero a su vez se han encontrado con diferentes complicaciones competitivas frente a las grandes empresas que cuentan con mayor liquidez y por ende mayor inversión, lo que ha obligado a los pequeños microempresarios a adaptarse y crear nichos de mercado con valor agregado en donde las grandes empresas no puedan incursionar tan fácilmente (Aguilar & Meza, 2015).

Considerando los enfoques ya mencionados la presente investigación sobre el dinero electrónico como alternativa de pago en el sector microempresarial de la ciudad de Loja busca analizar el impacto que tiene esta nueva herramienta sobre los microempresarios y cuál es su aporte a la inclusión financiera.

El contenido del trabajo consta de tres capítulos, los mismos que se describen a continuación:

En el primer capítulo se efectuó la revisión de literatura para construir el marco teórico. Este contiene definiciones, conceptos e importancia de temas como el dinero, características y su clasificación, inclusión financiera, microempresas y emprendimiento.

En el segundo capítulo se describe el contexto de la implementación del dinero electrónico en el Ecuador. En el mismo se explica los tipos de dinero electrónico y se detalla su funcionamiento con su respectivo marco legal, sin dejar de lado sus respectivas ventajas y desventajas así como el riesgo de esta nueva alternativa de pago.

El tercer capítulo abarca la metodología que se utiliza para el desarrollo en la presente investigación y el análisis de datos referentes al sector microempresarial, perfil del microempresario y el impacto que tiene el dinero electrónico como herramienta de pago en la ciudad de Loja. Finalmente, se presenta una propuesta con sus respectivas conclusiones y recomendaciones en función de los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes del dinero.

El origen del dinero se remonta a épocas muy antiguas. Desde las sociedades más primitivas, el hombre ha necesitado intercambiar los bienes obtenidos como fruto de su esfuerzo por otros, es así como surge el trueque que básicamente consistía en el simple intercambio directo de bienes y servicios entre los individuos, lo que permitió a los primeros asentamientos humanos dar el siguiente paso y crecer hasta convertirse en poblados. En este sentido, se basaba en la satisfacción de necesidades más que en la búsqueda del lucro personal (Muñoz, 2012).

Se cree que el dinero surgió por la primera división social del trabajo que condujo a la especialización de la humanidad y consecuentemente se elevó la productividad del trabajo. Esto llevó a las tribus antiguas a la obtención de excedentes en la producción de diferentes bienes, por lo cual se vieron en la obligación de adoptar una forma de comercializar sus productos sobrantes, con lo que se dió origen al trueque o intercambio de cualquier tipo de bienes. Las primeras monedas que se conocen, se acuñaron en Libia, la actual Turquía en el siglo VII antes de Cristo. Eran de oro y plata, ya que en ese tiempo el oro era el metal más valioso para todo el pueblo seguido de la plata, lo cual sirvió como patrón para la fabricación del dinero.

Durante siglos en Grecia, casi 500 reyes y 1.400 ciudadanos, acuñaron sus propias monedas. Se introdujo la costumbre de adornar cada moneda con el dibujo de su emblema local y se creó el primer sistema monetario unificado, que, con la caída del imperio se derrumbó entonces obispos, nobles propietarios se dedicaron acuñar monedas, esto fue habitual hasta la época de Carlo Magno, que reformo el sistema en el siglo VIII y devolvió el control de su emisión, al poder central.

El pionero en utilizar billetes, fue el emperador mongol, Kubali Khan en el siglo XI. Para él, era el certificado de propiedad de una cantidad de monedas de oro en Europa. En sus inicios, los billetes eran certificados sobre la existencia de un depósito oro en un banco.

De acuerdo Filippini (1991) se considera que:

A finales del Siglo XVI, cuando el público empezó a usar el dinero para saldar deudas y realizar pagos, los bancos emitieron certificados por cantidades fijas. Los primeros billetes oficiales se emitieron en 1664 por el Banco de Inglaterra. Así nació un nuevo tipo de dinero el fiduciario que, a diferencia de las monedas de la época, solo tenía valor representativo.

1.1.1. Evolución del Dinero.

El dinero es probablemente una de las invenciones humanas que mayor influencia ha tenido en la historia de la humanidad. No solamente por los impactos que tiene su utilización en la economía, sino también por la influencia que tiene en el comportamiento humano. Es así como surgió la necesidad de la comunidad y estructuras socio-políticas, lo cual llevo a la evolución del dinero en diferentes etapas por lo que ha pasado la moneda.

La aparición de estas nuevas clases sociales, como los comerciantes, hicieron que el trueque quede atrás al no ofrecer una solución eficiente. Es así como el comercio creció y no dió abasto. Este crecimiento comercial, produjo un gran interés por los objetos de otras regiones, dando así origen a la primera etapa que tuvo el dinero, el dinero mercancía. Este consistía en un bien que representaba el dinero, el cual tenía un valor intrínseco y también se podía utilizar para el consumo, es decir, tenía valor de uso. Con la creación de esta forma de comercio los productos daban fin al trueque. Algunos bienes utilizados fueron la sal, el tabaco y el cacao por los indígenas, el ganado utilizado por los romanos y el arroz utilizado por chinos (Marin, S.f.).

La segunda etapa por la que pasa el dinero es la del dinero metálico, en donde se empezó a utilizar monedas acuñadas con dibujos de emblema locales con su aleación de oro y plata. Esto apareció en el siglo VI antes de Cristo en Libia. Era en aquella época un importante país industrial y comercial. El uso de estas monedas llevo rápidamente a los países desarrollados. Sin embargo las monedas se limaban o se recortaban para sacar el metal precioso por lo que perdía valor intrínseco, sufriendo una devaluación (Marin, S.f.).

Esto llevo a crear el dinero fiduciario, es decir, acuñar monedas de aleaciones con cantidades escasas de metal precioso, "la moneda mala sustituye a la buena" (Ley de Gresham). Por lo tanto las monedas de baja calidad como eran de bronce o de cobre, en donde cuyo valor dependía principalmente del número de monedas de oro o plata por las que se podían intercambiar.

Posteriormente, surge la necesidad de manipular el dinero de una forma cómoda, no solo con el uso de monedas, es así como aparece el papel moneda. Este se constituye con la expedición o emisión de documentos respaldados por cierta cantidad de metales preciosos. Con el tiempo la necesidad de especies monetarias le fue mermando respaldo metálico al papel moneda, hasta hacerlo desaparecer y quedar solos billetes como símbolo de papel moneda (Bravo, 2009).

Los gobiernos intervinieron en la acuñación de monedas y la emisión de billetes, exigieron la creación de organismos estatales o bancos los cuales monopolizaron la creación de dinero. La revolución industrial fue indispensable hacer grandes inversiones de dinero para su desarrollo, es aquí donde surge el capital financiero. Consistía en obtener a través de bancos recursos monetarios, tanto a corto plazo, como a largo plazo.

En la sociedad postindustrial la información de forma inmediata es importante en el momento de la toma de decisiones y más aún en el ámbito económico. Por esta razón aparece el dinero electrónico y el dinero virtual para facilitar esta labor. El primero tiene su justificación en el auge que ha tenido la electrónica en la vida actual; consiste en que las personas podrán hacer sus pagos por medio de una tarjeta, que al insertada en un terminal de computador proporciona la información necesaria para hacer el respectivo pago. El segundo, permite hacer las transacciones desde cualquier lugar, sin tener que ir a los bancos y sin utilizar tarjetas, solo con un computador que tenga acceso a Internet podrá ingresar a la banca virtual y pagar facturas, hacer transferencias y realizar muchas más operaciones sin salir de casa o de la oficina (Bravo, 2009).

1.1.2. Definición del Dinero.

El dinero según Gilsbert (2011):

Como un conjunto de activos, en donde la moneda dispone de valor legal, es de curso actual y corriente, ya que las personas regularmente están dispuestas a usar como medio de pago para comprar y vender bienes y servicios, por lo tanto se encuentra aceptada y legalizada en una sociedad determinada.

El dinero es el complemento de las actividades económicas que realizan las personas alrededor del mundo. La variable del dinero o moneda se ha incrementado al punto de crear transacciones intangibles, es aquí donde el papel moneda o la moneda acuñada, ha pasado a segundo plano, en un mundo globalizado en el que vivimos. La necesidad y urgencia de efectuar transacciones monetarias o bancarias con comodidad y velocidad inmediata, ha dado lugar a utilizar equipos tecnológicos de uso diario como celulares (Balladares, Estrada & Walte, 2016).

Según Ávila (2007) considera que “en una sociedad civilizada, es casi imposible realizar actividades económicas, sin la ayuda del dinero”.

El dinero es el medio de cambio de aceptación mundial, por lo cual durante años se han logrado acuerdos comerciales de compra y venta, también es una herramienta del trueque que funciona como patrón de pagos. El dinero juega un papel importante en la economía basada en intercambios de bienes, objetos y artículos, la cual se asocia con billetes, monedas, cheques conocida también como efectivo o circulante, tarjetas de débitos o transacciones electrónicas; el dinero tiene como finalidad facilitar y satisfacer nuestra vida cotidiana.

1.1.3. Principales características del dinero.

Para que el dinero cumpla con la función de medio de cambio debe ser:

- ❖ Durable: debe ser capaz de circular en la economía de un estado aceptable por un tiempo razonable.
- ❖ Transportable: los tenedores deben poder transportar con facilidad dinero con un valor sustancial.
- ❖ Divisible: el dinero debe poder subdividirse en pequeñas partes con facilidad sin que pierda su valor, para que su valor pueda aproximarse al de cualquier mercancía.
- ❖ Homogéneo: cualquier unidad del dinero debe tener un valor exactamente igual al de las demás.
- ❖ De emisión controlada: para que mantenga su valor y que no detenga la economía porque la oferta de dinero es insuficiente, lo que implica evitar falsificación.

1.1.4. Funciones del dinero.

De acuerdo a Mischief (1994) considera que el dinero cumple cuatro principales funciones en la economía:

Unidad de cuenta y patrón de precios: El dinero es una cantidad es una unidad de cuenta que simplifica la fijación de los precios de los bienes y servicios. Usar el dinero como unidad de cuenta disminuye los costos de transacción, así como reduce el número de precios existentes en la economía y facilita la realización de las transacciones.

Medio de intercambio: Esta función es la que distingue al dinero del resto de los activos financieros de la economía. El dinero en forma de circulante y depósitos a la vista es usado en la compra y venta de bienes y servicios sin ningún cuestionamiento a su aceptabilidad como forma de pago en dichas transacciones. Su utilización como medio de cambio

promueve la eficiencia económica, ya que elimina muchos de los costos involucrados en el intercambio de bienes y servicios, o los llamados costes de transacción. En una economía no monetaria, donde no existe dinero, los costos de transacción son altos ya que debe satisfacerse la doble coincidencia de deseos que presupone la transacción de compra y venta.

Medio de pago: el dinero ejerce la función de medio de intercambio cuando se encuentra en el circuito de las transacciones mercantiles al contado. Cuando el dinero entra al circuito del crédito y sirve para liquidar o cancelar deudas, se dice que cumple la función «medio de pago», la misma que está vinculada al motivo precaución.

Depósito o reserva de valor: El dinero, en su función de depósito o reserva de valor, es utilizado para guardar poder adquisitivo o capacidad de compra a lo largo del tiempo. El dinero no es el único depósito de valor, pues diversos activos financieros y no financieros pueden desempeñar esta función. El dinero es el activo más líquido. El grado de liquidez de un activo se mide por la facilidad con la que puede convertir en dinero y la rapidez con que puede ejercerse su poder de compra. Mientras más líquido es un activo en relación a activos alternativos, manteniendo todo lo demás constante, más atractivo es y aumenta la cantidad demandada del mismo.

1.2. Inclusión financiera.

En los últimos años, a pesar de los importantes avances financieros de América Latina y el Caribe (ALC), todavía existen importantes rezagos y brechas por cerrar. Por otro lado, los bajos niveles de bancarización de ALC, respecto a otras regiones, plantean el desafío de incrementar la oferta de servicios financieros hacia nuevos mercados, a través de la creación de productos innovadores y de bajo costo que logren satisfacer las necesidades de los clientes (ahorro, crédito, seguros, etc.).

En el estudio y revisión de las diversas experiencias internacionales sobre inclusión financiera (IF), se observa a menudo el uso de tres términos: alfabetización financiera, educación financiera y capacidad financiera, como términos que se superponen y que pueden causar confusión.

Atkinson y Messy, 2012 citado en (Calderón, Carbajal, & Leiva, 2014) definen a la alfabetización financiera como “la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos

necesarios para tomar decisiones sensatas sobre asuntos que pueden afectar la situación y el bienestar financiero”.

La falta de alfabetización financiera puede incurrir al endeudamiento en los individuos, ya que por lo general pagan tarifas más alta; por lo tanto si la gente no maneja bien su dinero, es posible que no dejen dinero suficiente para ahorrar después de realizar sus gastos diarios, o pueda que acumulen deudas que no pueden pagar, lo que perjudica su grado de protección económica y nivel de bienestar.

La propia Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) citado en (Calderón, Carbajal, & Leiva, 2014) define a la educación financiera como el proceso a través del cual consumidores e inversionistas mejoran su entendimiento de los conceptos y productos financieros; y mediante la información, instrucción y orientación objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras que les permitan tomar decisiones informadas, saber a dónde recurrir por ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar y seguridad.

Calderón, Carbajal, & Leiva, 2014 argumentan que “la capacidad financiera es la habilidad y oportunidad de usar el conocimiento y las habilidades implicados en la alfabetización financiera”.

De Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015 afirman que el objetivo de la IF es justamente suministrar las herramientas necesarias para que estas poblaciones puedan mantener medios de subsistencia y, de manera más efectiva, crear activos, suavizar el consumo y gestionar riesgos idiosincráticos como los relacionados con la salud, la pérdida de empleo, la muerte u otros shocks que desestabilizan los patrones de consumo de los hogares. Todo lo anterior se suma al beneficio básico de poder manejar las transacciones del día a día de manera más práctica y segura.

A continuación se presenta la figura 1, tomada del informe sobre inclusión financiera en América Latina y el Caribe realizado por (De Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015) en el mismo se concluye que el 51% de la población adulta de ALC tiene una cuenta en una institución financiera u otro mecanismo formal, cifra cercana al promedio de 54% de las economía en desarrollo a nivel mundial. Esta cifra se compara favorablemente con el 39% en 2011, lo que refleja un avance importante de la región en términos de acceso, impulsado por la creación de cuentas básicas e

intervenciones gubernamentales, como el pago de programas de transferencias monetarias condicionadas a través de una cuenta en el sistema financiero. Así, el porcentaje de acceso del segmento 40% más pobre aumentó de 24% a 41% en este período, y la brecha de acceso por género disminuyó de 9,3 puntos porcentuales a 5,5.

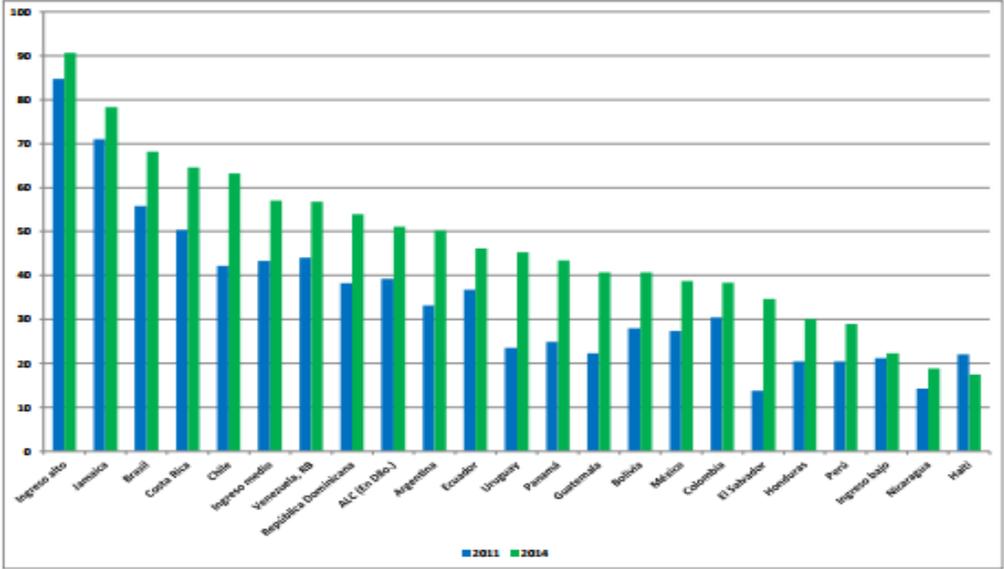


Figura 1. Porcentaje de adultos que tienen cuenta en una institución financiera formal.
Fuente: (Banco Mundial, 2015)

Sin embargo, continúa el rezago en términos absolutos, ya que alrededor de 185 millones de personas en ALC permanecen sin acceso a los servicios financieros formales. El acceso de los hogares más pobres está por debajo del promedio mundial de las economías en desarrollo (48%). Más aún, el acceso sigue siendo irregular dentro de la región y de cada país, donde los municipios más pobres y rurales siguen estando mayormente desatendidos. En Bolivia, Colombia, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y Perú, los niveles de acceso en áreas rurales están por debajo del 40% (De Ollóqui, Andrade, & Herrera, 2015).

La barrera para el acceso a los productos y servicios financieros por parte de las poblaciones más pobres ha representado un desafío para los países, en donde los menos desfavorecidos están excluidos, generalmente, de las oportunidades de empleo asalariado que presupone la teoría económica tradicional. Viven y trabajan en la economía informal, no por elección sino por necesidad, por lo cual se ven excluidos de la participación en el sector financiero formal.

Por lo tanto la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI) y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) citado en (Roa, 2013) define a la inclusión financiera como:

Como una situación en la que todos los adultos en edad de trabajar, incluidos aquellos actualmente excluidos del sistema financiero, tienen acceso efectivo a los siguientes servicios financieros provistos por las instituciones formales: crédito, ahorro (incluyendo cuentas corrientes), pagos y seguros.

El prestar servicios microfinancieros a clientes marginales es un proceso complejo que exige diferentes tipos de destrezas y funciones. La inclusión financiera durante estos años ha tratado de reducir esa brecha de pobreza, tratando de incluir a todos los ecuatorianos más relegados por el sector financiero, es así como surge la necesidad de la cultura financiera por lo cual las instituciones financieras que adoptan un enfoque integrado, tratan de proveer todos los servicios que demanda este grupo de personas.

Por su parte la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) citado en (Roa, 2013) considera a la inclusión financiera como:

El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social.

Por su parte el Banco Mundial (BM) se refiere a un panorama general sobre la inclusión financiera, en donde el 38% de los adultos en el mundo no utilizan servicios financieros formales y un porcentaje aún mayor de los pobres no tienen cuenta bancaria debido a los costos, la distancia de viaje y a los complejos requisitos que se deben cumplir para abrir una cuenta. La falta de servicios bancarios está vinculada con el nivel de ingresos; el 20% de los adultos más ricos de los países en desarrollo tiene el doble de posibilidad de poseer una cuenta formal que el 20% más pobre (Banco Mundial, 2015).

Las instituciones financieras, comenzaron a ampliar su cobertura geográfica y diversificar su riesgo cartera para atender un segmento mayor de potenciales clientes, superando un creciente saturación del mercados en zonas urbanas, es así como a través de la innovación y tecnología se a realizados trabajos para atender a agentes económicos más complejos dedicados a actividades del sector primario. En la mayoría de casos las instituciones financieras han incorporados no solo a microempresarios, también, pymes con problemas de acceso al sistema

financiero tradicional, lo que conlleva a un mayor crecimiento económico, gracias a la expansión de la capacidad de consumo e incremento de la inversión.

Para Guerrero (2015) afirma que “la inclusión financiera (IF) implica el acceso y utilización de los servicios financieros formales por parte de la población antes excluida de estos por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad”.

De acuerdo a Guerrero et al., (2010) citado en (Flores, Ormazabal, & Vera, 2013) señala que la inclusión financiera es un amplio concepto que conecta elementos complementarios:

- ❖ Entorno regulatorio propicio.
- ❖ Oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros).
- ❖ Cobertura: acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente.
- ❖ Fomento y difusión de educación y cultura financieras.
- ❖ Protección al usuario de servicios financieros y la transparencia de información.

1.3. Microempresa.

1.3.1. Antecedentes de la Microempresa.

Según Rodríguez (2000), considera que el surgimiento de las microempresas mucho más que definirlo como un origen, es el resultado de una gran crisis económica y también política que se ha vivido en la economía mundial en las últimas décadas.

La pequeña empresa ha existido desde la antigüedad; coexistió con la microempresa faraónica, se ubicó en el marco del artesanado en el mundo de las corporaciones en la edad media y mantuvo su presencia frente a la arrolladora concentración que impulsó el capitalismo. Así también actuó como subsidiaria de la gran empresa y en forma independiente en determinados nichos de mercado.

El nacimiento de este núcleo de empresas denominadas pymes, se las puede encontrar de dos formas. La primera son aquellas industrias que se las puede distinguir por su correcta organización en sus procesos de producción y con una amplia estructura en su gestión

empresarial, en la cual la mayoría cuenta con un pequeño capital y se desenvuelve formalmente dentro del sector económico del país.

La segunda forma, se encuentran aquellas industrias que comenzaron sus labores con los miembros de la familia construyendo poco a poco su organización, la cual se caracteriza sólo por su preocupación de supervivencia sin prestar demasiada atención a temas como el costo de oportunidad, el capital e inversión, que con el pasar de los años permitirá el crecimiento en el sector microempresarial (Rodríguez, 2000).

La difícil situación económica por la que atravesó América Latina, puso a prueba el ingenio y talento de muchos emprendedores quienes en medio de la crisis encontraron una solución a su situación económica, evitando con esto una crisis social inminente provocada por el desempleo, es aquí donde surge la necesidad de miles de microempresas y Mipymes familiares con promedio de diez trabajadores que mantuvieron la economía a flote.

Hace tres décadas, Birch (1979) citado en (Guzman & Ortiz, 2007) considera que:

A lo largo de los setenta, las firmas con menos de 100 empleados habían generado 80% de los nuevos empleos en los Estados Unidos. Aunque sujeto a debilidades metodológicas, es aquí donde surge el punto de partida para una larga ola de discusiones empíricas sobre los determinantes del tamaño de las empresas y su influencia sobre la generación de empleo, la equidad y la eficiencia.

En las décadas anteriores a los ochenta se consideraba a las Mipymes como signo de subdesarrollo económico. Kaufmann & Tesfayobannes (1997), consideraban que las empresas de menor tamaño estaban envueltas en su estadio de crecimiento menor que las grandes empresas, estableciendo con la dimensión de estas una relación directa con la evolución de la economía nacional; por lo tanto, Mipymes estaban destinadas a desaparecer una vez que el país se desarrollase, siguiendo el curso natural de la evolución económica.

De acuerdo a Henríque (2009) y la Organización Internacional del trabajo (OIT):

Las microempresas en América Latina han sido duramente afectadas por la crisis actual. Muchas de ellas han sufrido una caída en las ventas, tienen problemas en obtener crédito, y se encuentran agobiados por los pagos retrasados de sus clientes, pero es importante

señalar las pymes y las Mipymes representan el 85% del empleo privado en América Latina.

1.3.2. Evolución de la Microempresa.

De acuerdo a la CEPAL (2008), los modelos de industrialización en los países desarrollados fueron determinados por las condiciones macroeconómicas imperantes y el grado de disponibilidad de ciertos insumos industriales básicos. Tal característica llevó a reforzar la idea de que las Pymes se daban con frecuencia en países poco industrializados, donde el desarrollo de las grandes empresas era más complejo por las limitaciones propias de la ausencia de escalas en las pequeñas empresas en mercados muy estrechos.

Spath (1993), considera que a mediados de los cincuenta las ventajas de las Mipymes ya eran bien conocidas. Así se resaltaba como beneficios el trabajo intensivo en mano de obra, su adaptabilidad, la utilización de factores productivos locales y reducción de la dependencia de las importaciones.

Así también lo afirma CEPAL citado en (Alvarez & Duràn, 2009), que en los años sesenta y setenta existían dos puntos de vista confrontados sobre la realidad del fenómeno, por un lado la postura “tradicional” de la industrialización, que continuaba considerando a la Mipyme como signo de un sub-desarrollo.. Pero por otro lado, comenzaba a surgir la noción de que en ellas descansaba la clave para un desarrollo industrial sin los males sociales del fordismo.

El sustento teórico del estado del bienestar que caracterizó la segunda posguerra y el comienzo de los setenta determinó un modelo de industrialización basado en la producción masiva de bienes poco o nada diferenciados con una organización rígida de la cadena productiva aprovechando las economías internas de escala y las demandas insatisfechas.

En este contexto las Pymes conservaban para sí la tarea de preservar el equilibrio socioeconómico en su rol de generadoras de mano de obra con una tendencia declinante de su participación en la composición industrial de los países adherentes a este modelo.

Para mediados de los setenta, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) empieza a recomendar que los países de tercer mundo ayuden a las Mipymes, otorgándoles mayores incentivos y generando políticas de promoción. De esta manera marcaron el fin de este modelo de desarrollo industrial. Las causas de este fin fueron; la crisis del petróleo, la expansión

económica de los países desarrollados. Y la aparición de los nuevos países exportadores. No menos importante fue el cuestionamiento que recibió el modelo fordista de organización productiva rígida (Centrogdl, S.f.).

Frente a este nuevo orden económico las grandes empresas hicieron cambios para frenar la caída de su rentabilidad y hacerse competitivas. Algunos cambios fueron:

- ❖ Incorporación de nuevas tecnologías (que reducen costos y flexibilizan el proceso).
- ❖ Racionalización del empleo.
- ❖ Búsqueda de nuevos mercados.

Yoguel (2005) considera que todos estos cambios replantearon el rol de las Pymes. Fue una época de transición en la que coexistieron formas fordistas y pos-fordistas de organización industrial, modelos opuestos de integración vertical, hasta la aparición del nuevo paradigma tecnológico organizativo en los ochenta, en la cual se produce un aumento en el interés por las Mipymes. El menor tamaño de estas empresas es considerado como signo de una mayor capacidad de adaptación e innovación, dando así en este periodo un crecimiento en productos y empleo por parte de las mismas.

1.3.3. Definición de la Microempresa.

Hoy en día existen un sin número de definiciones sobre microempresa que proponen diferentes autores. Para la presente investigación se tomó como referencia una definición que vaya en función del empleo, la calidad de vida o de un sector particular.

Según Monteros (2005) define a la microempresa como:

Una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación.

William citado en (Tunal, 2003) define a las microempresas como:

Una organización en donde predomina un individuo y un grupo de ayudantes, se trata del modelo de hombre orquesta, y en términos generales, de la forma más simple de estructura

organizacional la cual permite cambiar su estrategia rápidamente si el cambio está dentro de la capacidad y los intereses de la persona.

Max-Neef (1993) usa el término micro-organización para referirse a la microempresa, y entiende a éstas como:

Entidades que se encuentran subordinadas al núcleo capitalista moderno y que las estructuras con que operan éstas generan diferencias de productividad y de ingresos que tornan poco atractivos los trabajos ejercidos en esos segmentos no institucionalizados, salvo para grupos de baja calificación y para personas con mayor dificultad para acceder al mercado formal. Sin embargo, también existen casos en que las micro-organizaciones han emergido como alternativa consciente a la disciplina del trabajo asalariado o como mecanismo social de defensa frente a un ambiente social y políticamente hostil.

Finalmente Carpintero (1998) las define como: “pequeñas unidades de producción, comercio o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital, trabajo y tecnología, aunque todo ello esté marcado por un carácter precario”.

Si bien la presencia de las microempresas no es una forma de organización del trabajo nueva, sí podemos decir que éstas han cobrado actualmente mucha importancia, entre otras cosas, por el hecho de que tales organizaciones han podido hacerle frente al debilitamiento de los mercados de trabajo, asignándoles a éstos características muy específicas. La principal importancia que tienen las microempresas en el mercado de trabajo radica en la capacidad que tienen éstas de producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital.

Ecuador es un país con un altísimo número de pymes que se concentran sobre todo en el comercio, servicios y actividades industriales, que son áreas fundamentales para la generación de empleo. Por su fuerte participación en el mercado comercial y laboral en el país, juegan un rol muy importante. Entre los diferentes tipos de actividades económicas están:

- ❖ Comercio al por mayor y al por menor.
- ❖ Agricultura, silvicultura y pesca.
- ❖ Industrias manufactureras.
- ❖ Construcción.
- ❖ Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- ❖ Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.

- ❖ Servicios comunales, sociales y personales.

Las microempresas le dan dinamismo a la economía, por cuanto le permiten explorar distintos giros de productos o mercados, además de ser una importante fuente de movilidad social, si es que los micro-emprendimientos son bien administrados.

1.3.4. Características de las microempresas.

La Organización Internacional del Trabajo (2008) considera que los aspectos principales que caracterizan a las microempresas son:

- ❖ El propietario administre y mantiene el control sobre la empresa bajos niveles de ingreso, de productividad y de nivel tecnológico.
- ❖ Escasos volúmenes de capital y de inversión.
- ❖ Dirección poco especializada.
- ❖ Uso de mano de obra familiar.
- ❖ Vulnerables a cambios repentinos.
- ❖ Carencia de eficiencia interior.

Tunal (2003) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), afirman que las microempresas son negocios de pequeña escala en los cuales se destacan las siguientes características:

- ❖ Menos de 10 empleados.
- ❖ No existe en muchos casos separación entre el presupuesto familiar y el de la microempresa.
- ❖ Cuentan principalmente con empleados no asalariados y relacionados con la familia.
- ❖ Alto porcentaje de mujeres propietarias del negocio.
- ❖ Activos menores de 30.000 dólares.
- ❖ Escaso conocimientos de gestión.
- ❖ Limitado acceso al sector financiero formal.
- ❖ Falta de registro legal.
- ❖ Bajo nivel de tecnología.

1.3.5. Clasificación de las microempresas.

Las pymes en el Ecuador forman parte del desarrollo social en cuanto a producción, demanda y compra de productos o simplemente por valor agregado, por lo cual se ha convertido en un factor indispensable para generar riqueza y empleo.

Las actividades que desarrollan las Pymes en el Ecuador, abarcan gran diversidad de opciones, de acuerdo al último censo económico del INEC, la concentración económica por actividad, esta distribuida de acuerdo al siguiente detalle publicado por el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE).

Tabla 1. Estructura de empresas por sectores económicos.

Sector Económico	No. Empresas
Servicios	328.641
Comercio	318.894
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	89.772
Industrias Manufactureras	72.739
Construcción	29.579
Explotación de Minas y Canteras	3.311
Total	842.936

Fuente: Directorio de Empresas y Establecimientos, 2015

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

De la muestra total de 842.936 empresas, se puede observar que el mayor número de estas se relaciona con las actividades de servicios con 38.99%, comercio con 37.83%, agricultura con 10.65%, manufactureras con 8.63%, construcción con 3.51% y minas con 0.39%. A continuación se presenta un cuadro en el que se dan a conocer los diferentes tipos de microempresas que existen:

Tabla 2. Clasificación de las microempresas.

Según su capacidad de acumulación.	
Microempresa de subsistencia o supervivencia.	Son las que remuneran inadecuadamente a su propietario, no existiendo la retribución al capital productivo, lo que causa descapitalización en su actividad. En general, no logran cubrir los costos laborales.
Microempresas de acumulación simple.	Son unidades productivas que únicamente generan el proceso productivo en el mismo volumen de producción que realizan. Siguen prácticas contractuales que les permiten el ahorro de costos salariales.
Microempresas de acumulación ampliada.	Corresponden a establecimiento que alcanzan a pagar a su propietario, produciendo excedentes y crean puestos de trabajo que cumplen la legislación laboral con respecto al pago de seguro de salud y de salario mínimo.
Según las actividades que desarrollan.	
Microempresa Productiva.	Se dedica a la transformación de la materia prima, se incluye a la elaboración de artesanías.

Microempresa Comercial.	Se dedica a la compra y venta de bienes y productos elaborados. Se especializa en revender el producto, sin haberlo transformado.
Según el número de personas:	
Microempresa Societaria.	Surge de un cuerpo entre dos o más personas.
Microempresa Unipersonal.	Es cuando el propietario del capital es una sola persona.
Según la cantidad de funciones que desarrollan:	
Microempresa de función única.	Desarrolla una solo actividad.
Microempresa de dos funciones.	Desarrollan dos funciones con la misma importancia, no supera una a la otra.
Microempresa de función múltiple.	Incorpora varias funciones, u gestión es más complicada.
Microempresa de producción por copia.	Produce bienes y servicios que ya están en el mercado tratando de diferenciar el marketing.
Microempresa de producción innovadora.	Producen bienes y servicios e introduce algunas modificaciones.

Fuente: Diagnóstico de la competitividad territorial de Guayaquil, 2009

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

1.4. Marco jurídico de las microempresas en Ecuador.

Un tema recurrente en cuanto a la legislación sobre la microempresa es el alto nivel de informalidad de las mismas. Generalmente, las microempresas no cuentan con las licencias municipales requeridas, no registran a sus empleados en la seguridad social, ni reportan sus niveles de ventas a la autoridad impositiva. El empleo de la microempresa se relaciona por definición como empleo en el sector informal, porque la mayoría de las veces los empleados de la microempresa no se encuentran anotados en los registros oficiales del ministerio de trabajo, ni registrados en la seguridad social, ni tampoco en el Servicio de Rentas Internas (SRI). Esto se debe en parte a que los costos asociados de registrarse (pago de impuesto, inscripciones, tasas, etc.) son muy altos y también porque el proceso es complicado y tedioso (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006).

Según el Banco Mundial, iniciar un negocio en Ecuador requiere cumplir 12 trámites, que incluyen desde un certificado de depósitos en el banco hasta registros en la Superintendencia de Compañías, SRI, Cámara de Comercio, Registro Mercantil, Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Municipio, entre otros. Para realizar estos 12 trámites un empresario se demora en promedio 48,5 días hábiles, y el costo asciende a US\$ 2.200.

La creación y desarrollo del sector Pymes, necesita de la existencia de un marco normativo y legal que sea el principal factor que aliente la creación de estas en un ambiente de iniciativa y libertad de emprender. Además, es importante que las leyes del Seguro Social, Banco Central, Superintendencia de Compañías, Superintendencias de Bancos y Seguros, Ministerio de Relaciones laborales y SRI consideren las diferencias entre Pyme y grandes empresas (Eumed, S.f.).

De acuerdo a La ley de Compañías en el Ecuador mediante el artículo 428, “establece que las pequeñas empresas pueden ser asociaciones de formalidades. Y a su vez exige que todas estas unidades económicas deban cumplir con lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno y RUC” (Superintendencia de Compañías, 2012).

Es importante recalcar que las regulaciones por parte de las entidades oficiales están enfocadas a la empresa en general, pues no existen regulaciones enfocadas directamente al sector Pyme.

En base a lo mencionado anteriormente es importante recalcar que en el Ecuador, según el artículo 431 de la Ley de Compañías:

Dispone que la Superintendencia de Compañías ejercerá el control y vigilancia de todas las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones, de economía mixta, responsabilidad limitada, y de las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador cualquiera que fuere su especie (Superintendencia de Compañías, 2012).

1.5. Emprendedores.

1.5.1. Antecedentes de los emprendedores.

El origen del emprendimiento se da a fines del siglo XIX y principios del XX, cuando las personas comenzaron a desarrollar actividades agrícolas, artesanales y comerciales, durante este tiempo las actividades económicas y comerciales se basaban en un modelo pequeño de productores y comerciantes, en donde surgió un sistema social económico que se prolongó hasta la época de la revolución industrial. A partir de ese momento ha luchado por superarse, por encontrar mejores formas de hacer las cosas y mejorar su calidad de vida.

Cantillon en 1755 utiliza por primera vez el término emprendedor a quien describe como el hombre racional por excelencia, que actúa en una sociedad mercantil donde la competencia y la incertidumbre hacen evaluar las posibilidades para tomar decisiones.

Con la llegada de la segunda revolución industrial en 1850, los micro-emprendimientos tuvieron que optar por las nuevas tecnologías. Esto significó que las microempresas si querían sobrevivir debían crecer. Se empieza a considerar que lo natural es tener una empresa grande, por lo que desarrolla una nueva forma de organización social y económica como el capitalismo, con esto los emprendedores prácticamente desaparecieron para surgir el proletariado, es decir, la clase obrera (Organización Internacional del Trabajo, 1991).

El desajuste de esta época hace que se produzca una gran crisis, aumento del desempleo y la precariedad de los empleos existentes. Ante esta situación surge los micro- emprendimientos, en donde tuvieron que desarrollar sus propias fuentes de empleo.

En Ecuador a partir de los años 90 el sector microempresarial inicia un aumento progresivo. Sin embargo, así como aparecieron y debido a la ausencia de un sistema que las regule, las altas tasas de interés y un déficit en el sistema financiero y administrativo, generó un amplio grupo de subempleo y con el tiempo empezaron a desaparecer (Talledo & Solorzano, 2013).

En el año de 1992 y por acuerdo ministerial, se crea por medio del Ministerio de Comercio Exterior, la Cámara Nacional de la Microempresa, creando servicios financieros y no financieros para estas empresas, gestionando líneas de crédito y programas de capacitación con asistencia técnica y seguimiento crediticio.

El emprendimiento siempre ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, pues es inherente a ésta, en las últimas décadas éste concepto se ha vuelto de suma importancia, ante la necesidad de superar los constantes y crecientes problemas económicos de las distintas sociedades.

Es tan popular y necesario el emprendimiento que ya se habla de la cultura del emprendimiento como una manera de pensar y actuar, orientada hacia la creación de riqueza, a través del aprovechamiento de oportunidades, del desarrollo de una visión global y de un liderazgo equilibrado, de la gestión de un riesgo calculado cuyo resultado es la creación de valor que beneficia a los emprendedores, la empresa, la economía y la sociedad.

Berenblum (2013), afirma que los micro emprendimientos surgen, como una estrategia de subsistencia por parte de la población en situación de pobreza y como una política social por parte del Estado, que promueve el desarrollo de proyectos productivos a través del financiamiento, el aporte de material y herramientas de trabajo, y la capacitación y asistencia técnica.

El emprendimiento es “aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos, es lo que le permite llegar más allá de donde ya ha llegado, de no ser cómodo sino inconforme con ansias por alcanzar mayores logros” (Morlàs, S.f, pág. 219).

1.5.2. Definición de emprendedores.

La definición de emprendedor no es única, depende del contexto que sea empleado. No se tiene una única definición globalmente aceptada, se puede mencionar autores como Schumpeter, Kirzner y Reynolds.

Según Schumpeter (1934), citado en (CLADEA, 2015) definió a los emprendedores como “individuos que con sus actividades generen inestabilidades en los mercados, y que la creación de empresas innovadoras es un factor de desarrollo económico”.

En los países desarrollados, el emprendimiento es visto como una herramienta para lograr bienestar a través del crecimiento de empresas que ofrezcan productos exportables de valor agregado y buscar la generación de empleo y el mantenimiento de una balanza comercial positiva, mientras que en los países en vías de desarrollo, el emprendimiento es frecuentemente visto como una forma de lograr subsistencia de familias agobiadas por los problemas socioeconómicos que derivan de la pobreza.

Kirzner (1973) lo define como: “alguien que sabe aprovechar oportunidades, y añade que aprende de los errores pasados e intenta corregirlos”.

La persona emprendedora no busca hacer algo parecido a lo que ya existe porque prefiere dar solución a ciertos aspectos por lo que otros no se han preocupado, siempre está pensando hacer algo nuevo, por lo tanto el desarrollo del emprendimiento es una necesidad vital en toda economía ya que de estos depende el crecimiento de un país.

Finalmente Reynolds et al, (1999) citado en Lasio, et al., (2015) define el emprendimiento como:

Cualquier intento de crear un nuevo negocio, incluyendo el autoempleo, una nueva empresa o la expansión de una empresa ya existente, proceso que puede ser puesto en marcha por una o varias personas, de forma independiente o dentro de una empresa en funcionamiento.

El emprendedor es “un protagonista, un sujeto con poder de acción y de decisión, que refleja en su día a día un mundo interno de significados, que le orienta constantemente a hacer cosas, a emprender, a pensar en opciones, a asumir distintas perspectivas o posiciones preceptuales inclusive, permitiéndole estas, desarrollar visiones que otros no desarrollan” (Morlàs, S.f, pág. 48).

1.5.3. Clases de emprendedores.

Galindo & Méndez (2008) afirman que desde una perspectiva más actual se considera que existen al menos tres tipos de emprendedores:

El innovador: Según Schumpeter (1950, 1961) citado en (Galindo & Méndez, 2008) considera que como actividad emprendedora es aquella que supone una innovación en la introducción de un nuevo producto, organización o proceso, de tal manera que cuando deja de innovar también deja de ser empresario. De ahí que se piense que la postura schumpeteriana la considera como unas actividades que supone la destrucción de lo que existía antes, es decir, que altera completamente la actividad que se venía llevando a cabo.

El que aprovecha las oportunidades de beneficio: De acuerdo al criterio de Kirzner (1973, 1999) citado en (Galindo & Méndez, 2008) afirma que una forma similar al planteamiento que acabamos de exponer de Schumpeter, considera que el empresario trata de aprovechar las oportunidades de beneficio, pero, a diferencia de aquel, supone que pretende aprender de los errores cometidos en el pasado y corregirlos para conducir al mercado hacia el equilibrio. Así pues, desde su punto de vista, existe una relación entre las instituciones y los emprendedores que facilita el progreso económico. Y ello se produce en dos niveles. Las instituciones en primer lugar, proporcionan el nivel de competitividad que necesitan los emprendedores. En segundo lugar, facilitan también la estructura de incentivos que les motiva para seguir desarrollando su actividad.

El que asume riesgos: Para Knight (1921) citado en (Galindo & Méndez, 2008) considera que lo esencial de la función empresarial es asumir la incertidumbre. De ella se deriva el beneficio

que obtiene el empresario. Desde su punto de vista, el empresario debe saber gestionar la incertidumbre, pero a su vez también debe saber manejar a las personas. El emprendedor debe asumir el riesgo existente y tiene que estimular al ahorrador dudoso o tímido a que ceda sus recursos, garantizándole una determinada renta mediante su participación en los resultados obtenidos.

1.5.4. Características de los emprendedores.

De acuerdo a Rodríguez (2004) citado en (Cardozo, 2006) se pueden observar algunas características de los emprendedores:

- ❖ Las condiciones en las cuales se realiza la producción forma parte de la realidad hogareña del emprendedor. La vivienda, además de ser el hogar de la familia, se convierte en el ambiente laboral, donde no existe noción de jornada de trabajo y la actividad operativa es una dinámica más que se ajusta a la vida doméstica.
- ❖ El proceso productivo se orienta desde una perspectiva integral, donde el mismo productor establece una secuencia de tareas mediante las cuales va aportando valor a la materia prima utilizada. Aun cuando es observable un encadenamiento de acciones, no hay conciencia de cadena de valor desde el punto de vista económico, ni de la aplicación de tecnologías innovadoras para reducir el tiempo de elaboración del producto o diversificar el mismo. Sólo se sabe que deben hacerse las cosas de distinta manera para lograr productos diferentes, mediante la utilización del concepto “obra única artesanal”, “servicio único especializado”.
- ❖ La capacidad de colocación de los productos en el mercado, es mínima. Dado que los volúmenes de producción son bajos, el mercadeo por lo general se da entre productor y el usuario final. Domina la tendencia de mercados de difícil caracterización, ya que a ese nivel es muy difícil segmentarlo y producir para un tipo de usuario; en tal sentido, la estrategia de comercialización, en atención a un segmento del mercado o “target” no es posible aplicarla; tanto por las mismas características, como por la falta de conocimiento en la materia.
- ❖ La distribución o división del trabajo es prácticamente imperceptible por lo que se hace necesario desarrollar estrategias para identificar cada tarea desde la perspectiva de las “prácticas operativas”, y así poder conocer quien hace cada actividad y los medios, insumos, elementos y métodos involucrados en ello.

- ❖ El aprendizaje se obtiene de persona a persona; de esta forma se logra la experticia para la elaboración de los productos. Dado que se realiza dentro del hogar, la transmisión del conocimiento es de generación a generación. En las comunidades autóctonas esta práctica permite preservar la cultura, los valores étnicos y la cosmovisión.
- ❖ El emprendedor debe estar alerta para identificar las oportunidades de alternativas para obtener ingresos a partir de actividades no explotadas o no visualizadas por otros; mantener una disciplina de producción que permita formularse metas y actuar en función de éstas; mantener un “inventario de ideas” y actuar sobre ellas cuando las opciones del mercado lo permitan.

1.6. Importancia de los emprendedores en la economía ecuatoriana.

En Ecuador, según datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), entre el 2007 y 2013 las Pymes crecieron un 41%, es decir, pasaron de 66.000 a 93.000 empresas y representan el 97% de las sociedades que generaron ingresos. Incluso su volumen de ventas se incrementó un 60% alcanzando \$ 208 millones en 2013. El ministro de Comercio Exterior, afirmó que en el caso de Ecuador las Pymes aportan con cerca del 25% del Producto Interno Bruto (PIB) no petrolero y en los últimos 10 años se registró un crecimiento de estas asociaciones, incluso llegó a contribuir con el 11% de las exportaciones no petroleras en la actualidad. Así mismo indicó que el proceso productivo de Latinoamérica se basa en la micro, pequeña y mediana empresa. En donde se ve que las grandes industrias contratan a pequeñas empresas para que completen el proceso productivo, se disminuyen las importaciones de materia prima gracias a la labor de las Pymes y que estas asociaciones son las encargadas de asegurar el bienestar alimentario (El Telégrafo, 2015).

Aportación de las Pymes en el Ecuador.

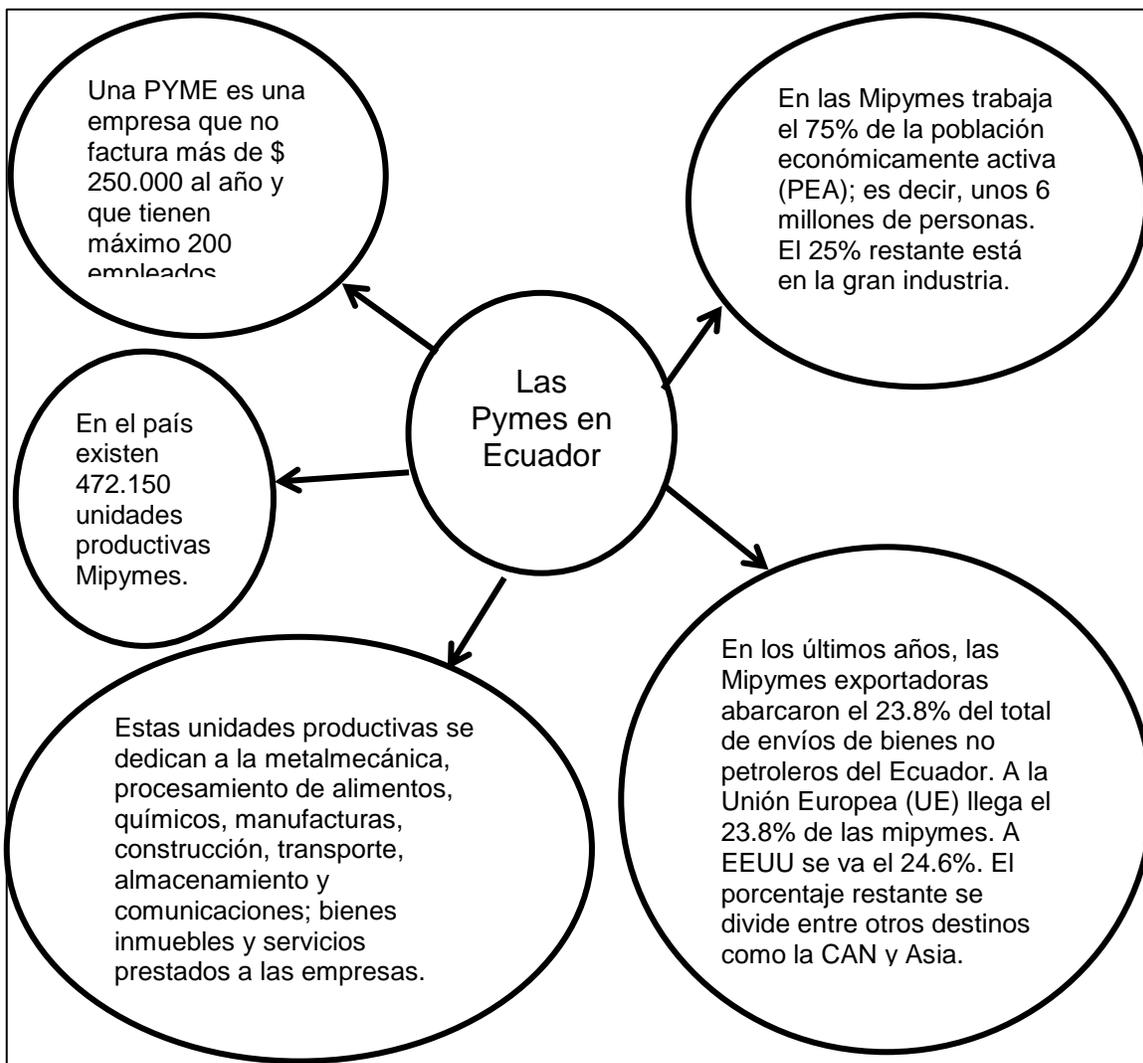


Figura 2 Aportación de las Pymes al PIB ecuatoriano

Fuente: El telégrafo

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

En el Ecuador, el comportamiento de la actividad emprendedora en los últimos 5 años ha mantenido los niveles más altos de toda la región. No obstante, cuando se analiza su relación con los índices de desempleo y crecimiento económico, esta no incide de manera significativa, debido a que en la tasa de emprendimiento predomina la motivación por necesidad, con un ligero cambio hacia la oportunidad en el último año. Las empresas establecidas son pequeñas,

están orientados al comercio y servicios poco especializados, con un enfoque al mercado local. Si bien se han establecido políticas y regulaciones tendientes a impulsar el emprendimiento en el país, estas no son suficientes aún para generar un entorno favorable al emprendimiento innovador motivado por oportunidad.

En el 2015 según el estudio de Actividad Emprendedora Temprana (TEA) el 33.6%, es decir, 1 de cada 3 adultos había realizado gestiones para crear un negocio o poseía uno cuya antigüedad no supera los 42 meses. De forma similar, el porcentaje de que poseía un negocio ya establecido se mantuvo en el nivel de los últimos años que es del 17.4%. Así mismo tanto los negocios emprendidos recientemente como los ya establecidos, se dedican en su mayoría al comercio (76% y 51% respectivamente) y principalmente orientados al mercados doméstico, en donde la proporción de emprendimientos en comercio se ha incrementado desde el 2010 que es de 65% respetivamente (Lasio, Caicedo, & Ordeñana, 2015).

El desempleo en Ecuador se ubicó el 5.20% en septiembre 2016 según el INEC, esto hace referencia a los emprendedores que analizan antes de considerar poner un negocio, ya que por más pequeño que sea el negocio implica que debes relacionarte con más entidades y personas para poder lógralo.

En la región, entre los países con TEA más alta, (tabla 3), en donde Perú muestra la mayor proporción en emprendimientos por oportunidad y Chile la menor proporción de emprendimientos por necesidad. Las motivaciones de los emprendedores de Ecuador se ubican alrededor del promedio para América Latina y el Caribe. En cuanto a motivación por necesidad, Ecuador está por encima del promedio para economías en su misma fase de desarrollo. El índice motivacional para Ecuador se ubicó en 2015 en 1.1, similar al del 2014 y por debajo del promedio regional. Al igual que en 2014, en Ecuador se establece un negocio por oportunidad de mejora por cada negocio iniciado por necesidad.

Tabla 3. Contraste de países con TEA más alta.

	TEA	TEA Oportunidad	TEA Necesidad	Índice motivacional
Ecuador	33.6%	68.8%	30.6%	1.1
Chile	25.9%	67.4%	25.3%	2.4
Colombia	22.7%	65.6%	33.3%	1.7
Perú	22.2%	72.9%	25.2%	2.1
Promedio Región	19.9%	68.2%	29.6%	1.9
Promedio Economías de Eficiencia	15.2%	69.5%	28.3%	2.0

Fuente: (GEM, 2015)

Elaboración: Jaramillo Hans, 2016

Barder (2009) considera que las microempresas al enfrentarse nuevamente a un escenario de crisis sólo pueden abrir tres posibilidades:

- ❖ Consistencia en la decisión de finalmente nacer, motivados por los pasivos y compromisos que se hacen aún más inminentes en estas épocas.
- ❖ El triste escenario que presiona a finalizar con la ilusión de la continuidad de los negocios.
- ❖ La oportunidad de impulsar a la Mipyme para crecer, y en su momento, consolidarse.

El emprendimiento hoy en día es un factor importante para el desarrollo económico de Ecuador, dando impulso a la generación de nuevos puestos de trabajo y proporcionando valor agregado a las empresas ya existentes. De esta forma, los ecuatorianos se enfrentan a un proceso de inclusión dentro de la sociedad, y se fomentan las relaciones entre ellos para poder impulsar el negocio de mejor manera.

CAPÍTULO II

IMPLEMENTACIÓN DEL DINERO ELECTRÓNICO EN ECUADOR

2.1. Breves Antecedentes a nivel mundial y nacional.

El avance tecnológico e informático en el mundo, han permitido que el dinero electrónico tenga un constante crecimiento desde su aparición. Esta nueva herramienta financiera, se ha convertido de uso diario en el mundo, desde sus principios existía por parte de los usuarios la desconfianza y el temor de la utilización a causa del desconocimiento y la falta de la evidencia física del papel dinero. Sin embargo, el objetivo principal del dinero electrónico es facilitar las transacciones financieras de una manera rápida y segura.

De acuerdo a los autores Espinach & Ruzicka (1999), los comienzos del dinero electrónico se dan en 1972, cuando el Banco de la Reserva Federal de San Francisco, en Estados Unidos experimenta la primera red de pagos electrónicos entre su oficina principal y sus filiales bancarias. Dicha red, por su evidente éxito se expande a todos los bancos de la Reserva Federal, el uso tan práctico y provechoso del nuevo sistema de dinero electrónico, se utilizó para cancelar el pago de pensiones y seguridad social.

No obstante, esta evolución del papel dinero hacia el dinero electrónico en los años setenta; se considera una etapa primitiva, ya que la información viajaba de banco a banco grabada en cintas magnéticas, por lo tanto, su tránsito era inseguro y muy lento. Posteriormente con el desarrollo la telemática y la información de las transacciones interbancarias, el dinero viaja de manera instantánea por vía telefónica, y aunque sigue siendo relativamente insegura, luego alcanzar un nivel óptimo, tanto así que se llegó a formar una red bancaria internacional de transferencias electrónicas, donde era posible trasladar de país a país inmensas cantidades de dinero en solo segundos (Espinach & Ruzicka, 1999).

De acuerdo al documento publicado por los autores (Scharwatt, Katakam, Frydrych, Murphy, & Naghavi, 2014) afirman que los servicios de dinero móvil están actualmente disponibles en un 61% de los países del mundo en desarrollo (85 de 139 mercados). En los últimos cinco años, los servicios de dinero móvil se han expandido por gran parte de África, Asia, América Latina, Europa y el Medio Oriente.

A nivel mundial otro de los casos exitosos ha sido el sistema de tarjeta Octopus en Hong Kong, que comenzó como un sistema de pago de tránsito masivo lanzada en 1997 y se ha utilizado ampliamente como un sistema de dinero electrónico de uso en tiendas, supermercados, restaurantes y otros tipos de negocios de venta. A través del tiempo ha desarrollado un

segundo mercado en sistema de seguridad, de acceso a inmuebles y escuelas. Hoy en día Octopus tiene cerca de 17 millones de tarjetas en circulación.

En otro de los casos que se han implementado el dinero electrónico es en Singapur, en donde se utiliza para el transporte público como el tren o el autobús. Este proyecto es impulsado directamente por el gobierno de Singapur y se llama NETS, su objetivo es crear una sociedad sin efectivo.

Almazán & Frydrych (2015) afirman que en América Latina y el Caribe (ALC) en los últimos tres años, se han logrado un gran progreso en la profundización y la inclusión financiera, de acuerdo con la más reciente estadística del World Bank Global Findex. En la región se ha observado un gran incremento en el número de adultos con cuentas bancarias, de 39% en 2011 a 51% en 2014. Sin embargo aproximadamente la mitad de todos los adultos de (ALC) siguen desbancarizados, oscilando desde más del 80% en Haití y Nicaragua, a menos del 35% en Brasil, Jamaica y Costa Rica.

La región actualmente cuentan con 14.9 millones de cuentas de dinero electrónico registradas, de las cuales 6.2 millones operan en una base de 90 días. La tasa activa de clientes en la región es del 42%, 7.5 puntos porcentuales más que el promedio mundial. Hoy en día, observamos que 5 servicios en la región tienen más de 1 millón de cuentas de clientes registradas y 3 servicios tienen más de 1 millón de cuentas de clientes activas.

El Salvador, Honduras y Paraguay figuran entre los 15 mercados internacionales más importante para los adultos que usan de manera activa el dinero electrónico, lo que resalta el éxito de la evolución del dinero electrónico en la región.

Dos mercados de ALC en particular están introduciendo enfoques únicos para los servicios financieros móviles: Perú y Ecuador. En Perú, basándose en una iniciativa de la Asociación de Bancos (ASBANC), un grupo de más de 30 emisores de dinero electrónico está preparándose para lanzar una plataforma de dinero electrónico abierta e interoperable. En Ecuador, el gobierno central es el único emisor de dinero electrónico, según lo establece un marco legal emitido en 2014.

Actualmente Perú ha adoptado el sistema de dinero electrónico, en donde están creando una propuesta de valor unificada para consumidores de bajos ingresos a través de una plataforma compartido, asociándose con la empresa Ericsson, lo que facilita el acceso de las personas a

los servicios financieros. En Perú es aceptado como medio de pago y es emitido por un valor igual al de los fondos recibidos, convertible a dinero en efectivo.

2.1.1. Situación del pago móvil en Suecia.

Apanasevic, Markendahl, & Arvidsson, (2016) señalan que la penetración de teléfonos inteligentes en Europa es alta y los países líderes son Noruega, Suecia, el Reino Unido y los Países Bajos, donde el nivel alcanza el 60 %. Como consecuencia el uso de los servicios móviles se está incrementando. Para el año 2015 se espera un crecimiento mundial anual en el número de transacciones de pago móviles del 60.8% (Ericsson, 2014).

El mercado europeo de servicios de pago móvil se encuentra en la etapa inicial de adopción, ya que la mayor parte de las necesidades de los servicios se encuentra en estacionamiento, maquina expendedoras y billetes de transporte público, es por eso que los diferentes actores de negocios han tratado de introducir nuevos servicios de pago móvil para la industria minorista en Suecia (Apanasevic et al., 2016).

Los beneficios para los minoristas incluyen las expectativas de un menor costo de transacción, un servicio más rápido y una disminución en el número de transacciones en efectivo. Adicionalmente ofrecen servicios tales como transferencias de dinero de persona a persona, ticketing y programas de fidelidad (Mallat, 2007). Sin embargo, a pesar de los posibles beneficios de los pagos móviles, la tasa de adopción es menor de lo esperado. Algunas empresas que ofrecen servicios de pago móvil como (PostFinance y m-Maestro) en Suiza, (Telia Mobil Wallet y Bart) en Suecia y (O2 Wallet) en el Reino Unido son sólo algunas de las servicios que fueron terminados.

Según Rogers (1962), determina cinco características de la innovación que influye en la adopción de servicios móvil:

- 1. La ventaja relativa:** Es el grado en que una innovación se percibe mejor que la vieja práctica.
- 2. Compatibilidad:** Aquel grado en que una innovación se percibe como consistente con los valores existentes, necesidades y experiencias pasadas de los posibles usuarios.
- 3. Complejidad:** El grado en que una innovación se percibe como difícil de usar.
- 4. Prueba:** el grado en que una innovación se pueden experimentar en antes a la adopción.

5. Observabilidad: El grado en que los resultados de una innovación son visibles para otro

La teoría unificada de aceptación y uso del modelo de tecnología (UTAUT por sus siglas en inglés), propone cuatro pilares fundamentales que son (expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones facilitadoras), por lo cual son determinantes directos de la aceptación y comportamiento de uso.

En Suecia, las principales partes interesadas de los servicios de pago móvil son los bancos, las compañías financieras, los comerciantes (es decir, las cadenas minoristas y de restaurantes) y los consumidores. Cabe indicar que históricamente, los operadoras de redes móviles no estaban interesados en estos servicios, adicionalmente para ser adoptado este servicio debe satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de los bancos e instituciones financieras, comerciantes y consumidores.

2.1.2. Servicio de pago móvil Bart.

El servicio de pago móvil Bart en Suecia se introdujo por parte del Swedbank en el año 2011, al principio el servicio estaba limitado sólo a los clientes Swedbank, pero más tarde se hizo disponible para los clientes de otros bancos. El objetivo inicial del servicio era mejorar la experiencia de compra y para proporcionar una gama de servicios adicionales. Sin embargo, sólo se aplicó la opción de pago. En cuanto a la infraestructura, el servicio requiere un terminal de pago por separado (Apanasevic et al., 2016).

Desde el punto de vista del usuario final, el servicio fue diseñado para todos los tipos de teléfonos inteligentes. El registro del servicio requiere aproximadamente cinco minutos de tiempo del consumidor para descargar la aplicación Bart y conectarla a la cuenta de abanaje. El único minorista que adoptó el servicio fue Axfood, la tercera cadena minorista más grande de Suecia. Como socio, Axfood participó en el desarrollo del diseño del lector de Bart. En noviembre de 2012, Axfood inició un proyecto piloto con Bart en tres tiendas de Estocolmo (Axfood, 2012). Para abril de 2013, el servicio se instaló en 400 tiendas en las cadenas de alimentación de Axfood en toda Suecia. Cabe resaltar que en ese momento, el número de usuarios de servicio había alcanzado los 20.000.

En la viabilidad tecnológica Swedbank fue diseñado como parte integral de la infraestructura existente utilizada para los pagos de la tarjeta de crédito. La solución desarrollada era de confianza y altamente segura, los pagos se realizaban sin conexión y no se enviaba información

confidencial. Desde el punto de vista del banco, el servicio se integró fácilmente en la infraestructura de pagos existente. Además, los representantes del banco percibieron un vínculo directo entre el servicio de pago móvil y las cuentas bancarias de los clientes como una clara fortaleza de esta solución.

Para la empresa Axfood desde el punto de vista tecnológico, Bart cumplió con las expectativas del comerciante. El servicio era fácil de integrar en la infraestructura existente, funcionaba bien y era seguro, confiable y rápido. Sin embargo, se consideró que la necesidad de software separado era una debilidad del servicio porque el área alrededor de la caja registradora "es muy valiosa" y debería ser "lo más limpia posible". Además, la duración del procedimiento de pago dependía directamente de la experiencia de los consumidores, que tomaba un poco más de tiempo para los usuarios por primera vez.

De acuerdo a Swedbank los beneficios económicos que se esperaba tener era la oportunidad de ampliar la gama de servicios proporcionados. Sin embargo, las expectativas del banco no se cumplieron, por su parte la empresa Axfood desplazó a Bart porque esperaba reducir la cantidad de efectivo y los riesgos asociados con su manejo, otro de los puntos clave fue brindar un menor costo de transacción, en comparación con las tarjetas bancaras que ofrecía la empresa de servicios móviles Bart (Apanasevic et al., 2016).

El objetivo de adoptar este servicio por parte de los consumidores es la percepción de independencia de tiempo y lugar, la disponibilidad de evitar colas, y la capacidad de complementar los servicios tradicionales (pagos en efectivo), por ende se ve reflejado en beneficios económicos, menor coste del servicio, y más valor añadido de un servicio.

La ventaja económica es uno de los factores más importantes que la ventaja relativa, ya que al entrar en el mercado de pago, los proveedores de pagos móviles esperan ganar su cuota de mercado, atrayendo a más comerciantes y consumidores, así también los bancos esperan encontrar nuevos nichos de negocio. Por el otro lado los comerciantes esperan incrementar sus volúmenes de transacciones e ingresos, para atraer nuevos segmentos de consumidores y para aumentar el número de compras por impulso.

2.1.3. Situación de pago móvil en Tailandia.

Phonthanukitithaworn, Sellitto, & WI, (2017) señalan que la prosperidad de comercio móvil en gran medida se basa en la aceptación de los pagos móviles realizadas a través de terminales

tales como teléfonos móviles o tabletas de los consumidores. Sin embargo, los consumidores no serían los únicos beneficiados de la utilización más amplia de servicios de pago móvil. El éxito de los pagos móviles es importante porque puede generar rendimientos para las empresas individuales que invierten en su desarrollo y puede mejorar los niveles globales de servicios financieros de un país, ya que esta forma de pago permite una mayor eficiencia de los costos en comparación con un sistema de pago basado en papel (Banco de Tailandia, 2015).

En particular, la realización de transacciones financieras a través de un dispositivo móvil ofrece a los consumidores las características de flexibilidad, familiaridad y conveniencia al realizar los pagos, por ende el uso de los pagos en móvil se ha incrementado en los últimos tiempos, es importante resaltar que los servicios de pago se convertirán en la opción preferida de pago al consumidor, lo que resultará en un aumento significativo del volumen de transacciones financieras (Phonthanukitithaworn et al., 2017).

A pesar de que el mercado tailandés incluye una amplia base de consumidores con los teléfonos móviles, la tasa de adopción de los servicios de pago móvil es todavía menor de lo esperado. Cabe destacar que, en 2015, el número de suscripciones de telefonía móvil en Tailandia fue de aproximadamente 83 millones, pero sólo el 8,5% de los usuarios móviles de Tailandia estaban utilizando los servicios de pago móvil. Cabe indicar que aproximadamente el 5% de los usuarios de telefonía móvil de Tailandia había utilizado sus teléfonos móviles para realizar una transacción financiera (Phonthanukitithaworn, Sellitto, & W.L. Fong, 2016).

En concreto, el modelo de la teoría de la acción razonada (TRA por sus siglas en inglés) sugiere que el comportamiento real de una persona está determinado por sus intenciones de comportamiento para llevar a cabo una actividad en particular. En su opinión Davis (1989), afirma que el modelo de aceptación de la tecnología (TAM por sus siglas en inglés), está determinada por la intención conductual que puede explicarse por la actitud de un individuo hacia el uso de tecnología, que a su vez está influenciada por dos componentes psicológicos: la utilidad percibida (PU) y la facilidad de uso percibida (PEOU). La PU se refleja el grado en que una persona cree que usar un sistema particular podría mejorar su desempeño en el trabajo, mientras que PEOU se explica como el grado en que una persona cree que el sistema particular sería libre de esfuerzo (Phonthanukitithaworn et al., 2017).

En los países como EE.UU, Alemania, China, Japón, Finlandia y Corea del Sur, que a menudo son reconocidos como líderes y usuarios de la tecnología digital y servicios de pago electrónico

a nivel mundial, pueden encontrar la tecnología más útil y fácil de usar que las personas de los países en donde la tecnología es relativamente poco desarrollado.

Por otro lado, la teoría de difusión de la innovación (IDT por sus siglas en inglés), consiste en cinco etapas que son: el conocimiento, la persuasión, decisión, ejecución y confirmación. Mediante estas etapas las personas desarrollan un conocimiento inicial sobre innovación, establece una opinión sobre la innovación y en última instancia decide adoptarla o rechazarla.

En su opinión Rogers (2003) declara que la decisión de adoptar una innovación puede verse influida por atributos tales como ventaja relativa, complejidad, compatibilidad, capacidad de prueba y observabilidad. La ventaja relativa se ve a menudo como un equivalente de la construcción de PU en TAM, ya que las dos construcciones discute el grado en que los usuarios perciben los beneficios en términos de comodidad al adquirir nueva tecnología. Adicionalmente en el artículo de (Phonthanukitithaworn et al., 2017), determina que la compatibilidad es uno de los factores para satisfacer las necesidades, hábitos, experiencia, valores y creencias de los consumidores para adoptar el servicio de pago móvil.

En el caso de Tailandia, varios autores consideran que los pagos móviles no se han incrementado por los costos adicionales, tales como el costo de adquirir un teléfono móvil, las tarifas de transacción para utilizar el servicio y los costos de acceso o mantenimiento en curso. Es así que las personas consideran que los pagos móviles no se regulan conforme la situación actual en el país. Adicionalmente las compañías que ofrecen este servicio se han visto con la necesidad de invertir en infraestructura. Sin embargo, a pesar de la extensión significativa de la inversión, no se ha producido un gran interés del consumidor o un crecimiento en el mercado de usuario móvil tailandesa sobre esta nueva forma de pago (Phonthanukitithaworn et al., 2017).

2.1.4. Situación del dinero Electrónico en Ecuador.

Así también Almazán & Frydryh (2015) consideran que el modelo ecuatoriano para los servicios financieros móviles tiene un enfoque político, y no uno comercial, en donde el Banco Central del Ecuador (BCE) se estableció a sí mismo como el único emisor de dinero electrónico en el país. Los bancos centrales no ofrecen normalmente servicios bancarios minoristas, pero los clientes en Ecuador podrán ahora abrir una cuenta de dinero electrónico en el BCE. Las cuentas de dinero electrónico ecuatorianas pueden abrirse a distancia, utilizando cualquier proveedor de dinero móvil y número de identidad nacional. Todas las comisiones y tarifas para los clientes

han sido establecidas unilateralmente por el BCE. En la actualidad hay un sitio web disponible para los consumidores, que explica la oferta de servicios, los precios y las ubicaciones de los agentes. Está previsto que el establecimiento de la distribución del dinero electrónico sea una iniciativa de colaboración entre el sector público y el sector privado. Concretamente, el BCE contratará cooperativas financieras, cooperativas de ahorro y crédito, redes de pagos y operadores móviles locales para crear redes de agentes.

La implementación del dinero electrónico en Ecuador ha sido considerada como el primer caso en el mundo de un dinero basado en teléfono móvil administrado y controlado por un gobierno central. Almazán & Frydryh (2015) afirman que una de las razones para adoptar este sistema está asociada al hecho de que, desde el año 2000, el dólar estadounidense ha sido la moneda de curso legal del país. Esto significa que el BCE incurre en elevados costos de administración del efectivo para mantener la oferta de dólares del país y renovar los billetes antiguos, por lo tanto si el dinero electrónico llegara a ser ampliamente usado y aceptado, disminuiría la carga de la administración del efectivo para el gobierno, mientras que las reservas del BCE podrían incrementarse potencialmente.

En Ecuador el dinero electrónico permitirá que el 40 % de la población económicamente activa (PEA), que no está incluida financieramente, es decir no forma parte del sistema financiero ecuatoriano. Para reducir esta cifra el gobierno ha proporcionado una nueva herramienta financiera, a través de programas de cultura financiera e inclusión financiera, permitirá acceder a los beneficios que la misma traiga consigo en el sistema financiero (Forecuador.ec, 2014).

El Universo (2016) considera que el dinero electrónico que ahora circula en el país creció nueve veces desde que comenzó a funcionar. En noviembre del 2014 registró \$ 75.326 el 15 de enero de 2016 a \$ 763.203. Esto representa el 0,002% de toda la liquidez de la economía. Loja será la primera provincia del Ecuador que permita a los usuarios hacer el pago con dinero electrónico en buses y paradas de manera voluntaria a través de tarjetas y tecnología de contacto. Hasta marzo de 2015, se han abierto 12.328 cuentas electrónicas a nivel nacional, de las cuales el 57% son de la Sierra, el 39% de la Costa y el 4% del Oriente y la Región Insular.

2.2. Definición del Dinero Electrónico.

La llegada del comercio electrónico ha introducido una serie de variantes sobre las formas tradicionales de comercio; en donde destacan aquellas transacciones que son realizadas a

través de la red, con ubicaciones físicas del negocio del comerciante no identificables fácilmente por el comprador y donde además cada una de las transacciones realizadas pueden ser observadas por otras entidades ajenas a la operación (Clemente, 2005).

El dinero electrónico es otro tipo de moneda que ha entrado en circulación a partir de la implementación de las tecnologías de información y comunicación. Existen diversos beneficios de su uso, por el lado del usuario, brinda comodidad y seguridad en las transacciones, por el lado del productor, un bajo costo de operar, y, finalmente el gobierno lo que quiere hacer es incluir a todos las personas al sistema financiero ecuatoriano (Aguilar & Meza, 2015).

En su opinión el European Central Bank (2016) define al dinero electrónico como:

El soporte electrónico de valor monetario en un dispositivo técnico que puede ser ampliamente utilizado para realizar pagos a entidades distintas del emisor de dinero electrónico. El dispositivo actúa como un instrumento soporte de previo pago que no implica necesariamente cuentas bancarias en las transacciones.

Así también lo afirma la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014) define al dinero electrónico de la siguiente manera como:

Es el medio de pago electrónico, gestionado privativamente por el BCE, denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el Código Monetario y Financiero, es el conjunto de operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, productos del avance tecnológico.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) citado en (Banco del Pacífico, S.f) considera al dinero electrónico como:

Un instrumento de pago donde un valor monetario es almacenado en un medio técnico en posesión de una persona. El monto almacenado en dicho medio puede ser incrementado o disminuido a conveniencia del propietario, con ocasión de compras, ventas o recarga de fondos que efectúe.

Finalmente (Vega, S.f), define como dinero electrónico al valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares.

En conclusión la llegada del dinero electrónico ha introducido una forma diferente de realizar pagos de forma digital, lo que ha generado la facilidad de realizar diversas transacciones financieras, con un menor tiempo y con un menor costo, por medio de dispositivos electrónicos que podara ser utilizado por cualquier ciudadano sin importar su condición social y económica con absoluta confianza y seguridad.

2.3. Tipos de dinero electrónico.

2.3.1. E-gold.

La primera monedas electrónica creada en el año 1996, es la moneda virtual más usada y conocida del mundo, respaldada por depósitos en oro atesorados, garantizados por el London Bullion Market Association (LBMA por sus siglas en ingles), del mismo modo cuenta con un sistema de protección de datos muy exigente, protegiendo datos personal de los usuarios. Desde entonces lidera con amplia diferencia el mercado, con más de un millón de usuarios en todo el mundo (Freservers, S.f.).



Figura 3. Logro de la compañía e-gold.

Su funcionamiento es sencillo, ya que consiste en abrir una cuenta gratis a través de internet, en donde se procesa la compra del dinero electrónico mediante agentes de cambio E-gold, también llamados operadores de divisas, una vez efectuada la compra de éste, se realiza la transferencia a la cuenta del beneficiario. Además, el titular de una cuenta podrá cambiar el dinero electrónico por dinero real, y, solicitar una transferencia bancaria o un cheque.

2.3.2. PayPal.

Es una empresa estadounidense fundada en 1998, inicialmente bajo el nombre de Confinity por Peter Thiel y Max Levchin, posteriormente de su fusión con X.com fue renombrada PayPal, que en la actualidad pertenece al portal de subastas e-Bay que adquirió el sistema en 2002. Basado en un sistema de cuentas de correo electrónico, en el que el usuario se registra previamente, PayPal permite enviar pagos de forma segura a otra persona o empresa que disponga de una dirección de correo electrónico, utilizando para ello su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Este sistema se apoya en la infraestructura financiera existente, y su proveedor para el procesamiento de pagos es el banco estadounidense Wells Fargo (Santomá, 2004).



Figura 4. Logo de la compañía PayPal

PayPal, permite realizar transacciones a través de una página web o un teléfono móvil con tecnología WAP, es totalmente gratuito para sus usuarios, opera en 190 países, además permite escoger entre 26 monedas distintas en las que destaca el euro, libras esterlinas, dólares, dólares canadienses y yenes. En el 2014 movió 228 mil millones de dólares lo que generó un ingreso total, 7.9 mil millones de dólares (44% de las ganancias totales de eBay), considerada como el último y más reciente éxito de la era de las punto.com.

2.3.3. Moneybookers (Skrill).

Fue fundada en 2001 en Londres, Reino Unido, inicialmente tardó un año en ponerse en marcha, consiguió un registro de casi 2 millones de clientes. En 2008 se expandió a otros países lo que significó manejar más de 5.5 millones de cuentas, en la actualidad, el número de titulares se ha visto duplicado con creces. En 2010 se inicia el cambio de marca a Skrill, evolucionando para ampliar y mejorar todavía más la red de pagos globales de Moneybookers (Skrill, S.f.).



Figura 5. Logo de la compañía Skrill

Moneybookers (Skrill), es un negocio de comercio electrónico que permite que los pagos y transferencia de dinero se hagan a través de internet, en donde sirve como una alternativa electrónica a los métodos tradicionales en papel como los cheques y giros postales, su funcionamiento consiste en la verificación de identidad antes de usar su servicio para minimizar el fraude y prevenir el blanqueo de dinero. Además opera en 200 países con más 40 de monedas en todo el mundo, este sistema está regulado por la Autoridad de Servicios Financiero del Reino Unido.

2.4. Funcionamiento del dinero electrónico en Ecuador.

2.4.1. Esquema operacional.

El sistema de dinero electrónico será emitido y administrado por el BCE, a través de su plataforma tecnología de banca móvil, llamada Servicio de Datos no Estructurados (USSD por sus siglas en inglés), Web o aplicaciones móviles (App), capaces de conectarse y realizar transacciones en tiempo real con la plataforma de dinero electrónico del Banco Central de Ecuador. Para comenzar a utilizar este sistema de pago es necesario abrir voluntariamente una cuenta de dinero electrónico denominada “*monedero electrónico*”; la cual estará vinculada propiamente al número telefónico de la línea del usuario, más no al dispositivo celular (BCE, 2016).

Los autores (Díaz, Richero, & Vera, 2015) consideran que los pagos pueden realizarse creando nuevos instrumentos, dinero electrónico, o pueden utilizar cuentas bancarias existentes, en cuyo caso ingresaría al segmento de la banca móvil.

Los tipos de pagos que se pueden hacerse clasifican en:

- ❖ De persona a persona (P2P), como las transferencias entre personas.
- ❖ De persona a empresa (P2B), como el pago de facturas y compra de tiempos de uso.
- ❖ De gobierno a personas (G2P), donde un organismo oficial realiza el pago del salario o transferencias sociales a una persona.

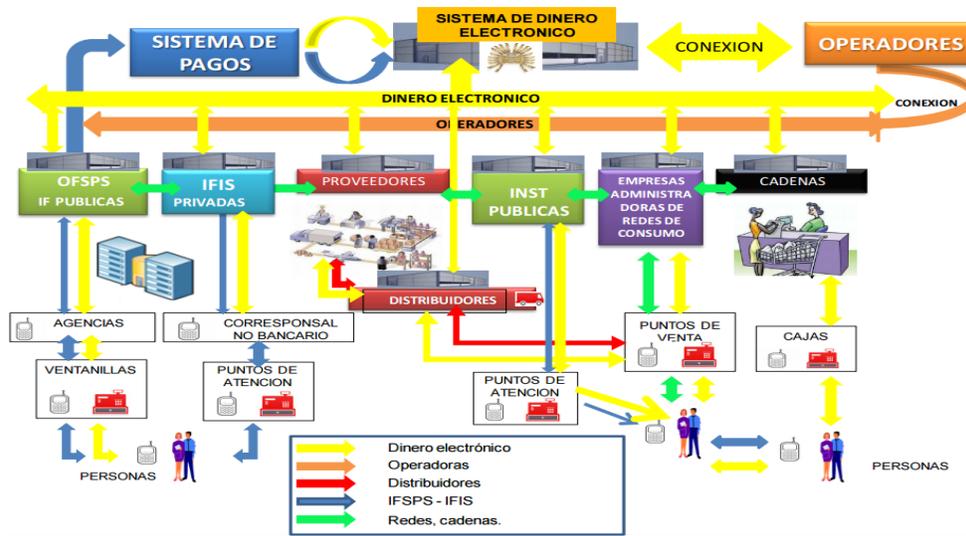


Figura 6. Esquema de flujos del Sistema de Dinero Electrónico
Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

La activación de una cuenta se realizara marcando *153# desde cualquier celular activo totalmente gratis sin necesidad de internet, así mismo como medida de seguridad el sistema solicita un PIN de 4 dígitos para completar cualquier transacción, para las personas naturales tendrán un monto de hasta \$ 9000 dólares al mes, y se puede administrar hasta 3 monederos, en tanto que las personas jurídicas tendrán un monto de \$ 20000 dólares al mes y puede mantener múltiples monederos limitados, aunque este límite se puede ampliar con autorización del BCE, y según el segmento al que pertenezca la firma (Valencia, 2015).

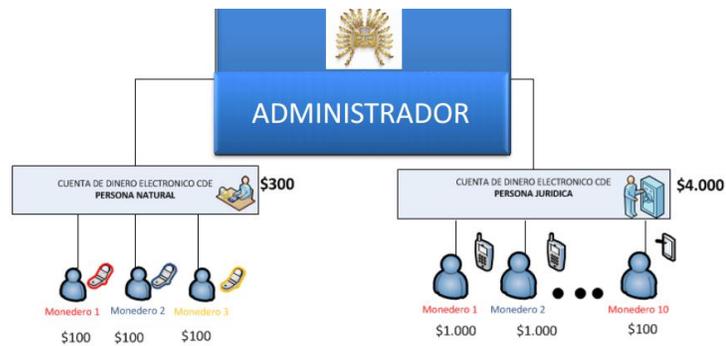


Figura 7. Esquema Operacional del Sistema de Dinero Electrónico
Fuente: Banco Central del Ecuador

2.4.2. Macro Agentes.

Los macro agentes son parte importante del sistema de dinero electrónico porque son la vía o intermediación para que se ejecute este sistema.

De acuerdo a Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014) define a los macro agentes como:

Todas aquellas empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sector financiero popular y solidario, que en su modelo de negocio requieran utilizar dinero electrónico para sus operaciones, mantengan una red de establecimientos de atención al cliente y que estén en capacidad de adquirir y distribuir el dinero electrónico por especies monetarias conforme la normativa que establezca el Organismo Regulatorio Competente.

2.4.3. Usuario.

Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, inscritas en el Sistema de Dinero Electrónico, que mantengan una cuenta de dinero electrónico para realizar transacciones dentro del Sistema de Dinero Electrónico a través de los monederos de dinero electrónico habilitados en los dispositivos autorizados y de acuerdo al reglamento de participantes (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014).

2.4.4. Tarifas.

El banco central ha establecido las siguientes tarifas para entrar en operatividad del sistema de dinero electrónico.

Conforme a la Junta de Regulación Monetaria Financiera, se establecen montos máximos y mínimos que podrán transaccional en las cuentas de dinero electrónico, tanto diario como mensual. La tabla 4 presenta los montos transaccionales mensuales y diarios permitidos, tanto personas naturales, jurídicas, macro agentes y administradores. Además, las cargas y descargas de las cuentas de dinero electrónico. El monto máximo transaccional mensual de una persona natural es de USD 9.000 y para los Macro agentes los montos transaccionales son ilimitados. Los montos diarios tienen un máximo de USD 500 para carga y USD 2.500 para descarga, tanto para persona natural cuanto jurídica (Moncayo & Reis, 2015).

Tabla 4. Montos Transaccionales Máximos y Mínimos.

Usuario		Monto Transaccional Mensual	
		Mínimo	Máximo
Persona Natural		0	9.000
Persona Jurídica o Natural obligada a llevar contabilidad	Segmento 5	0	20.000
	Segmento 4	0	100.000
	Segmento 3	0	500.000
	Segmento 2	0	1.000.000
	Segmento 1	0	Ilimitado
Macro Agente		0	Ilimitado
Administrador del SDE		0	Ilimitado

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

Tabla 5. Montos Máximos y Mínimos para cargas y descargas.

Transacción		Monto diario	
		Mínimo	Máximo
Carga	Persona natural	1	500
	Persona jurídica	1	500
Descarga	Persona natural	1	2500
	Persona jurídica	1	2500

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

El costo por realizar las transacciones por medio del sistema de dinero electrónico es mucho más barato, comparándolo con los costos de las transacciones que se realizan por medio de la banca tradicional. A continuación en las tablas (6, 7 y 8), se detalle las tarifas que el BCE ha estipulado para poner en marcha este nuevo instrumento de pago.

Tabla 6. Transferencias del Sistema de Dinero Electrónico.

Transacciones y casos de uso	Paga Tarifa	Monto mínimo y máximo de transacción	Tarifa (USD)
De un usuario de persona natural a una cuenta de la misma persona natural en el sistema financiero nacional	Usuario que envía	1 – 100	0,05
	Usuario que envía	101 – 2000	0,15
	Usuario que envía	2001 – 9000	0,25
De un usuario de persona jurídica a una cuenta de la misma persona jurídica en el sistema financiero nacional	Usuario que envía	1 - Límite autorizado por el BCE	0,25
De una cuenta de persona natural en el sistema financiero a cualquier usuario del SDE de persona natural	Usuario que recibe	1 – 9000	0
De una cuenta de persona jurídica en el sistema financiero a cualquier usuario del SDE de persona natural	Usuario que recibe	1 – 9000	0
De una cuenta de persona jurídica en el sistema financiero a cualquier usuario del SDE de persona jurídica	Usuario que recibe	1 - Límite autorizado por el BCE	0,05
De una cuenta de persona natural en el sistema financiero a cualquier usuario del SDE de persona jurídica	Usuario que recibe	1 - Límite autorizado por el BCE	0,05

Fuente: Junta de Regulación Monetario Financiera

Elaborado: Jaramillo Hans, 2017

Tabla 7. Solución de pagos.

Transacciones y casos de uso	Paga Tarifa	Monto mínimo y máximo de transacción	Tarifa (USD)
Pago entre usuarios del SDE de personas naturales	Usuario que paga	0.01 - 0.99	0.015
		1 - 10.99	0.02
		11 – 50	0.04
		51 – 300	0.06
		301 – 2000	0.10
		2001 – 9000	0.15
Pago de un usuario de persona natural a la cuenta de dinero electrónico de persona jurídica	Usuario que cobra	0.01 - 0.99	0.015
		1 - 10.99	0.02
		11 – 50	0.04
		51 – 300	0.06
		301 – 2000	0.10
		2001 – 9000	0.15
Pago entre usuarios del SDE de personas jurídicas	Usuario que paga	1 – 2000	0.10
		2001 - Límite autorizado por el BCE	0.20
Pago de un usuario de persona jurídica a la cuenta de dinero electrónico de persona natural	Usuario que paga	1 – 9000	0.10
Pago de impuestos y otras tasas al Gobierno Central de una cuenta de dinero electrónico de persona natural	Usuario que paga	1 – 9000	0.05
Pago de impuestos y otras tasas al Gobierno Central de una cuenta de dinero electrónico de persona jurídica	Usuario que paga	1 - Límite autorizado por el BCE	0.05

Fuente: Junta de Regulación Monetario Financiera

Elaborado: Jaramillo Hans, 2017

Tabla 8. Solución de cobros.

Transacciones y casos de uso	Paga Tarifa	Monto mínimo y máximo de transacción	Tarifa (USD)
Cobro en línea de una persona jurídica a un usuario de persona natural	Usuario que cobra	0.01 - 0.99	0.015
		1 - 10.99	0.02
		11 – 50	0.04
		51 – 300	0.06
		301 – 2000	0.10
		2001 – 9000	0.15
Cobro en línea de una persona jurídica a un usuario de persona jurídica	Usuario que cobra	1 – 2000	0.10
		2001 - Límite autorizado por el BCE	0.20
Cobro autorizado programado de una persona jurídica a un usuario de persona natural	Usuario que cobra	1 – 200	0.25
		201 – 9000	0.40
Cobro autorizado programado de una persona jurídica a un usuario de persona jurídica	Usuario que cobra	1 – 200	0.25
		201 - Límite autorizado por el BCE	0.50

Fuente: Junta de Regulación Monetario Financiera

Elaborado: Jaramillo Hans, 2017

2.5. Características del dinero electrónico.

De acuerdo al BCE citado en (Carriel, 2014) considera las siguientes características que ofrece el sistema de dinero electrónico:

- ❖ Se almacena e intercambia a través de dispositivos móviles y electrónicos.
- ❖ Es aceptado y reconocido como medio de pago en el Ecuador.
- ❖ Es de fácil conversión de efectivo a valor nominal sin emitir descuentos o penalizaciones por su conversión.

- ❖ Lo emite el Banco Central del Ecuador quien además llevara el registro en sus pasivos.

Con esta normativa establecida quedan inquietudes tales como el analizar si esta emisión de dinero electrónico es posible, ya que se le está otorgando al BCE la facultad de emitir dinero electrónico, la misma facultad que dejó de tener a partir del año 2000 con la adopción del dólar. Sin embargo, es importante recalcar que para que tenga éxito este sistema el BCE debe contar con el respaldo físico de cada centavo emitido de manera electrónico.

Los autores (Valencia & Pozo, 2014) afirman que las principales características del sistema de dinero electrónico son:

- ❖ Funcionará mediante el teléfono celular mediante mensajes de texto, de forma similar a las tarjetas de débito.
- ❖ Está respaldado al 100% con activos líquidos del Banco Central.
- ❖ Se podrá cargar en cadenas privadas como supermercados y farmacias.
- ❖ Se podrá canjear en cualquier momento por dinero en efectivo.
- ❖ Menor costo para los usuarios.
- ❖ No se requiere una cuenta en una entidad financiera.
- ❖ Tiene trazabilidad (se sabe de dónde viene y a donde va).
- ❖ Ofrecerá mayor cobertura en zonas alejadas que no cuentan con entidades financieras.
- ❖ El estado reducirá sus gastos en reposición de especies monetarias deterioradas.

Por medio de éstas características los usuarios podrán reconocer éste sistema de intercambio de dinero sólo de forma electrónica con el requerimiento de una red de ordenadores, Internet y sistemas de valores digitalmente almacenados.

De acuerdo a los autores (Díaz et al., 2015) afirman que las ventajas que tiene el sistema de dinero electrónico, con respecto de la banca tradicional, se puede sintetizar en cinco:

- ❖ Enfoque hacia todos los clientes.
- ❖ Infraestructura está en manos de los clientes.
- ❖ Relación de confianza con los clientes.
- ❖ Reconocimiento de marca por el uso del teléfono móvil.
- ❖ Amplia red de distribución.

Para el Servicio de Rentas Internas (2016) y (Andrade, 2016) consideran que ante las dudas que tiene la ciudadanía en general, sobre los beneficios de este nuevo sistema de dinero electrónico y cuáles pueden ser sus ventajas afirman lo siguiente:

2.6. Ventajas del dinero electrónico.

Lo favorable del dinero electrónico que se puede identificar hasta el momento es lo siguiente:

- ❖ Es un sistema rápido y seguro.
- ❖ Método de pago de transacciones voluntario.
- ❖ No es necesario tener un teléfono inteligente.
- ❖ El pago con dinero electrónico se lo puede realizar a través de celulares, no es necesario tener saldo ni un plan de datos activo.
- ❖ No es necesario tener cuenta en una entidad financiera (Bancos, Cooperativas, Mutualistas).
- ❖ Existe la posibilidad de retirar el dinero en el momento que se lo necesite.
- ❖ Con el Dinero Electrónico se puede pagar servicios públicos.
- ❖ Utilizar este método es más seguro que el efectivo.
- ❖ Se puede tener un mayor control sobre las operaciones y gastos realizados.
- ❖ No es necesario llevar billetes o monedas para hacer transacciones.

En el Ecuador se cuenta con una penetración móvil del 99%, mientras que el 48% pertenece a la cifra de no bancarización, por lo tanto este mecanismo es el que pretende alcanzar el objetivo de llegar a una multitud de ciudadanos que en el Ecuador aún no se encuentran bancarizados, de escasos recursos y alejados de las grandes urbes que siguen excluidos del sistema financiero. Uno de los intentos de inclusión financiera que se puede tomar como ejemplo por parte de la banca privada es la implementación por el banco de Guayaquil con su modelo de banca “Banco del Barrio” y del banco del Pichincha “Mi Vecino” (Carriel, 2014).

2.7. Desventajas del dinero electrónico.

El uso del dinero electrónico, se ha convertido en algo tan común como cualquier otra forma de banca, así como existen ventajas también existen desventaja entre ellas tenemos:

- ❖ Falta de información por parte de la ciudadanía.
- ❖ Proceso de adaptación.

- ❖ Por las transacciones realizadas se debe pagar un momento mínimo.
- ❖ El servicio puede dejar de funcionar por un corte de energía o en caso de que el sistema de errores.
- ❖ No todas las personas aceptan este método de pago.
- ❖ Puede ser complicado pagar con dinero electrónico hasta acostumbrarse.

2.8. Marco legal del dinero electrónico en Ecuador.

2.8.1. Entidades Reguladoras y de Control.

Entre las entidades reguladoras y de control del Sistema de Dinero Electrónico, en el ámbito de sus competencias, estas son:

- ❖ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- ❖ Superintendencia de Bancos.
- ❖ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- ❖ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ❖ Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

2.8.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

En la Constitución que rige desde octubre de 2008, se establece que el nuevo sistema económico estará compuesto por organizaciones económicas públicas, privadas, mixtas, populares y solidarias. La Asamblea aprobó la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en abril del 2011 y desde febrero de 2012 se encuentra en vigencia el reglamento a esta ley. Esta normativa reconoce lo que hace las organizaciones de este tipo de economía, como lo establece en la ley.

Artículo 1.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

2.8.3. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

A través de este plan se rige el gobierno y donde determina la importancia sobre la implementación del dinero electrónico en el Ecuador.

Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder tanto entre países como al interior de ellos, a la (re)distribución y al ser humano sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales (Senplades, 2014, pág. 73).

Los instrumentos con los que cuenta el Estado para esta transformación son, principalmente, los recursos públicos y la regulación económica. El Estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible para generar crecimiento económico y logros en empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica.

2.8.4. Código Orgánico Monetario y Financiero.

Por medio de la resolución No. SAN-1305 del 05 de septiembre de 2014 a través Asamblea Nacional, considera los siguientes artículos que respaldan la ejecución e implementación del dinero electrónico.

Art. 14.- Funciones. La Junta tiene las siguientes funciones (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

- Función 19: Establecer medios de pago.
- Función 21: Regular la gestión de moneda electrónica y disponer al Banco Central del Ecuador su implementación, monitoreo y evaluación.

Artículo 36.- Funciones. El Banco Central del Ecuador tiene las siguientes funciones (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

- Función 2: Administrar el sistema nacional de pagos;

- Función 4: Garantizar el suministro y la distribución de las especies monetarias y dinero en el país;
- Función 9: Fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad, en el ámbito de su competencia;
- Función 18: Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia, de conformidad con las normas que expida la Junta;
- Función 20: Proveer de forma exclusiva moneda metálica nacional, así como moneda electrónica, en el marco de la política dictada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiero.

Artículo 94.- De la moneda en la República del Ecuador: El Banco Central del Ecuador es la única entidad autorizada para proveer y gestionar moneda metálica nacional o electrónica en la República del Ecuador, equivalente y convertible a dólares de los Estados Unidos de América (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

Artículo 101.- Moneda electrónica. La moneda electrónica será puesta en circulación privativamente por el Banco Central del Ecuador, respaldada con sus activos líquidos, sobre la base de las políticas y regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

2.8.5. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En la resolución administrativa No. 274-2016-M emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establece algunas normas para la Gestión del Sistema de Dinero Electrónico.

Artículo 2.- El titular o portador de dinero electrónico, a través de los Macro Agentes autorizados en el Sistema de Dinero Electrónico, podrá en cualquier momento solicitar el canje de valor nominal del dinero electrónico por especie monetaria física y viceversa. Adicionalmente los usuarios podrán a través de su monedero enviar y recibir transferencia desde y hacia su cuenta en el Sistema Financiero Nacional.

Artículo 3.- El saldo final diario de dinero electrónico se registrará en el pasivo del Balance General del Banco Central del Ecuador en contrapartida de las especies monetarias, los depósitos y las transferencias, en dólares de los Estados Unidos de América, recibidas por este concepto y que se registrarán en el activo del mismo balance.

Artículo 5.- Obligaciones y responsabilidades de los participantes del Sistema de Dinero Electrónico.

- Generar y mantener las normativas necesarias para el funcionamiento del SDE.
- Proporcionar a los participantes toda la información necesaria para el correcto funcionamiento en el SDE.
- Calificar y autorizar las solicitudes de los Macro Agentes interesados en incorporarse al SDE, sobre la base de la normativa que al efecto expida la Gerencia General del BCE.

2.8.6. Normativa del Sistema de Dinero Electrónico en el Ecuador.

Según el (BCE, 2014), la normativa del sistema de dinero electrónico revela los siguientes puntos:

1. Crea el Sistema de Dinero Electrónico (SDE).
2. Contiene las definiciones fundamentales del Sistema.
3. Define los Participantes del Sistema, sus obligaciones y responsabilidades.
4. Establece los mecanismos de administración y plazos de ejecución del Sistema de Dinero Electrónico.

2.9. Riesgos percibidos en la aceptación de pagos móviles en el sector minorista.

Yang, Liu, Li, & Yu, (2015) analizan cuales son los factores negativos para que este servicio tenga tan poco acogida por parte de los usuarios, y cuáles deben ser las medidas que los proveedores de servicios deben fórmulas para reducir el riesgo hacia posibles jaqueo en el sistema. Hasta ahora, los servicios de pago móvil han sido adoptados principalmente por industrias orientadas al servicio rápido, tales como transporte público, estaciones de servicio, vendedores de comida rápida y bebidas.

Además, el lanzamiento de Samsung Pay, Apple Pay, y carteras digitales que vinculan las tarjetas de pago a los teléfonos móviles proporciona nuevas soluciones. Se pronostica que la adopción general de pagos móviles en todo el mundo crecerá de \$ 163,1 mil millones en 2012 a \$ 721,4 mil millones en 2017 (Statista, 2015). En la actualidad existe una presión considerable para las industrias a adoptar rápidamente estos canales en una forma que sea atractivo y seguro para los consumidores.

El pago móvil representa oportunidades significativas; la diversificación de las opciones de navegación, pago para los clientes y la racionalización de los procesos para los minoristas. Sin embargo no está exenta de riesgos, cuando se comercializa con software y productos los minoristas se exponen a un problema de pago móvil, pero no son conscientes de los riesgos potenciales. Los incidentes de alto perfil ya han ocurrido en los principales minoristas, como Target, que tenía 40 millones de tarjetas de crédito y débito comprometidas en diciembre de 2013, junto con los datos personales de 70 millones de compradores, cuando su sistema de punto de venta móvil (MPOS), fue jaqueado como consecuencia a la compañía le ha costado más de \$ 148 millones en reclamaciones de incumplimiento, dando así un impacto negativo en la captación de clientes (Taylor, 2016).

Existen diferentes tipos de pago móvil, pero las tecnologías utilizadas para distribuirlos pueden clasificarse ampliamente en dos tipos principales; pagos remotos y los pagos de proximidad (Agarwal et al., 2007). Los pagos remotos requieren que los clientes se registren para un servicio, generalmente involucrando la descarga de una aplicación, y luego usarla en su dispositivo móvil para pagar por artículos, así mismo los clientes pueden tener el valor almacenado en una cuenta de prepago o sacar fondos directamente de una cuenta bancaria. Los proveedores de servicios de pago como Google, PayPal y GoPago utilizan un enfoque remoto basado en la nube para el pago móvil en la tienda.

A diferencia de los pagos de proximidad requieren que el cliente presente una tarjeta de crédito, un teléfono móvil o un dispositivo de tableta en un terminal de pago, normalmente manteniéndolo dentro de unos pocos centímetros, para completar la transacción. El pago es facilitado por la comunicación de campo cercano (NFC) y se refiere a menudo como un "pago sin contacto". Sin embargo las empresas que brindan servicios de pago móvil abarcan una amplia gama de servicios como; comercio móvil, aceptación móvil y carteras móviles (Guha, 2013). Sin embargo la incertidumbre en los consumidores incluye consecuencias desfavorables, como la pérdida financiera, la violación de la privacidad, la insatisfacción con el rendimiento, la ansiedad o malestar psicológico y pérdida de tiempo.

2.9.1. Riesgo Financiero.

La percepción de riesgo financiero se refiere a la percepción que los consumidores tienen acerca de una posible pérdida monetaria causada por el uso de este servicio, lo que conlleva a una gran preocupación parte de las compañías, al momento de transferir el dinero entre cuentas

de pago móvil corren el riesgo tanto las cuentas como las contraseñas de ser robadas y por consiguiente el riesgo de perder dinero.

Los servicios de pago móvil por lo general aplican tecnologías de comunicación inalámbrica que potencialmente mantiene la exposición de la información financiera a los posibles intrusos. Además, la manipulación de código de dos dimensiones (código 2D) de exploración en servicios de pago móvil también puede contener software malicioso que se utiliza para adquirir ilegalmente cuentas de pago y contraseñas (Yang et al., 2015).

2.9.2. Riesgo de Privacidad.

La privacidad es otro de los puntos principales que los consumidores tienen en cuenta al momento de adoptar el servicio de pago móvil, ya que el mismo requiere de mucha información privada, como números de teléfono, número de seguridad social, código PIN, ubicaciones de consumo, registro de compras, etc. Tal información podría ser expuesta o maliciosamente utilizada por hackers, los cuales recopilan, divulgan, transmiten o venden datos personales sin el consentimiento de los usuarios (Yang et al., 2015).

2.9.3. Riesgo de Desempeño.

Este riesgo se refiere a la percepción del usuario sobre la posibilidad de que el sistema de pago electrónico no funcione correctamente y no funcione como se pretende o anuncia, y por lo tanto no puede proporcionar los servicios deseados (Featherman & Pavlou, 2003). Además, debido a las limitaciones de velocidad y la disponibilidad de una red inalámbrica, el rendimiento del pago móvil es a veces inestable. Por ejemplo, el fallo del sistema puede resultar en una transacción incompleta al usar una aplicación móvil después de tomar un taxi, adicionalmente las limitaciones del tamaño de la pantalla y la capacidad de procesamiento de los teléfonos móviles también pueden suscitar inquietudes de los usuarios (Yang et al., 2015).

2.9.4. Riesgo Psicológico.

Este riesgo se refiere a la percepción del consumidor de cualquier posible frustración, presión o ansiedad psicológica resultante del uso del pago (Lim, 2003). El pago mensual es un servicio nuevo y complicado en comparación con el pago por Internet con cable o el pago con tarjeta de crédito. Por lo tanto, los usuarios pueden ser incapaces de operar el software con éxito, lo que puede inducir la presión psicológica. Adicionalmente, los teléfonos de prueba de incumplimiento

de pago y sus características inalámbricas pueden inducir ansiedad en usuarios generales si una transacción no tiene éxito (Yang et al., 2015).

2.9.5. Riesgo de tiempo percibido.

El riesgo de tiempo percibido se refiere a cualquier pérdida de tiempo posible debido al uso de pago móvil, esto puede deberse a la incertidumbre sobre el tiempo requerido para aprender cómo operar el software, lo que implica seguir cuando fallan las facturas o cómo eliminar aplicaciones móviles cuando su desempeño está por debajo de las expectativas (Featherman & Pavlou, 2003). Es el caso de que las aplicaciones móviles no siempre procesan los pagos sin problemas debido a la disponibilidad, la velocidad de carga, la capacidad de respuesta y la capacidad de procesamiento de las redes y terminales, esto puede resultar en inconvenientes para un consumidor si tarda mucho tiempo en procesar una transacción (Yang et al., 2015).

En los países como Australia y Nueva Zelanda se han realizado un análisis a la introducción del pago por móvil, se prevé que podría tener un impacto particular en dos fuentes de contracción; robos externos y proceso o administrativos errores. Este último se amplió para incluir los temas tecnológicos que se producen con escáneres móviles y MPOS (como la interrupción de la red, fallo de la batería / Wi-Fi y la incapacidad para escanear material) y con el fin de capturar estos, se cambia el nombre cuestiones tecnológicas y de procesos internos.

Las tecnologías de validación y los procesos potencialmente implementados para permitir el uso de las opciones de pago de MPOS podrían resultar en una difusión de beneficios que reduzca la incidencia del fraude entre empresas a través de la facilidad de detección, cabe indicar que el uso de los teléfonos inteligentes como dispositivos de pago, podría disminuir el riesgo de robo en los clientes minoristas.

Un informe de la industria sugiere que el uso de los teléfonos inteligentes como dispositivos de pago en realidad podría disminuir el riesgo de robo a clientes minoristas, ya que los procesos de autenticación y autorización pueden llegar a ser más sofisticados que los de los métodos de pago existentes (Medich et al., 2011).

(Taylor, 2016) determina que el fraude a los suscriptores está vinculado al robo de crédito o saldos a través de medios técnicos o incluso participación de los empleados. Cuando los datos se llevan a cabo directamente en el dispositivo (teléfono, tarjeta SD o SIM), o en la red, se necesita protección extra para asegurar que las comunicaciones están protegidas contra las

escuchas, la interceptación y la manipulación. Un adversario red puede interceptar o incluso modificar comunicaciones hacia y desde una aplicación, ya que utiliza la comunicación inalámbrica (Frisby et al., 2012).

Las aplicaciones maliciosas (malware), es otro de los problemas que debe enfrentar los servicios de pago móvil ya que las tiendas tratan de controlar activamente para identificar y eliminar el software malicioso, los usuarios a menudo son engañados en la instalación de aplicaciones de malware que logran eludir los controles. Adicionalmente esto plantea la falta de control que minoristas tienen sobre el dispositivo del cliente para garantizar la seguridad, pero también para garantizar que las actualizaciones de las aplicaciones y parches de seguridad se instalan de manera oportuna (Taylor, 2016).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN

3.1. Diseño y tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación requiere definir las estrategias y procedimientos a aplicarse para dar respuesta a los objetivos de la investigación propuestos. Por lo tanto para comprobar la incidencia que tiene el sistema del dinero electrónico como medio de pago en los microempresarios de la ciudad de Loja se aplicaron los siguientes métodos (tabla 9):

Tabla 9. Tipo de investigación.

Métodos	Propósito
Método Científico	Revisar, recolectar información y contenido bibliográfico relacionado al tema sobre dinero electrónico, con el propósito de establecer una fundamentación teórica en la investigación.
Método Descriptivo	Partiendo de la información obtenida luego del proceso de encuestar a los microempresarios de la ciudad de Loja se elaborará un informe con variables cualitativas y cuantitativas del proceso de diagnóstico y evaluación.
Método Exploratorio	Permitió establecer una familiarización directa con los microempresarios de las parroquias a analizar, con el fin de identificar los problemas.

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista, (2010).

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

3.2. Técnicas utilizadas para el levantamiento de información.

Para el levantamiento de información se buscó las técnicas más conocidas y factibles que faciliten el proceso de levantamiento y posterior análisis de los datos con la finalidad de lograr los objetivos de la investigación (tabla 10):

Tabla 10. Técnicas utilizadas para el levantamiento de información.

Técnicas	Propósito
Observación directa	Mediante la observación se determinó las condiciones económicas y sociales en los que se encuentra los microempresarios que son objeto de análisis.
Encuesta	Para el cumplimiento de los objetivos se aplicó encuestas a cuatro parroquias de la ciudad de Loja las cuales son: San Sebastián, El Sagrario, El Sucre y El Valle con el propósito de recolectar información y diagnosticar si los microempresarios usan o no como alternativa de pago el dinero electrónico.

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista, (2010).

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

3.3. Fuentes de recolección de información.

En el estudio de investigación se utilizaron fuentes de investigación primaria y secundaria, a fin de recolectar toda la información necesaria de manera eficiente y veraz (tabla 11):

Tabla 11. Fuentes de recolección de información.

Fuentes de información	Propósito
Primaria	Mediante la aplicación de una encuesta desarrollo se logró obtener información directamente de los microempresarios que utilizan el dinero electrónico, esta información fue analizada para emitir los resultados de la investigación.

Secundaria	La información referente al proyecto, fue obtenida de libros, publicaciones científicas, documentos de sitios web y bases de datos que contienen información relacionada al presente tema de investigación.
-------------------	---

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista, (2010).

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

3.4. Unidad de análisis.

El universo de la investigación está compuesta por 1748 microempresarios que utilizan el dinero electrónico en la ciudad de Loja según la base de datos proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Entonces según (Fernández & Ruiz, 2006) en su libro muestreo estadístico en poblaciones finitas, para el cálculo del tamaño de la muestra cuando el universo es finito se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 (P)(Q)(N)}{(E)^2 (N - 1) + (Z)^2 (P)(Q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

P = Probabilidad de ser escogidos (50%)

Q = Probabilidad de no ser escogido (50%)

N = Número de población (Universo)

E = Margen de error (5%)

Posteriormente al aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1748)}{(0.05)^2(1748-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1678.7792}{4.3675 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1678.7792}{5.3279}$$

$$n = 315$$

Como resultado de la muestra para el análisis de los microempresarios se tiene la aplicación de 315 encuestas, en donde se procedió a distribuirlos en cuatro parroquias urbanas de la ciudad los cuales son (tabla 12):

Tabla 12. Población encuestada.

Extractos	Numero de encuestas
San Sebastián	79
Sagrario	79
Sucre	79
El valle	79
Total	316

Fuente: Servicio de Rentas Internas, 2016
Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

3.5. Análisis e interpretación de resultados.

En el presente apartado se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las fuentes primarias, en donde serán ordenadas, tabuladas y presentadas en tablas de frecuencia, así también se optó por la utilización de las siguientes gráficas estadísticas; los pasteles y las de barra, con su respectiva interpretación, de esta manera buscando una mejor visual de toda la información recopilada, lo que permitirá dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación y comprobar si los mismo desde un inicio fueron cumplidos.

3.6. Datos generales de los microempresarios.

3.6.1. Género de la población participante.

Los principales datos recogidos a partir de la encuesta, permiten definir como está compuesto el género en los microempresarios.

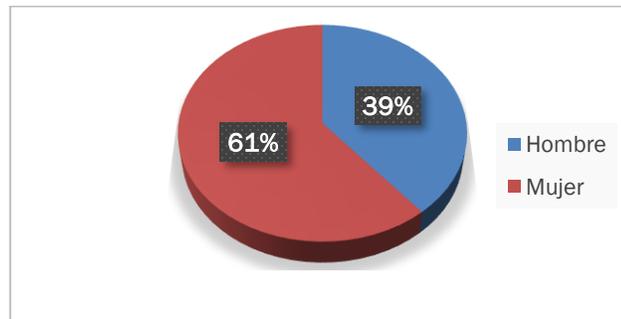


Figura 8. Sexo

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

De acuerdo al total de la población objetivo de estudio, que se presenta a partir de la figura 8, el 61% de los microempresarios de la ciudad de Loja está conformado por personas del sexo femenino, mientras que el 39% de la muestra estuvo integrada por personas del sexo masculino, por lo tanto existen 193 mujeres y 123 hombres respectivamente. Lo que indica que las mujeres cuentan con mayor visión emprendedora buscando mejorar la calidad de vida de su núcleo familiar.

3.6.2. Edad de los microempresarios.

En esta sección se recopila información sobre cómo está compuesta la edad en los microempresarios.

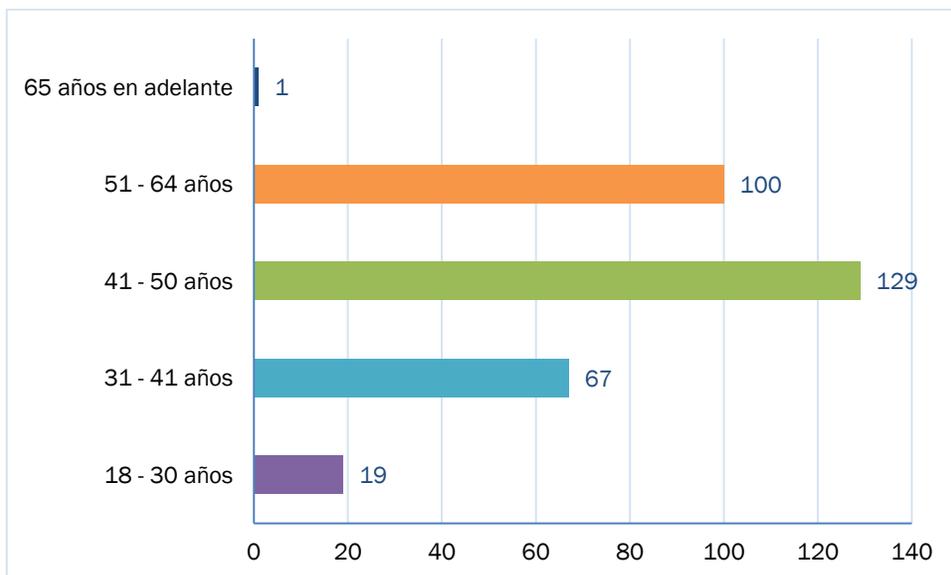


Figura 9. Edad

Fuente: Encuesta aplicada a microempresas

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

En el parámetro de edad de los microempresarios se presenta en la Figura 9, en donde muestra que la mayor concentración se encuentra en edades de entre 41 a 50 años con un 41%, por lo general estas personas presentan resistencia al cambio o innovar en la tecnología, seguido se encuentran edades de entre 51 – 64 años con un 32%, mientras que el estrato de edad entre 31 – 40 años con un 21%, a diferencia del estrato de edad entre 18 – 30 años con 6%, este rango más joven de microempresarios son pioneros en innovar lo que les permite tener una ventaja competitiva que los diferencia de los demás.

3.6.3. Nivel Educativo.

En este apartado se presentan datos en cuanto al nivel educativo que tienen los microempresarios.

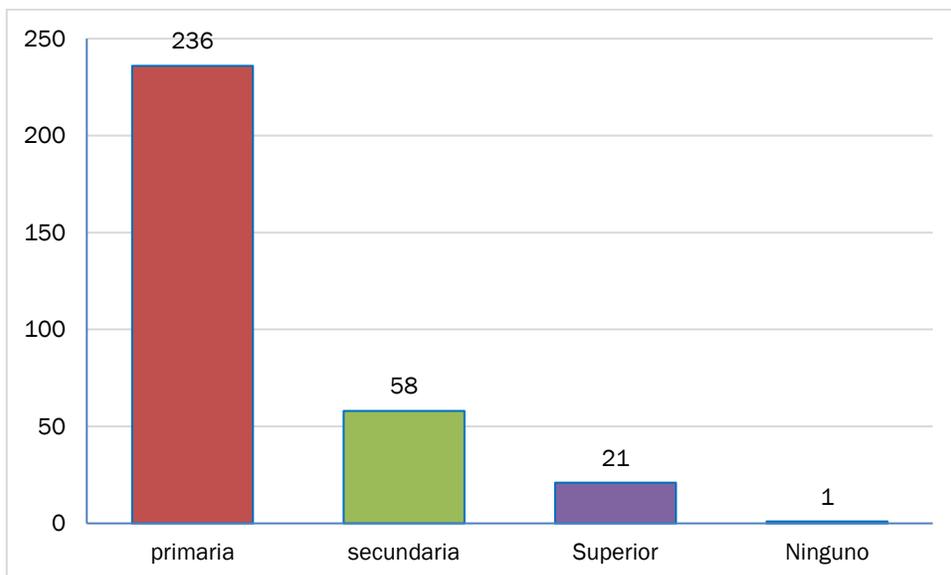


Figura 10. Nivel Educativo

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

Con respecto al nivel educativo de los microempresarios de la ciudad de Loja, la figura 10 nos indica que el 75% de la población encuestada cuenta con estudios primarios, mientras que el 18% cuenta con instrucción secundaria y el 7% posee un nivel de instrucción superior, cabe indicar que la educación es una prioridad para el desarrollo de un país, por lo tanto las personas que cuentan con estudios secundarios y superiores puede ser más factible establecer e innovar empresas por contar con conocimientos en temas técnicos y administrativos para acceder a créditos que les permita mejorar sus negocios e incrementar sus ganancias.

3.7. Incidencia del dinero electrónico en los microempresarios.

En lo que respecta a la incidencia del dinero electrónico en los microempresarios, se recopila información de acuerdo a la experiencia de los mismos.

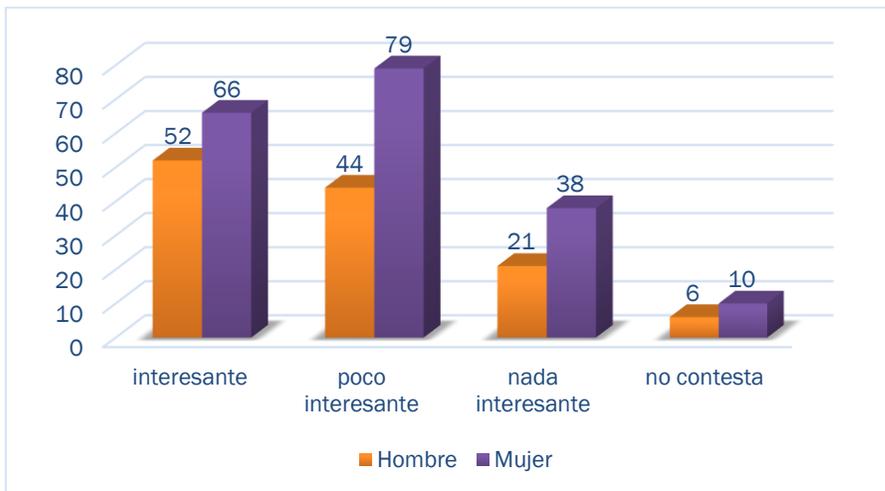


Figura 11. ¿Cómo considera usted este nuevo sistema de pago?

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

Para conocer la incidencia que tiene el dinero electrónico en los microempresarios de la ciudad de Loja, fue preciso hacer preguntas a los encuestados para analizar este nuevo instrumento de pago como se observa en la figura 11 el 37% entre hombres y mujeres opinan que es una herramienta interesante, seguido con el 39% dicen ser poco interesante, mientras con el 19% manifiestan que no es nada interesante y finalmente con el 5% de los encuestados no contestan.

Cabe señalar que la aceptación por parte de los microempresarios ha sido buena ya que ayudaría a reducir costo y tiempo, pese que a la mayoría de usuarios a un pagan con papel moneda, otro punto a indicar es que el Municipio de Loja a través de convenio con el BCE fue la primera ciudad del Ecuador que permita a los usuarios hacer el pago con dinero electrónico en buses y paradas de manera voluntaria a través de tarjetas y tecnología de contacto.

3.8. Razones para no utilizar el dinero electrónico.

3.8.1. Desconfianza hacia el sistema de dinero electrónico.

En este apartado se recopila información de las posibles causas para no utilizar dinero electrónico por parte de los microempresarios.

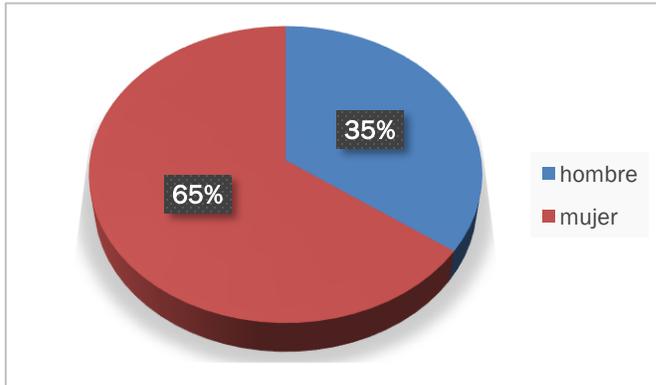


Figura 12. ¿Considera usted que la causa es la desconfianza hacia el sistema de dinero electrónico?

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

De la observación de la Figura 12 se desprende que el 65% de las mujeres sostienen que hay desconfianza al sistema de dinero electrónico, mientras que el 35% de los hombres opinan lo mismo. Esto se debe a partir que los microempresarios prefieren tener una cuenta de ahorro en el banco que optar por este nuevo instrumento, otro punto importante de recalcar es la desconfianza que tienen los ecuatorianos hacia el BCE, ya que el mismo es monopolístico, y por último otra de las razones es la inseguridad que genera el hackeo y robos de las cuentas.

3.8.2. Poca información del uso de dinero electrónico.

En esta sección se recoge el porcentaje de los microempresarios entre hombres y mujeres, sobre una de las razones para no utilizar dinero electrónico.

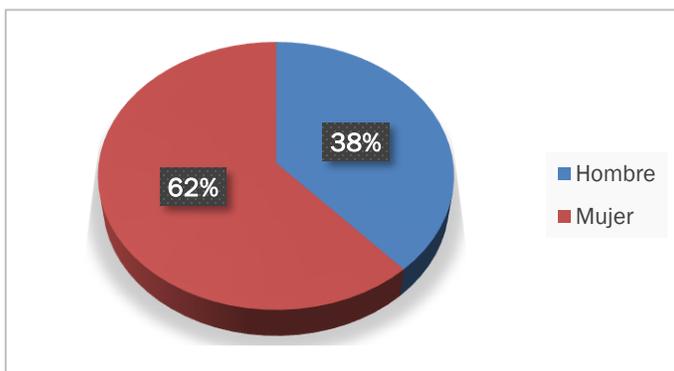


Figura 13. ¿Considera usted que la causa es la poca información del uso de dinero electrónico?

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

En la figura 13 se muestra los resultados correspondientes a otra de las razones por que los microempresarios no utilizan el dinero electrónico con una mayoría del 62% de mujeres frente al 38% de los hombres opinan que la poca información proporcionada por el ente regular es una de las razones para limitar su uso, ya que muchos ciudadanos no saben cómo crear una cuenta en su celular, la poca información de los centros autorizados para carga y descargar del dinero electrónico, es importar señalar que los microempresarios de edades de 41 – 50 años son las personas menos interesados en esta nuevo instrumento de pago, sumado también a esto la pequeña demanda del dinero electrónica, en donde hoy en día el sistema financiera del país ofrece un cien números de opciones pago lo que hace escaso su uso.

3.8.3. Especulación hacia cambio de moneda.

En este apartado se recopila información sobre la especulación hacia un cambio de moneda, de acuerdo a la opinión de los microempresarios.

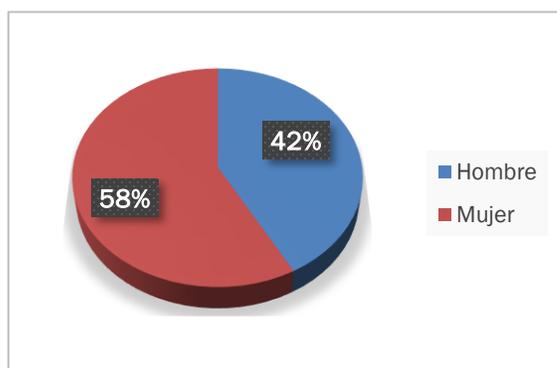


Figura 14. ¿Considera usted que la causa es la especulación hacia cambio de moneda?

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

La figura 14 nos muestra otra de las causas del porque los microempresarios se limitan al uso del dinero electrónico con el 58% mujeres frente al 42% opinan que la razón es la especulación hacia un nuevo cambio de moneda esta desconfianza parte luego de haber vivido una crisis como la de 1999, en donde los ecuatorianos se han vuelto muy cautelosos con el dinero que no se lo puede ver suficientemente tangible, otro punto a indicar es tener un sistema dolarizado que deja sin política monetaria al país, por lo cual los ciudadanos creen que sea un paso a la desdolarización, mientras que otros opinan que la razón parte por el excesivo gasto público por parte del Gobierno, en donde podría llevar a convertir el dinero electrónico en falso

financiamiento del Estado, sin contar con respaldo real, lo que provocaría una devaluación electrónica con un plancha de billetes que es ahora electrónica.

3.9. Incidencia del dinero electrónico hacia la inclusión financiera.

En este apartado entre los principales datos recogidos, permiten definir la incidencia del dinero electrónico como medio hacia la inclusión financiera.

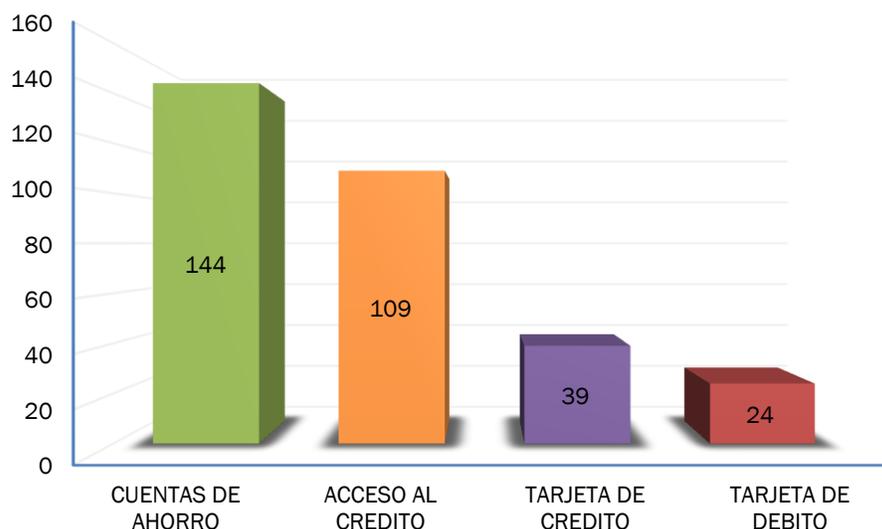


Figura 15. ¿Considera usted que el dinero electrónico contribuirá al acceso del sistema financiero?

Fuente: Encuesta aplicada a microempresarios

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

En la figura 15 nos muestra como el dinero electrónico contribuirá para acceder al sistema financiero con 46% de los encuestados opinan que este sistema contribuirá a las cuentas ahorros, seguido con el 35% opinan que tendrán mayor acceso al crédito, mientras que 12% dicen que será la tarjeta de crédito, finalmente con un 8% opinan que serán a las tarjetas de débito.

Por lo tanto se deduce que el BCE en cumplimiento de los mandatos constitucionales viene aplicando una política pública de inclusión financiera, a fin de ampliar a través del sistema de dinero electrónico, el acceso y utilización de los servicios financieros a segmentos de la población con limitado acceso al sistema financiero ecuatoriano formal.

Propuesta.

La propuesta a la que ha permitido arribar al presente trabajo de investigación sobre el dinero electrónico como medio de pago en el sector microempresarial de la ciudad de Loja, se elaborara a partir de un análisis FODA, esto con el fin de tener un análisis claro sobre esta nueva herramienta de pago.

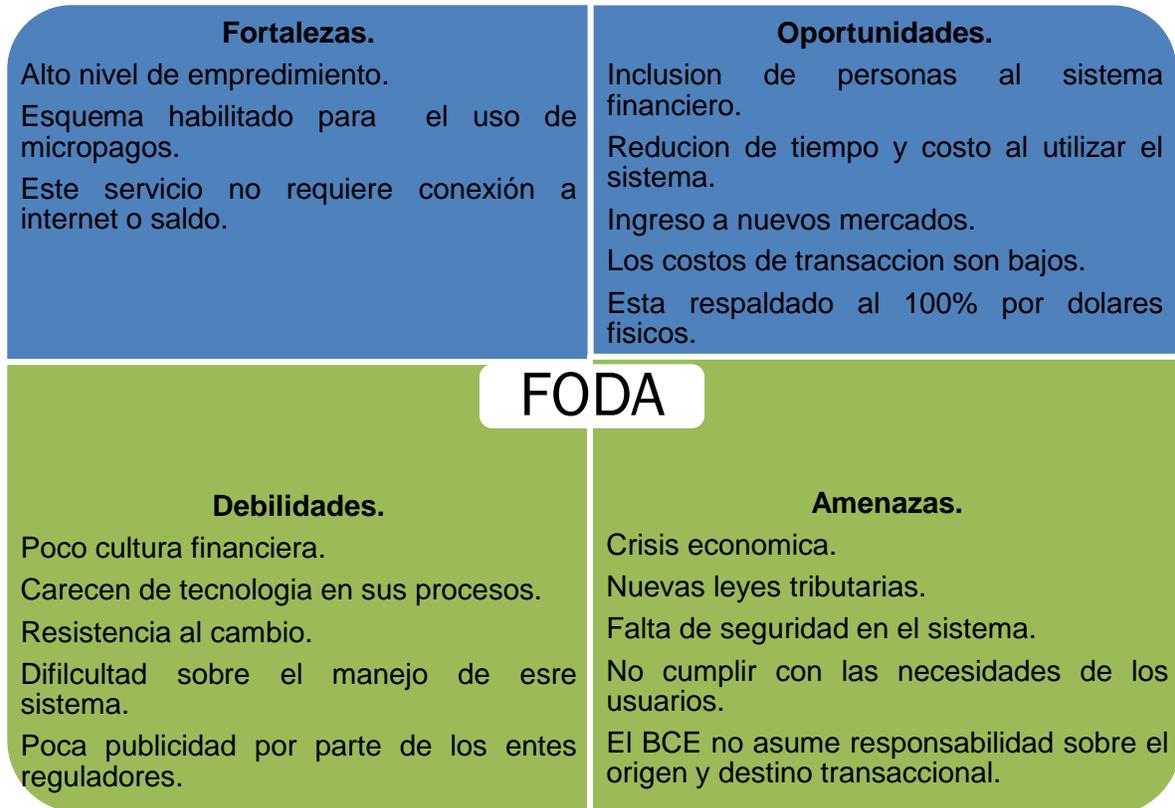


Figura 16. Propuesta FODA sobre el dinero electrónico

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

A través del FODA elaborado permite tener un enfoque más claro del sector microempresarial de la ciudad de Loja y sugiere dar propuestas claras y concisas para mejorar la viabilidad del dinero electrónico. A continuación, las propuestas obtenidas a partir del análisis realizado.

- Brindar talleres a los microempresarios de implementación y seguimiento sobre el dinero electrónico.



Figura 17. Imagen sobre talleres de capacitación.
Fuente: (Ceciem, S.f)
Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

A través de estos talleres el BCE podrá tener una visión más clara sobre la experiencia que tienen los microempresarios al implementar el dinero electrónico en sus negocios y de esta mejorar las debilidades que algunos microempresarios todavía presentan.

- Incentivar por medio del Gobierno a los colegios y universidades para fomentar la cultura financiera y de esta manera mejorar la inclusión financiera.



Figura 18. Imagen sobre cultura financiera
Fuente: (Clip, 2016)
Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

El objetivo que tienen el sistema financiera formal es de incluir a las personas no bancarizadas pero no siempre funciona los productos que tienen las mismas, por lo que es necesario a través del sistema educativo, implementar materias que enseñen sobre cultura financiera e inclusión financiera.

- Solicitar a las instituciones financieras incluir dentro de su cartera de servicios financieros el dinero electrónico, para de esta manera aprovechar la infraestructura de las mismas para hacer cargas y descargas sobre este nuevo sistema.



Figura 19. Imagen sobre las instituciones financieras y el dinero electrónico
Fuente: (Manrique, 2015)
Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

El Plan Nacional del Buen Vivir a través del gobierno aprobó, que todas las entidades de los sectores financieros público, privado, popular y solidario, formen parte del dinero electrónico para que funcionen como macro agentes y poder aprovechar con mayor eficiencia la infraestructura ya existente, por ende se reflejaría en la inclusión financiera y un servicio alto en calidad.

- Proporcionar mayor información en temas de seguridad y beneficios que trae consigo este nuevo sistema, y como ayudaría a mejorar la competencia y utilidad.



Figura 20. Imagen sobre software seguro.
Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

Es recomendable que el BCE brinde todas las seguridades a este nuevo sistema de pago, a través de un marco normativo y regulatorio transparente, así mismo contar con un software seguro para evitar delitos informáticos que perjudiquen a las personas.

- Se recomienda hacer alianzas con todas las telefonías de celulares dentro del país para incluir a todas las personas de zonas más alejadas, y se promoció el dinero electrónico en mensajes para brindar mayor publicidad al mismo.



Figura 21. Imagen sobre alianzas telefónicas y dinero electrónico.

Fuente: (El Diario, 2014)

Elaboración: Jaramillo Hans, 2017

CONCLUSIONES.

1. La implementación del dinero electrónico en Ecuador, no ha tenido la aceptación estimada por el gobierno, ya que muchos de los microempresarios mayores a 65 años de la ciudad de Loja y con estudios primarios se resisten a la implementación de este nuevo servicio financiero, sumado a este la falta de confianza al sistema que puede ser vulnerable a robos cibernéticos.
2. El levantamiento de información realizado en las parroquias urbanas de San Sebastián, Sucre, El Sagrario y el Valle, en donde el 42% de las personas encuestadas determinan que uno de los factores para no implementar el dinero electrónico se debe a la falta de información proporcionada por los entes reguladores ha sido escasa hacia la ciudadanía, sobre el correcto manejo de este sistema, en cuanto a la realización de transacciones financieras a través de dispositivos móviles.
3. La implementación de este sistema electrónico tiene un enfoque inclusivo hacia la economía popular y solidaria, dado que el 48% de las personas no se encuentran en el sistema financiero formal, de acuerdo a datos del INEC al 2016 el 99% de la población ecuatoriana tenía acceso al teléfono móvil, lo que ayudaría a reducir costos y tiempos para realizar transacciones, y dará mayor seguridad a los ciudadanos ya que no deberá llevar dinero físico en los bolsillos.
4. Los microempresarios encuestados que han optado por este nuevo sistema de pago, siendo el 43% consideran tener bajas expectativas ya que a pesar que sus negocios cuentan con este servicio nadie hace uso de ello, uno de los factores que han opacado este proyecto es la especulación hacia un cambio de moneda. Por su parte la visión del Banco Central del Ecuador para impulsar el dinero electrónico en el país, surge como necesidad de dinamizar la economía, y reducir costos administrativos por dólares deteriorados, por seguridad y por transporte de esta forma el BCE pueda incrementar las reservas monetarias del país.

RECOMENDACIONES.

1. Para un mejor control y seguridad de este nuevo sistema de pago, los entes reguladores deberían formar alianzas con el sistema financiero privado, para captar un mayor número de usuarios, además de tomar las medidas de seguridad en cuanto al software para evitar delitos electrónicos y filtración de información privada para poder generar confianza en la población.
2. Incentivar por medio del Banco Central del Ecuador, programas de educación financiera y realizar capacitación a los microempresarios de la ciudad de Loja, sobre el correcto manejo del dinero electrónico, además de una difusión más a fondo de esta herramienta sobre sus beneficios, a través de medios de televisión, radio y prensa escrita.
3. Se recomienda hacer un análisis a nivel nacional, para determinar si el dinero electrónico está cumpliendo con el objetivo principal, para el cual fue creado el de incluir a las personas que no formaban parte del sistema financiero, ya que al tener una base de clientes grandes, y un volumen de transacciones crecientes, podrá generar efectos positivos en la economía ecuatoriana.
4. Si se quiere incrementar las reservas de dólares físicos, para que aumente la liquidez en la economía, se tiene que incentivar a la población a utilizar el dinero electrónico como medio de pago en el sector microempresarial, los gobiernos descentralizados deben hacer convenios con diferentes cooperativas de transporte, ya que de esto dependerá la demanda de este servicio.

Bibliografía.

Andrade, C. (3 de Junio de 2016). *Dinero Electrónico en Ecuador: Ventajas y Desventajas*.
Obtenido de <http://sinmiedosec.com/dinero-electronico-en-ecuador-ventajas-y-desventajas/>

Aguilar, S., & Meza, I. (2015). Transición al dinero electrónico y su impacto en la competitividad de la microempresa mexicana. *Horizontes de La Contaduría*, (2), 16–31.

Almazán, M., & Frydrych, J. (2015). Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe : Situación actual , modelos comerciales y enfoques regulatorios. *GSMA*.

Alvarez & Duràn. (2009). Manual de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Apanasevic, T., Markendahl, J., & Arvidsson, N. (2016). Stakeholders' expectations of mobile payment in retail: lessons from Sweden. *International Journal of Bank Marketing*, 34, 37–61.

Ávila. (2007). *Análisis de estudios económicos*. Roca Editorial.

Balladares, K., Estrada, F., & Walte, L. (2016). Implementación del dinero electrónico en Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

Banco del Pacífico. (S.f). Obtenido de <http://www.prensabancopacifico.ec/que-es-el-dinero-electronico/>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2006). La Microempresa en Ecuador: Perspectivas, Desafíos y Lineamientos de Apoyo. *IX Foro Interamericano de La Microempresa.*, 1–101.

Barder, C. (6 de Julio de 2009). *El nacimiento de las pymes en las crisis*. Obtenido de http://expansion.mx/emprendedores/2009/07/03/el-nacimiento-de-las-pymes-en-la-crisis?utm_source=expansion&utm_campaign=InternalTraffic&utm_medium=PLAYLIST

BCE. (2016). Proyecto de masificación del dinero electrónico.

- BCE. (Enero de 2014). *Sistema de Dinero Electronico: En beneficio de la Economia Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Berenblum, D. (2013). Los microemprendimientos como herramienta de política pública. http://tesis.flacso.org/sites/default/files/tesis/Daniel_Berenblum.pdf.
- Bravo, I. (2009). *Evolución del Dinero y Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de <http://evoluciondeldinero.blogspot.com/2009/10/el-origen-del-dinero.html>
- Calderón, R., Carbajal, J., & Leiva, K. (2014). La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera. *ALIDE*, 1-137.
- Carpintero, S. (1998). *Los programas de apoyo a la microempresa en América Latina*. Bilbao.
- Carriel, E. (2014). *El dinero electrónico en el Ecuador*. Obtenido de <http://biblio.universidadecotec.edu.ec/revista/edicion6/EL%20DINERO%20ELECTR%C3%93NICO.pdf>
- Cardozo, E. del R. (2006). La conceptualización de microempresa, microemprendimientos y unidad productiva de pequeña escala. *Copérnico Revista Arbitrada Interdisciplinaria.*, 23–30.
- Carriel, E. J. (2014). El Dinero Electrónico en el Ecuador, 139–146. Retrieved from www.scpm.gob.ec
- Ceciem. (S.f). *Centro de capacitación integral empresarial*. Obtenido de <http://ceciem.com/hello-world/>
- Centrogdl. (S.f.). *¿Qué es la Pymes? y la evolución de las pymes*. Recuperado el 5 de enero de 2017, de <http://www.centrogdl.com/a/que-son-las-mipymes-y-su-evolucion>
- Chacon, J. (2010). *Teoría del dinero y comercio internacional*. Madrid.
- CLADEA. (2015). Relación entre la actividad emprendedora , desempleo y crecimiento económico en Ecuador.

- Clemente, E. (2005). *Implementación de un Monedero Digital Móvil*. Obtenido de <https://www.cs.cinvestav.mx/TesisGraduados/2005/tesisEfrenClemente.pdf>
- Clip. (10 de Marzo de 2016). *La importancia de la Educación Financiera*. Obtenido de <https://clip.mx/la-importancia-de-la-educacion-financiera/>
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y Caribe: coyuntura actual y desafíos para los próximos años. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1-36.
- Díaz, F. Z., Richero, C. B., & Vera, F. G. (2015). La “Billetera Móvil” del BCE, una iniciativa estatal contra la pobreza: efectos económicos. *Revista Ciencia Unemi*, 8(13), 100–111. Retrieved from <http://www.unemi.edu.ec/ojs/index.php/cienciaunemi/article/view/87>
- El Telégrafo. (16 de Julio de 2015). Las Pymes aportan el 25% del PIB no petrolero. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/las-pymes-aportan-el-25-del-pib-no-petrolero>
- El Universo. (5 de Mayo de 2016). *Dinero electrónico en Ecuador*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/01/24/nota/5362855/dinero-electronico-circula-nivel-0002-liquidez>
- Espinach, C., & Ruzicka, F. (1999). *Costa Rica en el mundo del dinero electrónico*. San José: Gala Producción Editorial.
- Eumed. (S.f.). *Características de las Pymes*. Recuperado el 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/334/caracteristicas%20de%20las%20PYMES.htm>
- European Central Bank. (2016). *Electronic Money*. Obtenido de http://www.ecb.europa.eu/stats/money_credit_banking/electronic_money/html/index.en.html
- Featherman, M., & Pavlou, P. (2003). La predicción de los servicios electrónicos aprobación: un riesgo percibido hechos perceptivos. *International Journal of Human-Computer Studies*, 57(1), 1-20.
- Fernández, A., & Ruiz, N. (2006). *Muestreo estadístico en poblaciones finitas*. España.

- Forosecuador.ec. (2014). *Dinero electronico en el Euador*. Obtenido de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/5674-dinero-electr%C3%B3nico-en-ecuador>
- Flores, C., Ormazabal, F., & Vera, M. (2013). Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros Situación en Chile 2013, 0–35.
- Freservers. (S.f.). *E-gold: La moneda del futuro*. Obtenido de <http://e-gold.faiithweb.com/>
- Galindo, M., & Méndez, M. (2008). Emprendedores y Objetivos de Política Económica. *Revista de economía*, 29-40.
- Galindo, M., & Méndez, M. (2008). Emprendedores y objetivos de política económica. *Información Comercial Española, ICE: Revista de Economía*, (841), 29–40. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2571812>
- Gilbert, J. (2011). Qué es el dinero. *Creación Colectiva de Monedas Sociales*.
- Guerrero, M. (2015). *El Universo*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/opinion/2015/01/04/nota/4396321/inclusion-financiera-tarea-pendiente>
- Guzman, R., & Ortiz, M. (2007). Tamaño, eficiencia y uso de la capacidad instalada en las pequeñas y medianas empresas de la República Dominicana. *FondoMicro*, 1-66.
- Henríquez, L. (2009). Políticas para las Mipymes frente a la crisis. Conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa. *Documento de Trabajo Europe Aid y ONUDI*, 84.
- Hernandez, I. (2009). *Diagnóstico de la competitividad territorial de Guayaquil*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2014). Normas para la Gestión de Dinero Electrónico, Regulación No.005-2014-M. *Registro Oficial*, 1, 1–19.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lasio, V., Caicedo, G., Ordeñana, X., & Izquierdo, E. (2015). *Escuela Superior Politecnica del Litoral*. Obtenido de
https://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/libros/gemecuador2014_pdf
- Lasio, V., Caicedo, G., & Ordeñana, X. (2015). Global Entrepreneurship Monitor. *Gem Espae-Espol*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Manrique, M. (16 de Septiembre de 2015). *Sistema Financiero*. Obtenido de
<http://elsistemafinancieroblog.blogspot.com/2015/09/1.html>
- Marin, E. (S.f.). *El dinero*. Recuperado el 8 de Enero de 2017, de
<http://www.monografias.com/trabajos51/el-dinero/el-dinero2.shtml>
- Max-Neef, M. (1993). *Desarrollo a escala humana*. Montevideo: Nordan e Icaria.
- Mischief, M. (1994). 6.1 Características y funciones del dinero.
- Moncayo, J., & Reis, M. (2015). Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera, 1–25.
- Monteros, E. (2005). *Microempresa*. Obtenido de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1555/3/02%20ICA%20190%20CAPITULO%20II%20MARCO%20TE%20C3%93RICO.pdf>
- Morlàs, C. (S.f.). *Ecuador ¿Pais de emprendedores?* Obtenido de
http://www.ecotec.edu.ec/webpdf/index.php?mejora=Libro_Final1.pdf
- Mundial, B. (2015). *Inclusion Financiera: Panorama General*. Obtenido de
<http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

- Muñoz, L. (2012). *Historia del dinero*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/frefy18empresa/ensayo-de-la-historia-del-dinero-por-luis-fernando-muoz>
- Organización Internacional del Trabajo. (1991). *Promoción de cooperativas y pequeñas unidades productivas dentro del sector de la economía social*. Suiza: ALCECOOP.
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Características de las Microempresas y sus necesidades de formación en Centroamérica y República Dominicana*. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan032888.pdf>
- Phonthanukitithaworn, C., Sellitto, C., & W.L. Fong, M. (2016). A Comparative Study of Current and Potential Users of Mobile Payment. *SAGE Open*, 1-14.
- Phonthanukitithaworn, C., Sellitto, C., & WI, M. (2017). An investigation of mobile payment (m-payment) services in Thailand. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 8, 37–54.
- Rodríguez, J. (2000). Generalidades de las pymes. *Administración de Pequeñas Y Medianas Empresas*.
- Roa, M. J. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *ResearchGate*, 1-29. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Roa2/publication/272743166_Inclusion_financiera_en_America_Latina_y_el_Caribe_acceso_uso_y_calidad/links/54ecad660cf2465f532fe6f8.pdf
- Santomá, J. (2004). Nuevos Medios De Pago Electrónicos: Hacia La Desintermediación Bancaria. *Ice, El comerci*(813), 101–114.
- Senplades. (2014). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 14 de Julio de 2017, de www.buenvivir.gob.ec
- Superintendencia de Compañías. (2012). Ley de Compañías, publicada en Registro Oficial. No. 326 de 25 de noviembre de 1999., (0).
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (5 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/CO%CC%81DIGO%20ORGA%CC%81NICO%20MONETARIO%20Y%20FINANCIERO%20publicacio%CC%81n%20web%20SEPS%2029-04-2016.pdf/d0b6d779-f707-48ed-b512-51a9787b82be>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

Scharwatt, C., Katakam, A., Frydrych, J., Murphy, A., & Naghavi, N. (2014). Servicios Financieros Móviles para los no Bancarizados. *GSMA*, 1-80.

Skrill. (S.f.). *Acerca de Skrill*. Obtenido de <https://www.skrill.com/es/siteinformation/acerca-de-nosotros/>

Taylor, E. (2016). Mobile payment technologies in retail: a review of potential benefits and risks. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 44, 159–177.

Tunal, G. (2003). El problema de clasificación de las microempresas. *Actualidad Contable FACES*, 6(7), 78–91.

Valencia, F., & Pozo, M. (2014). *Sistema de dinero Electronico*. Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>

Valencia, F. (2015). Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos. *Cemla*, 255–269. Retrieved from http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf

Vega, M. (S.f). *Dinero electrònico: innovaciòn en pagos al por menor para promover la inclusiòn*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>

Yang, Y., Liu, Y., Li, H., & Yu, B. (2015). Understanding perceived risks in mobile payment acceptance. *Industrial Management & Data Systems*, 115, 253–259.

Yoguel, G. (2005). Las Pymes y su importancia para la competitividad estratégica. Buenos Aires.

ANEXOS.

Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada a los microempresarios de la ciudad de Loja.

Encuesta.

Universidad Técnica Particular de Loja.

Encuesta – Sistema de Dinero Electrónico.

Estimado usuario, la presente encuesta se la realiza con el fin de determinar y obtener resultados acerca del dinero electrónico y su incidencia en el sector microempresarial de la ciudad de Loja; por tales razones le solicita contestar cada una de las preguntas con objetividad. La información proporcionada será confidencial y de uso personal. Por la atención prestada agradecemos su colaboración.

ENCUESTA DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO	
Sexo: Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
Ciudad:	Parroquia:
1. Edad:	2. Nivel Educativo:
<input type="checkbox"/> 18 – 30 años	<input type="checkbox"/> Primario
<input type="checkbox"/> 31 – 41 años	<input type="checkbox"/> Secundario
<input type="checkbox"/> 41 – 50 años	<input type="checkbox"/> Superior
<input type="checkbox"/> 51 – 64 años	<input type="checkbox"/> Ninguno
<input type="checkbox"/> 65 años en adelante	
3. ¿Cuál es su rango de ingresos mensuales?	
<input type="checkbox"/> \$ 1 – 100	
<input type="checkbox"/> \$ 101 – 300	
<input type="checkbox"/> \$ 301 – 500	
<input type="checkbox"/> \$ 501 – 1000	
<input type="checkbox"/> Más de 1000	
4. ¿Conoce usted que es dinero electrónico?	
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5. ¿Cómo considera usted este nuevo sistema de pago?	
<input type="checkbox"/> Interesante	
<input type="checkbox"/> Poco interesante	
<input type="checkbox"/> Nada interesante	
<input type="checkbox"/> No contesta	
6. ¿Cuenta usted con una cuenta de dinero electrónico?	

Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
7. De ser afirmativa la respuesta seis ¿Cuál fue la razón de utilizar dinero electrónico?			
<input type="checkbox"/>	Seguridad		
<input type="checkbox"/>	Rapidez		
<input type="checkbox"/>	Innovación		
<input type="checkbox"/>	Facilidad de uso		
<input type="checkbox"/>	Disponibilidad		
8. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las causas que han influido en los microempresarios para limitar el uso de dinero electrónico?			
<input type="checkbox"/>	Desconfianza hacia el sistema de dinero electrónico		
<input type="checkbox"/>	Poca información del uso del dinero electrónico		
<input type="checkbox"/>	Especulación hacia cambio de moneda		
<input type="checkbox"/>	Otros		
9. ¿Considera usted que ésta herramienta es segura?			
<input type="checkbox"/>	Si		
<input type="checkbox"/>	No		
<input type="checkbox"/>	Desconoce		
10. Para cuáles de las siguientes compras y servicio ¿Cree usted que sería viable implementar el dinero electrónico?			
<input type="checkbox"/>	Pago de servicios básicos	<input type="checkbox"/>	Farmacia
<input type="checkbox"/>	Pago a proveedores	<input type="checkbox"/>	Tienda de barrio
<input type="checkbox"/>	Combustible	<input type="checkbox"/>	Centros comerciales
<input type="checkbox"/>	Colegiatura	<input type="checkbox"/>	Supermercado
<input type="checkbox"/>	Compras		
<input type="checkbox"/>	Otros		
11. De los siguientes ítems ¿Cuál considera usted que el dinero electrónico contribuirá para acceder al sistema financiero?			
<input type="checkbox"/>	Cuentas de ahorros		
<input type="checkbox"/>	Acceso al crédito		
<input type="checkbox"/>	Tarjeta de debito		
<input type="checkbox"/>	Tarjeta de crédito		
<input type="checkbox"/>	Otros		
12. ¿Usted usaría el dinero electrónico, en lugar de efectivo?			
<input type="checkbox"/>	Si lo usaría		
<input type="checkbox"/>	Tal vez lo usaría		
<input type="checkbox"/>	No lo usaría		

Anexo 2. Evidencia fotográfica.







