



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: “ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO Y
EL APORTE A LA MATRIZ PRODUCTIVA DEL USO DEL
DINERO ELECTRÓNICO EN LAS MICROEMPRESAS
COMERCIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

AUTORAS: GAVILANES JIMÉNEZ, TANIA LISBET

JURADO HERNÁNDEZ, LILIAN CAROLINA

DIRECTOR: ING. GALÁRRAGA, JUAN FERNANDO

SANGOLQUÍ

2016



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO Y EL APOORTE A LA MATRIZ PRODUCTIVA DEL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LAS MICROEMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, realizado por las señoritas **TANIA LISBET GAVILANES JIMÉNEZ Y LILIAN CAROLINA JURADO HERNÁNDEZ**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas **GAVILANES JIMÉNEZ TANIA LISBET Y JURADO HERNÁNDEZ LILIAN CAROLINA** para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, 19 de octubre del 2015

Una firma manuscrita en tinta azul sobre una línea horizontal.

**ING. JUAN FERNANDO GALÁRRAGA
DIRECTOR**



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **GAVILANES JIMÉNEZ TANIA LISBET**, con cédula de identidad N° 1714084397, y **JURADO HERNÁNDEZ LILIAN CAROLINA**, con cédula de identidad N°1718435678, declaramos que este trabajo de titulación “**ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO Y EL APOORTE A LA MATRIZ PRODUCTIVA DEL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LAS MICROEMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 19 de octubre del 2015

GAVILANES JIMÉNEZ TANIA LISBET
CI. 1714084397

JURADO HERNÁNDEZ LILIAN CAROLINA
CI. 1718435678



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **GAVILANES JIMÉNEZ TANIA LISBET Y JURADO HERNÁNDEZ LILIAN CAROLINA**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO Y EL APOORTE A LA MATRIZ PRODUCTIVA DEL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LAS MICROEMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 19 de octubre del 2015

GAVILANES JIMÉNEZ TANIA LISBET
CI. 1714084397

JURADO HERNÁNDEZ LILIAN CAROLINA
CI. 1718435678

DEDICATORIA

Al haber alcanzado esta meta tan anhelada es justo y menester dedicársela a Dios y la Santísima Virgen María, quienes me han bendecido con salud y vida para llegar a este momento tan importante en mi formación profesional. A mis padres Luis Gavilanes y Nancy Jiménez, especialmente a mi madre, quien ha sido un pilar fundamental a lo largo de toda mi vida dándome ejemplo de lealtad, lucha y superación diaria porque gracias a ella hoy puedo ver alcanzada mi meta. A mis hermanos, Luis Gavilanes y José Gavilanes, por su amor y sus ánimos diarios. A mis abuelitos, Rubén Jiménez y Flor Artos, mis segundos padres, que nunca me han dejado desmayar y han fomentado en mí el anhelo de triunfo en la vida. A mi novio Xavier Fuentes, quien ha sabido ser un importante apoyo para mí en momentos difíciles y con su amor me ha impulsado a seguir adelante. A mi pequeño ángel, Micaela, quien no sólo es mi hija sino también la motivación por la que hoy cumpla esta meta, por ti y para ti todo esfuerzo vale la pena.

TANIA LISBET GAVILANES JIMÉNEZ

Es una gran satisfacción el haber llegado a cumplir una meta más en mi vida, por lo que es justo y necesario dedicar este logro a mi Padre Celestial, quien ha bendecido cada paso que doy, otorgándome la sabiduría y la fuerza necesaria para continuar pese a los obstáculos que se han presentado en esta larga trayectoria.

Es también un honor poder dedicar este proyecto de tesis a mis padres Manuel Jurado y Yolanda Hernández, quienes con amor y cariño se han esforzado a diario por brindarme un futuro exitoso, que hoy ven reflejado con el logro de este objetivo. A mis hermanos Pamela Jurado y Danny Jurado, quienes han sabido apoyarme en todo momento. A mi tía Esperanza Rosas y mi abuelita Carmen Hernández, quienes me cuidaron en mi infancia y han fomentado en mí los valores de humildad, honradez y sencillez. A mi mejor amiga Zulema Toscano, a quién considero como una hermana, por el apoyo constante y sus consejos que han sido de mucho valor para mi vida. A mi novio Michael Cajas, quien a pesar de los momentos difíciles siempre fue un soporte importante para alcanzar esta meta.

LILIAN CAROLINA JURADO HERNÁNDEZ

AGRADECIMIENTO

En primer lugar darle infinitas gracias a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre, quien con paciencia y amor siempre supo brindarme su ayuda sin importar tiempo, lugar ni circunstancia. Gracias a su gran trabajo como madre, hoy soy una profesional y una mujer de bien.

A mi director de tesis, Ingeniero Juan Fernando Galárraga, quien ha sabido ser un excelente educador, así como también una guía adecuada y oportuna para que este proyecto de investigación se desarrolle con éxito. Agradezco su paciencia, comprensión y compromiso, sin dejar de mencionar su profesionalismo y grandes conocimientos. Gracias a usted he podido alcanzar con felicidad este objetivo.

A mis amigos, quienes a lo largo de mi formación académica compartieron conmigo momentos de alegría y tristeza. Su tiempo, cariño y comprensión ha sido un factor importante para alcanzar esta meta.

Gracias a todos quienes de alguna u otra forma contribuyeron a la realización de este proyecto de investigación, todos los esfuerzos sumados dieron como resultado el éxito esperado.

TANIA LISBET GAVILANES JIMÉNEZ

Agradezco infinitamente a mi Dios por bendecirme con la culminación satisfactoria de esta meta, que es uno de los objetivos que me planteé alcanzar para dar inicio a mi vida profesional.

A mis queridos padres Manuel Jurado y Yolanda Hernández, quienes siempre han estado presentes en todo momento con su apoyo moral y económico sin importar la circunstancia, con su amor y ejemplo han logrado formar una gran mujer y profesional.

A mi director de carrera el Ingeniero Marco Soasti, quien con su orientación y motivación, me ha permitido cumplir este logro tan anhelado.

A mi director de tesis el Ingeniero Juan Fernando Galárraga, quien me brindo la oportunidad de ayudarme a trabajar por este sueño, con su paciencia, seriedad y compromiso. Gracias a su gran capacidad de docente, a sus amplios conocimientos y experiencia he podido alcanzar este objetivo satisfactoriamente.

A mis amigos, futuros colegas, a quienes conocí en esta linda etapa de la universidad y creamos un fuerte lazo de amistad, gracias por su cariño y apoyo incondicional.

En fin agradezco a todas las personas quienes formaron parte de este sueño. Todo el esfuerzo y sacrificio invertidos en mí, han dado frutos y esto se ve reflejado en el cumplimiento de esta meta.

LILIAN CAROLINA JURADO HERNÁNDEZ

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSCTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
FASE DE INTRODUCCIÓN.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
a. Identificación del problema.....	2
b. Descripción del Problema.....	3
c. Justificación de la selección del problema.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	3
a. Objetivo general.....	3
b. Objetivos específicos.....	3
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN DE OBJETIVOS.....	4
1.6 HIPÓTESIS.....	5
a. Hipótesis general.....	5

b.Hipótesis específicas	5
1.7 METODOLOGÍA	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 DATOS RELEVANTES DEL ESTUDIO	7
2.1.1 Las 10 cosas que debe saber acerca del dinero electrónico.....	7
2.1.2 ¿Qué es la Matriz Productiva?	9
2.1.3 Transformación de la Matriz Productiva.....	11
2.1.4 Actual Matriz Productiva	12
2.2 TRABAJOS O APLICACIONES SIMILARES.....	14
2.3 DEFINICIONES Y LOS CONCEPTOS TEÓRICOS SOBRE EL ASUNTO EN INVESTIGACIÓN.....	16
2.3.1 La teoría del dinero:	16
2.3.2 Orígenes del dinero	17
2.3.3 El dinero en la actualidad	18
2.3.4 Dinero electrónico	19
2.3.5 Características del dinero electrónico:	19
2.3.6 Microempresas	20
2.3.7 Requisitos legales para la constitución de una microempresa	22
2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO Y CRÍTICO	27
CAPÍTULO III	28
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	28
3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.1 Objetivo general:	28
3.2.2 Objetivos específicos:	28
3.3 HIPÓTESIS	29

a. Hipótesis general	29
b. Hipótesis específicas	29
3.4 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.....	30
3.5 EVALUACIÓN DEL MERCADO META.....	30
3.6 PERFIL DEL MERCADO META	31
3.7 TÉCNICAS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	32
3.8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.9 CÁLCULO DE LA MUESTRA	33
3.9.1 Tamaño de la muestra	33
3.10 DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	37
3.10.1 Elaboración de la encuesta	37
3.10.2 Propósito de las preguntas.....	40
3.10.3 Tipos de preguntas	44
3.11 ANÁLISIS DE DATOS	46
3.11.1 Análisis univariado.....	46
3.11.2 Análisis bivariado.....	48
CAPÍTULO IV	51
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
4.1 Análisis univariado.....	51
4.2 Análisis bivariado.....	69
4.2.1 Anova	69
4.2.2 Correlaciones.....	73
4.2.3 Chi cuadrado	76
CAPÍTULO V	80
PROPUESTA	80
5.1 Descripción de las 4 P's del Marketing Mix	81

5.1.1 Producto	81
5.1.2 Precio.....	82
5.1.3 Plaza	82
5.1.4 Promoción	82
5.2 Planeación y formulación de estrategias	83
5.2.1 Estrategia de producto	83
5.2.2 Estrategia de precio	84
5.2.3 Estrategia de plaza.....	84
5.2.4 Estrategia de promoción.....	85
CAPÍTULO VI	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
6.1 CONCLUSIONES	89
6.2 RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
REFERENCIAS ANÁLISIS COMPARATIVO.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama Causa-Efecto	2
Figura2. Regímenes de acumulación, modelos de Estado y principales gobiernos	10
Figura3. Actual matriz productiva.....	12
Figura4. Nueva matriz productiva.....	13
Figura5. Nivel de confianza	34
Figura 6 Frecuencias.....	47
Figura7 Porcentajes	48
Figura8 Campana de Gauss	49
Figura9 Chi cuadrado	50
Figura10 Filtro.....	51
Figura11 Sector	53
Figura12 Edad	54
Figura13 Uso	55
Figura14 Disposición.....	57
Figura15 Razón no disposición	58
Figura16 Razón Motivó.....	60
Figura17 Incremento Ventas	61
Figura19 Razón Motivaría.....	63
Figura21 Fuentes Información	64
Figura22 Información.....	66
Figura23 Importancia	68
Figura24 Razón no disposición	81
Figura25 Portal web Dinero electrónico.....	83
Figura26 Logo y eslogan del dinero electrónico	84
Figura27 Pichincha Mi Vecino.....	85
Figura28 Banco del Barrio	85
Figura29 Video dinero electrónico.....	86
Figura 30“Dinero Electrónico”	87
Figura31. Poster dinero electrónico.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evaluación del mercado meta.....	30
Tabla 2. Perfil del mercado meta.....	31
Tabla 3. Técnicas de investigación.....	32
Tabla 4. Fuentes de información	32
Tabla 5. Datos de microempresas comerciales encuestadas	35
Tabla 6. Relación de preguntas y objetivos.....	42
Tabla 7 Tipo de preguntas	44
Tabla 8 Análisis Univariado	46
Tabla 9 Análisis Bivariado	48
Tabla 10 Filtro	51
Tabla 11 Sector.....	52
Tabla 12 Edad.....	54
Tabla 13 Uso.....	55
Tabla 14 Disposición.....	56
Tabla 15 Razón no disposición.....	58
Tabla 16 Razón Motivó	59
Tabla 17 Incremento Ventas.....	61
Tabla 18 Información	65
Tabla 19 Importancia.....	67
Tabla 20 Anovas.....	69
Tabla 21 ANOVA I	71
Tabla 22 ANOVA II.....	72
Tabla 23 ANOVA III.....	73
Tabla 24 Correlaciones.....	73
Tabla 25 Correlación I.....	74
Tabla 26 Tabla de contingencia.....	75
Tabla 27 Correlación II	76
Tabla 28 Chi Cuadrado.....	76
Tabla 29 Chi cuadrado I	78
Tabla 30 Chi cuadrado II.....	79
Tabla 31 Precio dinero electrónico.....	82

RESUMEN

Al vivir en un mundo constantemente cambiante, la internet se ha vuelto un factor necesario en nuestra vida cotidiana, facilitándonos muchas actividades que hasta hace poco se volvían complejas y monótonas. Gracias a estos avances tecnológicos, las comunicaciones y los negocios se han visto beneficiados al optimizar tiempo pues ahora no es indispensable la presencia física en estas actividades e incluso tampoco es indispensable el dinero físico. Generalmente, las personas cuando no disponen de dinero en efectivo para realizar transacciones en las microempresas, deben acudir al cajero electrónico más cercano, retirar dinero y regresar al lugar donde desean realizar la compra, esto implica tiempo, costo, e incluso la pérdida del interés en la compra. Partiendo de este antecedente es necesario acoplarse a las nuevas alternativas de negocio como es el sistema de Dinero Electrónico, el cual es un medio de pago que se apoya en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a través del cual se pueden realizar transacciones fáciles y seguras, mediante cualquier dispositivo móvil ya que no se necesita de una tecnología avanzada (Smartphone), lo cual hace que esté al alcance de todos. Este nuevo sistema de pago contribuirá a que las personas sean capaces de realizar sus compras en cualquier momento y en cualquier lugar, beneficiando así a los microempresarios quienes agilizarán sus transacciones, optimizarán su tiempo y abarcarán más clientes.

PALABRAS CLAVE

- DINERO ELECTRÓNICO
- CARGA
- DESCARGA
- MATRIZ PRODUCTIVA
- MICROEMPRESA

ABSCTRACT

Living in a constantly changing world, Internet has become a required factor in our daily life, making easier a lot of activities that were turning complicated and routine a short while ago. Thanks to this technological advance, communication and business have come off well when optimizing time since physical presence is not essential in these activities and physical money is not necessary either. Generally, when people do not have cash to make transactions in microenterprise, they must go to a near ATM, withdraw money and turn back to the place where they wanted to purchase and this implies time, cost, and even loss in the interest of purchasing. Starting from this background, it is necessary to pin new business choices like the Electronic Money System which is a means of payment that leans on new technology of information and communication through which easy and safe transactions can be made through any mobile device since it does not need any advanced technology (Smartphone), which makes it accessible to everyone. This new payment system will contribute a lot for people to be able to purchase anytime and anywhere as to benefit micro-entrepreneurs who will speed up transactions, optimize time and embrace more customers.

KEY WORDS

- ELECTRONIC MONEY
- LOAD
- DOWNLOAD
- PRODUCTIVE MATRIX
- MICROENTERPRISE

CAPÍTULO I

FASE DE INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El rápido avance tecnológico que estamos atravesando hoy en día en el Ecuador, promueve a que la sociedad en general busque nuevas alternativas de negocio como es el sistema de Dinero Electrónico, el cual es un medio de pago que se apoya en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Este sistema de moneda digital está pensado como un servicio público, y con lleva muchas ventajas para las microempresas y Pymes.

En diciembre del 2014 entró en funcionamiento la primera fase del sistema del Dinero electrónico, la cual consiste en la activación de las cuentas en los dispositivos móviles a través de un mensaje a un número telefónico central del Banco Central, así como la creación de una contraseña y otras indicaciones de seguridad. La segunda fase se dio la segunda semana de febrero del 2015, la cual comprende el "hacer cargas y descargas", es decir "subir y bajar" montos de dinero a los móviles para efectuar pagos en almacenes y comercios que se han adherido al sistema. La tercera fase comenzará en el segundo semestre de 2015, permitirá efectuar pagos de servicios (agua, luz, teléfono, impuestos, entre otros), transferencias a través de las cuentas bancarias de los usuarios e, incluso, cargar remesas de emigrantes.

Con esta herramienta, se realizarán "transacciones más fáciles y seguras" y el dinero electrónico que carguen los ciudadanos podrá ser canjeado, cuando así lo requieran, por moneda física en sitios autorizados por el Banco Central.

En efecto, el dinero electrónico representa ese nuevo contenido en el marco de la nueva economía digital, constituyéndose la etapa superior de los medios de cambio en nuestra era.

Lo que se plantea en el plan comprende el análisis del Impacto Socio-Económico y el aporte a la Matriz Productiva del uso del Dinero Electrónico en las Microempresas Comerciales del Distrito Metropolitano de Quito.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a. Identificación del problema

El Gobierno del Ecuador ha tomado la decisión de poner en marcha un nuevo sistema de pago que se acople a la revolución tecnológica actual para de esta manera cumplir con las exigencias de una sociedad que requiere de nuevas formas efectivas de intercambios, las mismas que, deben funcionar a la velocidad del desarrollo del mundo de hoy en día.

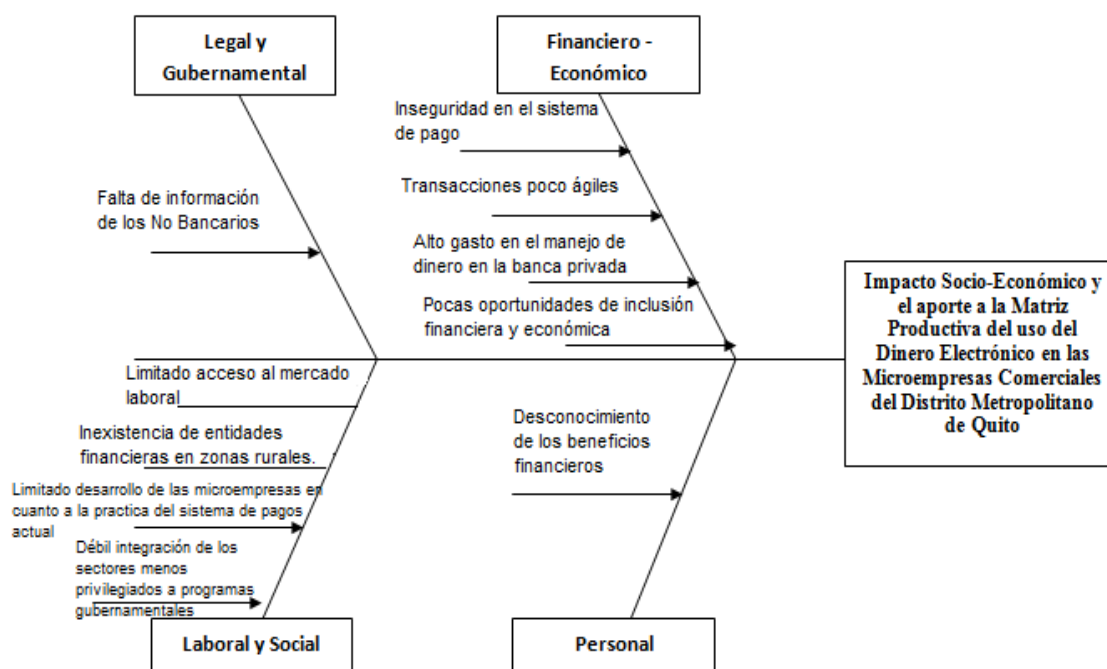


Figura 1. Diagrama Causa-Efecto

b. Descripción del Problema

Actualmente el proyecto del uso del dinero electrónico en el Ecuador se encuentra en la tercera fase y no se ha realizado un análisis sobre el impacto socioeconómico y el aporte a la matriz productiva que está generando esta nueva forma de pago en la microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito.

c. Justificación de la selección del problema.

Partiendo del hecho de que el país tiene un potencial de más de 17 millones de usuarios de celulares, el dinero electrónico sirve como un nuevo medio de pago para aquellas personas que aún no acceden al sistema bancario pero sí cuentan con un dispositivo móvil.

1.3 OBJETIVOS

a. Objetivo general

Analizar el Impacto Socio-Económico y el aporte a la Matriz Productiva del uso del Dinero Electrónico en las Microempresas Comerciales del Distrito Metropolitano de Quito.

b. Objetivos específicos

1. Investigar teorías y temas planteados en el marco teórico como aporte preliminar del proyecto.
2. Definir el proceso metodológico que se utilizará para este estudio
3. Realizar una investigación de mercados en el Distrito Metropolitano de Quito sobre el impacto del uso del dinero electrónico en las microempresas comerciales.
4. Analizar los resultados obtenidos en la investigación.
5. Establecer conclusiones y recomendaciones.

1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el impacto del uso del dinero electrónico en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito?
2. ¿Cuál es el aporte a la matriz productiva del uso del dinero electrónico en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito?
3. En qué porcentaje las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano Quito harán uso de este nuevo sistema?
4. ¿Qué sector de la ciudad tiene el mayor porcentaje de microempresas que han migrado al nuevo sistema de pagos?
5. ¿Cuál es el nivel de aversión de las microempresas ante el cambio al nuevo sistema?
6. ¿Cuál es la razón por la cual las microempresas no usan el nuevo sistema de pago?

1.5 JUSTIFICACIÓN DE OBJETIVOS

El Banco Central del Ecuador, en el libro I concerniente a la “Política Monetaria Crediticia” de la Codificación de Regulaciones, presenta varias ventajas de este nuevo sistema de pagos para la situación financiera-económica del país. Sin embargo, este mismo documento, es cuna de diversas inquietudes e interrogantes acerca de los problemas y desventajas que este cambio también puede suponer. La presente investigación tiene como propósito analizar el impacto de la implementación de este sistema de dinero electrónico en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito y en la matriz productiva. Es primordial esclarecer las posibles dudas existentes y comprobar si alguna de ellas pueda llegar a convertirse en problemáticas que puedan llevar al fracaso de este sistema. Se busca implantar una balanza donde se expongan tanto los beneficios como los inconvenientes del sistema, para de esta manera poder corroborar si es un sistema factible.

La determinación de los pros y contras es el punto de partida para realmente definir, al final del proyecto, si este sistema se puede considerar como una opción acertada para la fluidez económica del país.

La realización de este estudio beneficiará en gran medida a las microempresas comerciales del DMQ pues les proporcionará información relevante que les permitirá decidir sobre incluirse o no en el nuevo sistema de pagos, de igual manera será fuente importante de investigación para estudios relacionados y nuevos emprendimientos.

1.6 HIPÓTESIS

a. Hipótesis general

El uso del dinero electrónico ha tenido un impacto positivo en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito y en la Matriz Productiva del Ecuador.

b. Hipótesis específicas

H1: Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico consideran que es un aporte positivo para las mismas.

H2: El sector norte de Quito es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.

H3: La desconfianza en el uso de dinero electrónico es la principal razón por la que las microempresas comerciales no usan el dinero electrónico.

1.7 METODOLOGÍA

Es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica que el investigador debe seguir en la adquisición de conocimiento.

Para la investigación actual se aplicará el método inductivo. Este método es un proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Este método está apoyado en entrevistas con expertos, encuestas piloto, datos secundarios y la aplicación de encuestas a una muestra de la población. (Malhotra, 2004)

En esta fase descriptiva se hará uso de la técnica de la encuesta, para lo cual se diseñará un instrumento que nos permita describir el impacto socio-económico de la población objeto de estudio. Se realizará un trabajo de campo sobre una muestra de la población, luego se tabulará y analizarán los datos obtenidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 DATOS RELEVANTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Las 10 cosas que debe saber acerca del dinero electrónico

El pasado 27 de febrero del 2014, con 9 285 cuentas activas se habilitó el sistema de pago de dinero electrónico. A continuación se presentan las preguntas más recurrentes:

1. ¿Qué es el dinero electrónico? Es un nuevo medio de pago a través de un celular. No se trata de una nueva moneda. Para transformar los billetes y monedas en dinero electrónico se debe abrir una cuenta marcando *153#. Una vez que se sigan los pasos que le indique el programa se deberá recargar en los puntos autorizados la cantidad de dinero “tradicional” que se quiera convertir en dinero electrónico.

2. ¿Se debe tener una cuenta en algún banco para usar dinero electrónico? No, solo necesita ser mayor de edad. El presidente del Banco Central del Ecuador, Diego Martínez, aseguró que el Gobierno desarrolló esta alternativa para atender a los ecuatorianos que no tienen cuenta bancaria. Según Martínez, el 40% de los ecuatorianos que forman parte de la Población Económicamente Activa no están bancarizados.

3. ¿En dónde recargar? El sistema comenzó con 200 puntos. Se espera alcanzar más de 10 000 a futuro. En el sitio web www.dineroelectronico.ec contiene la lista completa de los supermercados, farmacias, cooperativas de ahorro y restaurantes en los que se puede recargar dinero efectivo y convertirlo en dinero electrónico. En Quito, por ejemplo, puede recargar en Mi Comisariato de la avenida Diego Vásquez y Sabanilla; mientras que en Guayaquil uno de los puntos de recarga es la agencia del Banco del Pacífico de la avenida 9 de Octubre, entre Pichincha y Pedro Carbo.

4. ¿Cómo sacar el dinero del celular? Si se desea volver a tener los billetes y monedas de manera tangible se los puede descargar en los mismos puntos en los que se recargó. Incluso se puede hacer transferencia del dinero electrónico a otros usuarios que tengan cuenta de dinero electrónico.

5. ¿En dónde sirve el dinero electrónico? En los establecimientos en los que se puede hacer recargas y descargas también se puede hacer transacciones (comprar un bien o un servicio), excepto en los bancos y cooperativas de ahorro y crédito. En la tercera etapa de este proceso se abrirá la opción de hacer transacciones bancarias como por ejemplo pasar el dinero electrónico a una cuenta corriente de un banco cualquiera. Las gasolineras no son punto de carga y descarga.

6. ¿Qué tipo de celular se necesita para tener cuenta de dinero electrónico? Lo único que necesita tener su celular es una línea activa. No importa si no es un Smartphone y ni siquiera necesita tener saldo o internet.

7. En caso de robo del celular, ¿se robarán también el dinero electrónico en la cuenta? Para hacer uso de la cuenta de dinero electrónico, siempre se tendrá que ingresar una clave personal, que al igual que la clave de una tarjeta de un cajero automático, debe ser confidencial. No se trata de una aplicación que se descargue en el celular, por lo tanto no habrá un ícono en la pantalla del celular que delate que se tiene una cuenta.

8. Si el ladrón se entera de la cuenta, y obliga a dar la clave: Se debe llamar al 153 para bloquear la cuenta antes de que se realice cualquier tipo de actividad con dicha cuenta. En el caso de que el ladrón haga una transferencia a otro número, el sistema podrá detectar a qué persona pertenece el número que recibió el dinero y se podrá emprender las sanciones respectivas.

9. ¿Y si alguien logra hackear el sistema? Esa es una posibilidad, ya que ningún sistema es invulnerable. Sin embargo, según información del Banco Central, la plataforma de dinero electrónico cuenta con seguridades propias anti hackers. En

el Campus Party del 2014, por ejemplo, se organizó una competencia en la que se ofrecía un premio económico a quien logre hackear el sistema. Nadie lo logró, según Mateo Villalba, gerente general del Banco Central. El sistema de dinero electrónico no almacena claves, la clave es propia del usuario y todos los procedimientos o transacciones requieren de la clave de seguridad del usuario para ser validadas, además funcionará a través de alta tecnología, que no deja rastro de mensajes, para disminuir el riesgo de hackeo.

10.Costos:No hay un costo por la creación de la cuenta ni por mantenimiento de la misma. Tampoco se cobrará por hacer compras. Las únicas operaciones que tendrán costo serán las transferencias de dinero de una cuenta a la cuenta de otra persona que tenga una cuenta de dinero electrónico. Si es una transacción de hasta 99 centavos, se cobrarán 1,5 centavos. Si es una transacción de entre USD 2 000 y USD 9 000 se cobrarán 15 centavos. El tarifario está en el sitio web del dinero electrónico. Todo lo que se debite por transferencia será cobrado del dinero recargado, por ningún motivo se descontará del saldo telefónico de la operadora celular. Son dos sistemas que no están interconectados. (Tapia, 2015)

2.1.2 ¿Qué es la Matriz Productiva?

La forma cómo se organiza la sociedad para producir determinados bienes y servicios no se limita únicamente a los procesos estrictamente técnicos o económicos, sino que también tiene que ver con todo el conjunto de interacciones entre los distintos actores sociales que utilizan los recursos que tienen a su disposición para llevar adelante las actividades productivas. A ese conjunto, que incluye los productos, los procesos productivos y las relaciones sociales resultantes de esos procesos, denominamos matriz productiva. Las distintas combinaciones de estos elementos generan un determinado patrón de especialización. Así por ejemplo, la economía ecuatoriana se ha caracterizado por la producción de bienes primarios para el mercado internacional, con poca o nula tecnificación y con altos niveles de concentración de las ganancias. Estas características son las que han determinado nuestro patrón de especialización primario - exportador, que el país no ha podido

superar durante toda su época republicana. El patrón de especialización primario - exportador de la economía ecuatoriana ha contribuido a incrementar su vulnerabilidad frente a las variaciones de los precios de materias primas en el mercado internacional. El Ecuador se encuentra en una situación de intercambio sumamente desigual por el creciente diferencial entre los precios de las materias primas y el de los productos con mayor valor agregado y alta tecnología. Esto obliga al país a profundizar la explotación de sus recursos naturales únicamente para tratar de mantener sus ingresos y sus patrones de consumo. (Senplades, 2014)

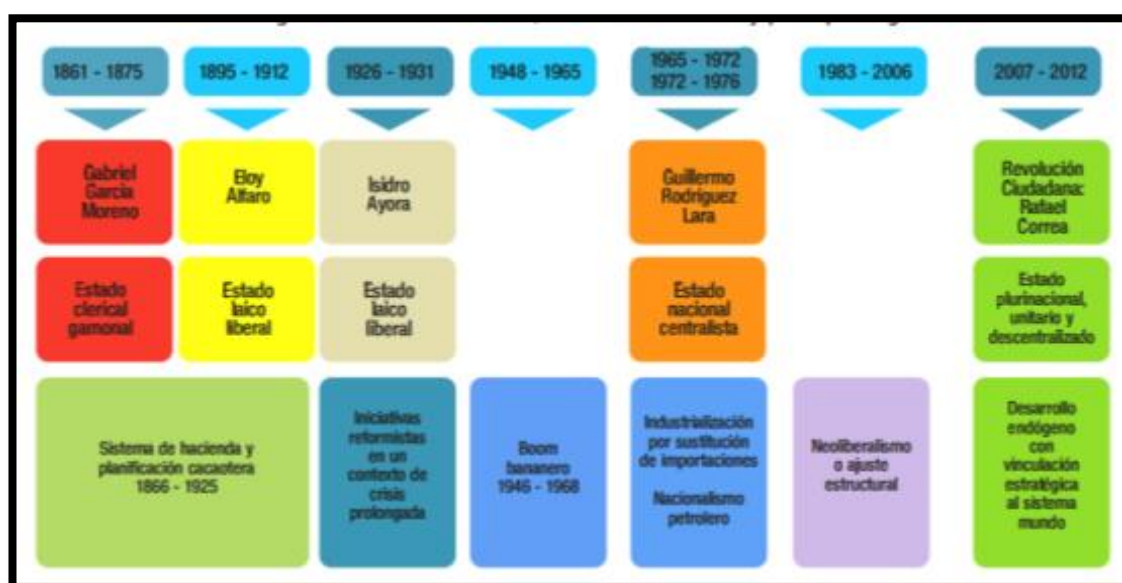


Figura 2. Regímenes de acumulación, modelos de Estado y principales gobiernos

Fuente: (Senplades, 2014)

La actual matriz productiva ha sido uno de los principales limitantes para que el Ecuador alcance una sociedad del Buen Vivir. Superar su estructura y configuración actual es por lo tanto uno de los objetivos prioritarios del gobierno actual. (Senplades, 2014)

2.1.3 Transformación de la Matriz Productiva

El Gobierno Nacional plantea transformar el patrón de especialización de la economía ecuatoriana y lograr una inserción estratégica y soberana en el mundo, lo que permitirá:

- Contar con nuevos esquemas de generación, distribución y redistribución de la riqueza;
- Reducir la vulnerabilidad de la economía ecuatoriana;
- Eliminar las inequidades territoriales;
- Incorporar a los actores que históricamente han sido excluidos del esquema de desarrollo de mercado.

La transformación de la matriz productiva implica el paso de un patrón de especialización primario exportador a uno que privilegie la producción diversificada, ecoeficiente y con mayor valor agregado, así como los servicios basados en la economía del conocimiento y la biodiversidad. Este cambio permitirá generar nuestra riqueza basados no solamente en la explotación de nuestros recursos naturales, sino en la utilización de las capacidades y los conocimientos de la población. Un proceso de esta importancia requiere que las instituciones del Estado coordinen y concentren todos sus esfuerzos en el mismo objetivo común. (Senplades, 2014)

2.1.4 Actual Matriz Productiva



Figura3. Actual matriz productiva

Fuente: (Senplades, 2014)

El Ecuador se ha concentrado en la explotación de materias primas, con muy bajos niveles de tecnificación, lo cual ha provocado que sea un mercado muy susceptible de ser sustituido en los mercados internacionales. Esta realidad lo que provoca es una incesante necesidad de mayor explotación de recursos naturales que solamente ha permitido mantener los ingresos, ya que no se controlan los precios internacionales, colocándonos en una posición muy vulnerable.(Albuja, 2014)

La diversificación de las exportaciones del Ecuador a través del tiempo, según la SENPLADES, se puede dividir el análisis en tres períodos: el primero —que va de 1927 a 1963— muestra un 88% de concentración de exportaciones en productos primarios, compuesta al inicio de este período por casi un 40% el cacao y sus elaborados, y a su término por un 50% el banano, mientras el cacao baja a ser un 15%. En el segundo período —que comprende entre 1964 y 1990— la concentración de exportaciones baja al 77%, el petróleo toma su protagonismo en la década de los setenta y alcanza picos de hasta el 70%, dejando en segundo plano al resto de productos. Y el tercer período —que va de 1991 al 2011— da una nueva subida en la concentración al 80%, en la cual el petróleo mantiene su supremacía sobre el resto de productos con un promedio de 45% aproximadamente.(Albuja, 2014)

2.1.5 Nueva Matriz Productiva



Figura4. Nueva matriz productiva

Fuente: (Senplades, 2014)

El Nuevo Modelo de Matriz Productiva con un patrón de especialización de Exportador de Conocimientos, servicios y productos con valor agregado es decir definir cambios en la estructura productiva para diversificar la economía, dinamizar la productividad, garantizar la soberanía nacional en la producción y el consumo interno para salir del patrón anterior de especialización. Los actores del cambio de la matriz productiva tales como el Sector Privado y Sector Público emplearán ejes de transformación para superar el actual patrón de especialización primario-exportador y a su vez convertir la actual matriz productiva en un patrón diferente que se enfocará en fortalecer el conocimiento del exportador, diversificar la matriz, generar un valor agregado y sustituir las importaciones. (Senplades, 2014)

Según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo- Senplades en su folleto Informativo 2012 establece que los ejes de transformación de la actual matriz productiva para cambiar el patrón de especialización de primario-exportador a un patrón de especialización de Exportador de Conocimientos, servicios y productos con valor agregado serán los siguientes:

- Diversificación de la matriz productiva: El desarrollo de industrias estratégicas-refinería, astillero, petroquímica, metalurgia y siderúrgica y en el establecimiento de nuevas actividades productivas-maricultura, biocombustibles,

productos forestales de madera que amplíen la oferta de productos ecuatorianos y reduzcan la dependencia del país.

- Generación de Valor agregado: Agregación de valor en la producción existente mediante la incorporación de tecnología y conocimiento en los actuales procesos productivos de biotecnología (bioquímica y biomedicina), servicios ambientales y energías renovables.

- Sustitución de Importaciones: Sustitución selectiva de importaciones con bienes y servicios que ya producimos actualmente y que seríamos capaces de sustituir en el corto plazo: industria farmacéutica, tecnología (software, hardware y servicios informáticos) y metalmecánica.

- Fomento de las Exportaciones: Fomento a las exportaciones de productos nuevos, provenientes de actores nuevos -particularmente de la economía popular y solidaria-, o que incluyan mayor valor agregado -alimentos frescos y procesados, confecciones y calzado, turismo-. Con el fomento a las exportaciones buscamos también diversificar y ampliar los destinos internacionales de nuestros productos. (Senplades, 2014)

2.2 TRABAJOS O APLICACIONES SIMILARES

En la presente investigación se han encontrado algunos trabajos relacionados. Entre los más cercanos se puede mencionar: El propuesto por Velásquez Paola [1] quien afirma que la generación de un administrador de red que se pretende hacer en este modelo de negocio aprovechará la coyuntura de la gran penetración de telefonía celular en el país, la experiencia en el uso de las plataformas tecnológicas que sustentan transacciones más dinámicas, lo que contribuye a implementar los servicios de dinero móvil de una manera amigable. En [2] se menciona que Uno de los principales proyectos del Banco Central del Ecuador para combatir la pobreza en el país es la creación del dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera. Según Diego Martínez presidente del directorio, asegura que este medio de pago es similar a una transacción electrónico o de recarga de saldo de un celular,

ya que el usuario podrá realizar cualquier tipo de transacción sin necesidad de portar efectivo o de tener una cuenta de ahorros en una banco. Una de las razones por la cual el BCE está llevando a cabo este proyecto es para poder llegar a todos los rincones del país, se busca la inclusión de todas las personas al sector financiero de esta manera podrán canalizar los recursos a todas las personas en cualquier lugar del país de una manera rápida. Por otra parte, se ve un potencial enorme de usuarios ya que se cuenta actualmente con más de 17 millones de usuarios de telefonía celular en el país, sin embargo no se cuenta actualmente con la tecnología suficiente para conectar tanto las transacciones móviles con los sistemas financieros para que la transferencia sean registradas de manera inmediata. El presente trabajo con relación a los dos anteriores, constituye una corroboración a lo anteriormente expuesto pues toma como fundamental el hecho de que el país tiene un potencial de usuarios de celulares, por lo cual el dinero electrónico sirve como un nuevo medio de pago para aquellas personas que aún no acceden al sistema bancario pero sí cuentan con un dispositivo móvil, ya que lo que se busca es la inclusión de todas las personas a este nuevo sistema de pago.

En [3] se expone que el uso del dinero electrónico no sólo dependerá de la voluntad y confianza que depositen en él, sino también de las oportunidades económicas que puedan brindar a la población. Comparado con nuestro trabajo, nosotros no solamente partimos del hecho de que el uso del dinero electrónico dependerá de las dos causas anteriormente expuestas, sino que plantea también como factor importante el análisis del impacto de este nuevo sistema de pago en la Matriz Productiva, esto, partiendo del hecho de que si la población confía y se apega al cambio, cediendo el paso al avance tecnológico, esto no solo se traducirá en una oportunidad económica para la población, sino también será un impacto positivo para el cambio de la Matriz Productiva. Si bien es cierto, el miedo a lo desconocido es normal en el ser humano, es necesario hablar sobre los posibles riesgos a los que se someten las personas al usar un nuevo sistema de carácter electrónico para realizar las transacciones para reducir este miedo, mas es preciso determinar cuál es la razón principal por la cual las personas pueden mostrarse reacias al cambio y esto es lo que la presente investigación también tomará en cuenta.

En [4] Espinosa Fernando y Soto Ángel mencionan que “El objetivo del Banco Central del Ecuador es implantar el dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera con el fin reducir la pobreza en el país y aportará a la economía popular y solidaria. Los beneficios que se buscan es la reducción de gastos de transacción, acceso a productos financieros, acceso a redes de gobierno, mayor información y transparencia en los mercados que le afectan”, al hacer una comparación con nuestro trabajo, se puede evidenciar que a diferencia de lo expuesto anteriormente, el uso del dinero electrónico no exige una cuenta bancaria por lo cual no necesariamente las personas accederán a productos financieros, esto se evidencia en la afirmación del Sr. Diego Martínez, presidente del Banco Central del Ecuador quien afirma que: “No se necesita tener una cuenta bancaria, solo necesita ser mayor de edad. El Gobierno desarrolló esta alternativa para atender a los ecuatorianos que no tienen cuenta bancaria.” Según Martínez, el 40% de los ecuatorianos que forman parte de la Población Económicamente Activa no están bancarizados. En lo que si se denota una similitud, es que es este cambio en el nuevo sistema de pago, se evidenciará en un mayor control de las transacciones y del movimiento del dinero de aquellas personas de las cuales no se tenía mayor información, ya sea por no tener una cuenta bancaria, porque no son sujetas a declaraciones de impuestos u otras causas. Con este nuevo conocimiento acerca de personas de las cuales se desconocía su movimiento financiero, se podrá tener mayor certeza acerca de cómo avanza el cambio a la nueva Matriz Productiva.

2.3 DEFINICIONES Y LOS CONCEPTOS TEÓRICOS SOBRE EL ASUNTO EN INVESTIGACIÓN

2.3.1 La teoría del dinero:

Según GhislainDeleplace, define el dinero como: “La teoría monetaria atribuida generalmente a Marx descansa sobre la idea según la cual el dinero es una mercancía especial. Se sostendrá aquí que Marx proporciona argumentos para considerar el dinero como una condición de la existencia de las mercancías sin que ella misma lo sea. El dinero se presente entonces como unidad de cuenta (dinero

ideal) y medio de compra (dinero real). Esta teoría monetaria aún permanece inacabada pero es específica.”(Deleplace, Marx desde cero, 2014)

Marx introdujo el dinero en la teoría del valor examinando sucesivamente las diferentes formas bajo las cuales el valor de una mercancía se manifiesta. Una forma del valor es la forma concreta que ese valor adopta en el intercambio, como la imagen de un cuerpo que se refleja en un espejo, que no es más que el valor de cambio de la mercancía, y la distinción entre estas diferentes formas se refiere simplemente a lo que sirve para medir este valor de cambio. (Deleplace, Marx desde cero, 2014)

2.3.2 Orígenes del dinero

Antes de la aparición del dinero los intercambios se realizaban mediante el sistema de trueque directo de una mercancía por otra. Este método limitaba enormemente la posibilidad de realizar transacciones, pues se requería una coincidencia de necesidades al mismo tiempo además del problema de la indivisibilidad de algunos productos.

Con el transcurrir del tiempo y la aparición de nuevas clases sociales, como los comerciantes, el trueque no ofrece una solución muy efectiva, pues el comercio creció y no dio abasto.

Es así que el dinero surgió como una necesidad de la comunidad y a estructuras socio-políticas lo cual nos lleva a hablar de la evolución del dinero en diferentes etapas por las que ha pasado la moneda:

- a) **Dinero Mercancía.**- Es aquella clase de dinero cuyo valor fundamentalmente proviene del bien del cual se compone. El dinero mercancía consiste en bienes u objetos que tienen valor por sí mismos, además del valor de cambio al ser utilizado como moneda. Con esta etapa se terminó con el trueque. Algunas especies utilizadas como dinero fueron: la sal, tabaco y el cacao usados por nuestros aborígenes y el ganado que fue utilizado por los romanos.

- b) Dinero metálico: En la cual el dinero se expresó en monedas y especies metálicas. Los principales metales aceptados fueron el bronce, plata y oro, con los cuales se cuñaron las primeras monedas. La comunidad le ha dado al oro y a la plata un sentido de riqueza tal que tienen valor en sí mismos así no estén expresados en moneda y son considerados DINERO BASE de la economía moderna.
- c) Dinero Fiduciario.- Es el que se basa en la fe o confianza de la comunidad, es decir, que no se respalda por metales preciosos ni nada que no sea una promesa de pago por parte de la entidad emisora.
- d) Papel Moneda.- La necesidad cada vez más creciente de especies monetarias le fue reduciendo el respaldo metálico al papel moneda, hasta hacerlo desaparecer y quedar solo los billetes como símbolo de papel moneda, los cuales son aceptados por ser establecidos por el estado, y por ser aceptados en general.

2.3.3 El dinero en la actualidad

El dinero (papel o monedas) en la actualidad, no tiene ningún respaldo en términos de metales preciosos sino que su valor descansa en la confianza de cada individuo de que será aceptado como medio de pago por los demás. Si esta confianza desapareciese el billete será inservible. Según Ferguson, argumenta que podemos distinguir los siguientes tipos de dinero, principalmente:

- Dinero pagaré.- Medio de cambio utilizado para saldar deudas de una empresa o persona, que descansa en la confianza de que será aceptado por los demás, (por ejemplo, un cheque).
- Dinero legal.- Dinero emitido por una institución que monopoliza su emisión y lo suele hacer en forma de monedas metálicas y billetes.
- Dinero bancario.- Es el generado por algunos intermediarios financieros capacitados para ello y está constituido por depósitos en estas instituciones. (Ferguson, 2010)

2.3.4 Dinero electrónico

Se puede definir el dinero electrónico desde dos puntos de vista: en sentido amplio y en sentido estricto. En la primera, la noción “dinero electrónico” se identifica con cualquier sistema de pago que requiera para su funcionamiento una tecnología electrónica. Cualquier otra forma de pago que implique la existencia, entre muchas otras. Cualquier otra forma de pago que implique la existencia de un medio electrónico para hacerse efectivo, ha de catalogarse como dinero electrónico en sentido amplio. No obstante, en sentido restringido, la noción de dinero electrónico alude al “dinero efectivo electrónico” o dinero digital, utilizándose esta expresión solo para referirse a las monedas y billetes electrónicos como sustitutos del dinero metálico o de un papel moneda tradicionalmente conocidos.(Carrillo)

Por otro lado, desde el punto de vista tecnológico, según Pascual, indica que “el dinero electrónico consiste por un lado en una tarjeta de plástico, con un chip que contiene el saldo que el usuario ha abonado anteriormente”. Este sistema consta de unidades o símbolos de valor monetario, debidamente cifrado, el cual representa cantidades de dinero que asumen forma digital; unidades que pueden ser convertidas en dinero físico. Este dinero electrónico se almacena en la computadora y se transmite por medio de redes para ser gastado al hacer compras electrónicas a través de internet. Esta tarjeta está pensada para la realización de compras de reducido importe y contiene elementos de seguridad basados en hardware.”.... Por otro lado, existe otro tipo que, almacenado en un ordenador, permite realizar pagos a través de transferencias electrónicas mediante redes de telecomunicación.”(Pascual, 2008)

2.3.5 Características del dinero electrónico:

Según Jones, el dinero electrónico presenta las siguientes características:

- a) Está diseñado para transacciones de poca cuantía, sin embargo, puede adecuarse a grandes pagos.
- b) Cuenta con mayores niveles de seguridad en comparación con el dinero físico, tanto para el usuario como para los comerciantes.

- c) Es almacenado en un soporte electrónico.
- e) Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.
- f) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.
- g) Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.
- h) No constituye depósito y no genera intereses. (Jones, 2014)

2.3.6 Microempresas

Se considera Microempresa a la organización que tiene entre 1 y 10 trabajadores; esto es así, independientemente de que el negocio se dedique a la industria, al comercio o a los servicios. Una Microempresa es una Empresa de tamaño pequeño; su definición varía de acuerdo a la legislación de cada país, aunque, en general, puede decirse que una Microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación limitada; por otra parte, el dueño de la Microempresa suele trabajar en la misma. La Microempresa podrá enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) ya que se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado (no vende en grandes volúmenes ya sea de productos o servicios) y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital (en cambio, predomina la mano de obra sobre lo que se desea realizar). Más allá de que la característica principal de la Microempresa es su tamaño limitado; este tipo de Microempresas tendrán una gran importancia en la vida económica de un país. La Microempresa es considerada como la unidad de explotación económica, realizada por una persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios; rural o urbana, que tenga como parámetro una planta de personal no superior a diez trabajadores. (FREIRE, 2012)

En Ecuador, las Microempresas han sido históricamente actores importantes en la generación de empleos y proveedores de bienes y servicios básicos para la sociedad. En referencia a su producción, se destacan los sectores de alimentos (20,7%), textil y confecciones (20,3%), maquinaria y equipos (19,9%) y productos químicos (13,3%); generando el 74% de las plazas de trabajo de las Microempresas

que serán constituidas con capacidad de una a diez personas. Por otro lado, dentro de las Microempresas o Pequeñas Empresas se considera el gran motor de empleo, debido a que provee trabajo a gran parte de los trabajadores de ingresos medios y bajos. En América Latina, este tipo de Empresa es la principal fuente de trabajo con alrededor de 57 millones de Microempresas, brindando empleo a por lo menos 110 millones de personas. Para el año 2005, en el caso de Ecuador, las Microempresas proporcionaron trabajo a un total de 1'018.135 personas, lo cual representó el 25% de la mano de obra urbana; adicionalmente, de acuerdo a cifras oficiales al 2005, el 33,5% de hogares en áreas urbanas de ingresos medios y bajos contaba con uno o más miembros de la familia con una Microempresa. Con respecto a su definición, la Microempresa suele ser de carácter personal o familiar, con enfoque en el área de producción, comercio o servicios que emplean hasta 10 trabajadores y con una administración de carácter independiente. Actualmente, de las 38.000 compañías registradas el 56% (20.428) son consideradas Microempresas, de las cuales el 64% se asientan en las provincias de Guayas y Pichincha, seguidas con el 20% en Azuay, Manabí y Tungurahua y el 16% restante en otras provincias. No obstante, la mayoría de las Microempresas opera en la informalidad, debido al tiempo que toma abrir un negocio (65 días) y los procedimientos que estos involucran. A su vez, según el estudio realizado por la USAID, de un total de 17.738 microempresarios solo el 25% contaba con un RUC (Registro Único de Contribuyente) y un número similar poseía licencias municipales; adicionalmente, solo el 20% llevaba registros contables; para su financiamiento, la mayoría de microempresarios que optan por iniciar un negocio para mejorar la calidad de vida de él y la de su familia (67,1%) inicia sus actividades gracias a sus ahorros personales, siendo estos de gran ayuda para comenzar sus actividades económicas; mientras que los préstamos a familiares o amigos influyen de una manera proporcional en el desarrollo prolongado, crecimiento y progreso de su Microempresa (12,6%) y las instituciones financieras formales (8%) suelen ser la segunda fuente de financiamiento utilizada por las Microempresas. Es importante resaltar que el 97% de los microempresarios que solicitaron un crédito, tanto hombres, como mujeres y más pobres mantuvieron la tasa de éxito anteriormente mencionada.(FREIRE, 2012)

2.3.7 Requisitos legales para la constitución de una microempresa

a) Solicitud de aprobación dirigida al señor Ministro de Relaciones Laborales;

b) Acta constitutiva de la entidad, en original y una copia, certificadas por el Secretario, la misma que contendrá los nombres y apellidos completos de los fundadores, el nombramiento del Directorio provisional, y las firmas autógrafas de los concurrentes y número de cédula de identidad;

c) Dos ejemplares del estatuto debidamente certificados por el Secretario, conteniendo:

I Denominación y domicilio.

II Fines.

III Derechos y obligaciones de los socios.

IV Estructura y organización interna.

V Patrimonio económico.

VI Causas de disolución y liquidación.

VII Las demás disposiciones que los socios consideren necesarias, siempre que no se opongan al orden público, las leyes y a las buenas costumbres;

d) Dos ejemplares de la lista de socios fundadores, en la que conste: Si son personas naturales, los nombres y apellidos, el domicilio, cédula de identificación,, el valor del aporte económico y la firma. Si son personas jurídicas, la razón social, el registro único de contribuyentes, nombramiento del representante legal y copias de los documentos de identificación; y,

e) Certificado de apertura de la cuenta de integración del aporte a los socios, en una cooperativa o banco y/o la declaración de los bienes debidamente valorados, que los socios aportan.

(SRI)

Registro de la directiva de la microempresa

Las microempresa asociativa, dentro de los siguientes treinta días a la elección de su Directiva, la registrará en el Ministerio de Relaciones Laborales, adjuntando la siguiente-documentación:

- Solicitud de registro, dirigido al señor Ministro de Relaciones Laborales;
- Convocatoria a elecciones;
- Acta de asamblea en la que se eligió la Directiva, haciendo constar los nombres y firmas de los socios asistentes, debidamente certificado por el Secretario; y,
- Copia simple del acuerdo ministerial, mediante el cual se otorgó la personería jurídica.

En caso de conflictos internos, el Ministerio de Relaciones Laborales, solicitará los documentos adicionales y realizará las gestiones y verificaciones necesarias para comprobar la seriedad de la elección y efectuar el registro solicitado. Para los casos de duda convocará a una Asamblea General de Socios para una nueva elección (SRI)

Para la legalización del negocio en la ciudad de Quito, el Municipio requiere lo siguiente:

1. Obtener el RUC (Registro Único de Contribuyentes) en el SRI.

Requisitos para obtener el RUC:

- Original y copia a color de la Cédula de Identidad vigente
- Original y copia del certificado de votación
- Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos que indique la dirección del lugar en el que se realizará la actividad:

- Planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono). Debe corresponder a uno de los tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
- Estado de cuenta bancario o del servicio de televisión pagada, o de telefonía celular, o de tarjeta de crédito. Debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
Únicamente los estados de cuenta bancario y de tarjeta de crédito deberán encontrarse a su nombre.
- Contrato de arrendamiento (puede estar vigente o no) conjuntamente con el comprobante de venta válido emitido por el arrendador correspondiente a uno de los tres meses anteriores a la fecha de inscripción. El emisor del comprobante deberá tener registrado en el RUC la actividad de arriendo de bienes inmuebles.
- Escritura de propiedad o de compra y venta del inmueble, debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad, o certificado del registrador de la propiedad el mismo que tendrá vigencia de 3 meses desde la fecha de emisión.
- Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar de domicilio, solo en caso de que el predio no esté catastrado.
- Artesanos: Calificación artesanal vigente emitida por el organismo competente: Junta Nacional del Artesano o MIPRO

(Ecuatorianos)

2. Obtener la Licencia Metropolitana de Funcionamiento otorgada por el Municipio de Quito.

- Formulario Único de Licencia Metropolitana de Funcionamiento
- Copia del RUC
- Copia de la Cédula de Identidad del Representante Legal
- Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal
- Informe de Compatibilidad de uso de suelo
- Para establecimientos que requieren control sanitario: Carné de salud del personal que manipula alimentos

- Persona Jurídica: Copia de Escritura de Constitución (primera vez)
- Artesanos: Calificación artesanal
- Requisitos adicionales para los establecimientos que deseen colocar publicidad exterior:
 - Autorización notariada del dueño del predio (en caso de no ser local propio)
 - En caso de propiedad horizontal: Autorización notariada de la Asamblea de Copropietarios o del Administrador como representante legal
 - Dimensiones y fotografía de la fachada del local (ESTABLECIMIENTOS CON PUBLICIDAD EXISTENTE)
 - Dimensiones y bosquejo de cómo quedará la publicidad (PUBLICIDAD NUEVA)

(Ecuatorianos)

3. Obtener el Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

- Informe de Inspección
- Copia de la Cédula de Identidad del representante o copropietario
- Copia de RUC
- Copia del permiso del año anterior
- Copia de la patente municipal

Para artesanos:

- Informe de Inspección
- Copia del certificado artesanal
- Exoneración del municipio
- Copia de la Cédula de Identidad del representante o copropietario
- Copia de RUC
- Copia del permiso del año anterior

(Quito C. d.)

4. Obtener la Calificación Artesanal Autónoma (para los que quieran inscribirse como artesanos)

- Solicitud de la Junta Nacional de Defensa del Artesano (adquirir formulario)
- Declaración juramentada
- Copia de la Cédula de Ciudadanía
- Copia del Certificado de Votación
- Foto a color tamaño carné actualizada
- Tipo de Sangre (Cruz Roja Ecuatoriana)
- Carné del Gremio Actualizado

(Ecuatorianos)

5: Obtener el Permiso de Funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud (para los establecimientos que requieren control sanitario)

- Solicitud de Permiso de Funcionamiento
- Planilla de inspección
- Copia del título profesional del responsable en caso de ser industria y pequeña industria
- Certificado del título profesional del CONESUP
- Lista de productos a elaborar
- Categoría otorgada por el Ministerio de Industrias y Comercio (Industria y pequeña industria)
- Planos de la planta con la distribución de las áreas correspondientes
- Croquis de la ubicación de la planta
- Documentar procesos y métodos de fabricación, en caso de industria
- Certificado de capacitación en Manipulación de Alimentos de la empresa
- Copia de la Cédula y Certificado de Votación del propietario
- Copia del certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud y el Ministerio de Salud
- Copia del RUC del establecimiento
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

(Pichincha D. p.)

2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO Y CRÍTICO

Cualquier cambio tecnológico implica un beneficio para las microempresas y clientes finales, y esto se ve reflejado en varios aspectos como la disponibilidad, es decir, que podemos hacer uso del dinero electrónico las 24 horas del día y los 7 días a la semana, su utilización a través de redes electrónicas no tiene restricción de horario ni de lugar, lo cual no limita la actividad comercial de las microempresas. Otro beneficio se encuentra en la facilidad de recuperación de información, respaldos de transacciones y controles de pago usando el dinero electrónicamente, todo esto supone toda una revolución frente al sistema actual y además mejora el control de los movimientos comerciales de las microempresas y favorece el análisis de la contribución de las mismas a la matriz productiva. Una vez montada la infraestructura en el sistema bancario para el uso del dinero electrónico, éste resulta más económico que la producción de papel, moneda, o cheques, lo cual puede considerarse también como un aporte a la conservación del medio ambiente. La privacidad es otro beneficio muy importante de recalcar ya que aquello crea un nivel de seguridad no existente, al menos con respecto al efectivo que se maneja tradicionalmente.

A pesar de estas innegables ventajas es de saber público y está reconocido por varios expertos en la materia, que el dinero electrónico y la transferencia electrónica de fondos también generan ciertos riesgos; puesto que el alcance e impacto que puede tener el dinero electrónico sobre los sistemas monetarios todavía no se conoce.

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El desconocer cuál ha sido el impacto del uso del dinero electrónico en la microempresas del Distrito Metropolitano de Quito y la Matriz Productiva, impulsa a llevar a cabo un estudio que permita determinar si el uso del Sistema de Dinero Electrónico ha sido una alternativa viable en relación al uso de dinero en efectivo, para efectuar transacciones en esta ciudad.

3.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Objetivo general:

Conocer el impacto Socio-Económico y el aporte a la Matriz Productiva del uso del Dinero Electrónico en las Microempresas Comerciales del Distrito Metropolitano de Quito.

3.2.2 Objetivos específicos:

1. Obtener el porcentaje de microempresas comerciales que usan dinero electrónico como medio de pago para realizar sus transacciones.
2. Determinar la razón por la cual las microempresas usan, estarían/no estarían dispuestas a usar el nuevo sistema de pago.
3. Determinar el aporte que brinda el uso del dinero electrónico en la matriz productiva.

4. Identificar el nivel de información que poseen las microempresas acerca del uso del dinero electrónico.
5. Determinar qué tan importante es para los encuestados el nuevo sistema de pago de dinero electrónico.
6. Identificar el sector del Distrito Metropolitano de Quito en el cual el dinero electrónico tiene un mayor uso por parte de las microempresas.

3.3HIPÓTESIS

a. Hipótesis general

El uso del dinero electrónico ha tenido un impacto positivo en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito y en la Matriz Productiva del Ecuador.

b. Hipótesis específicas

H1: Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico consideran que es un aporte positivo para las mismas.

H2: El sector norte de Quito es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.

H3: La desconfianza en el uso de dinero electrónico es la principal razón por la que las microempresas comerciales no usan el dinero electrónico.

3.4 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO


Si bien el cambio del sistema de pago en efectivo por el sistema de pago con dinero electrónico ha afectado a varios sectores económicos, el presente estudio se enfocará en analizar el impacto socioeconómico en el sector comercial específicamente en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito y el aporte de este cambio en la Matriz Productiva.

3.5 EVALUACIÓN DEL MERCADO META

Con el objeto de determinar el mercado meta se realizará un análisis de las características identificables, mensurables y sustanciales de las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito. Esta información se encuentra resumida en el siguiente cuadro:

Tabla 1
Evaluación del mercado meta

MICROEMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	
A) Identificables y mesurables	
Características	- Microempresas que comercialicen bienes.
Tamaño	- Personal: Entre 1 y 10 trabajadores - Ingresos: Hasta \$100.000,00
Poder de negociación	- Realizan diariamente la compra y venta de bienes. - Los clientes no poseen cuenta bancaria.
B) Sustancial	
Grande y productivo	- Una nueva forma de pago novedosa, que se puede realizar a través de los celulares sin necesidad de llevar dinero efectivo en la

Continúa... 

	mano.
Accesible	- Posibilidad de realizar recargas de dinero en los medios autorizados por el Banco Central del Ecuador.


3.6 PERFIL DEL MERCADO META

Para determinar el perfil del mercado meta se segmentará utilizando variables como: geográficas, demográficas, conductual y psicográficas, tomando en cuenta las características más importantes de cada variable, las mismas que son resumidas en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Perfil del mercado meta

<u>VARIABLES</u>	<u>CARACTERÍSTICAS</u>
1. GEOGRÁFICAS	- Región: Sierra - Provincia: Pichincha - Ciudad: Quito - Zona: Urbana
2. DEMOGRÁFICAS	
2.1 TAMAÑO	-Personal: Entre 1 y 10 trabajadores - Ingresos: Hasta \$100.000,00
2.2 ACTIVIDAD	-Compra y venta de bienes
2.3 DISTRIBUCIÓN	-Venta directa
3. CONDUCTUALES	- Beneficios buscados: Microempresas comerciales que deseen realizar transacciones mediante el uso de dinero electrónico. - Frecuencia de uso: Clientes permanentes.
4. PSICOGRÁFICAS	- Intereses: Propietarios de

Continúa... 

microempresas que deseen realizar transacciones dinero mediante electrónico.

- Estilo de vida: Uso de tecnología

Fuente: (Salcedo)

3.7 TÉCNICAS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 3
Técnicas de investigación

TÉCNICAS DE CAMPO		
Permite la observación directa del objeto en estudio permitiendo comparar la teoría con la práctica	Cuantitativa	Encuestas a las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito

Fuente: (Mantilla, 2009)

Tabla 4
Fuentes de información

Tipo de información secundaria otorgada por:
- Artículos internet
- Artículos publicados acerca del sistema de dinero electrónico.
- Libros de texto
- Noticias de diarios nacionales
- Artículos publicados por el Banco Central del Ecuador

Fuente: (Mantilla, 2009)

3.8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica que el investigador debe seguir en la adquisición de conocimiento.

Para la investigación actual se aplicará el método inductivo. Este método es un proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Este método está apalancado en entrevistas con expertos, encuestas piloto, datos secundarios y la aplicación de encuestas a una muestra de la población. (Malhotra, 2004)

En esta fase descriptiva se hará uso de la técnica de la encuesta, para lo cual se diseñará un instrumento que permita describir el impacto socio-económico de la población objeto de estudio. Se realizará un trabajo de campo sobre una muestra de la población, luego se tabulará y analizarán los datos obtenidos.

3.9 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Si bien el cambio del sistema de pago en efectivo por el sistema de pago con dinero electrónico ha afectado a varios sectores económicos, el presente estudio se enfocará en analizar el impacto socioeconómico en el sector comercial específicamente en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito, es decir, este tipo de microempresas son la población objeto de estudio.

Esta población consta de 47.096 microempresas que realizan actividades de comercio y disponen del Registro Único de Contribuyentes RUC. Estos datos fueron tomados de la página del INEC sección noticias, artículo: “Inec y Senplades presentan el Directorio de Empresas” (ANEXO 1)

3.9.1 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es el número de elementos a ser investigados o también llamados unidades muestrales. Los pasos para determinar el tamaño de la muestra según el Ing. Farid Mantilla en su libro “Un enfoque para la investigación de mercado” son los siguientes:

Para determinar el nivel de confianza se utilizará:

Nivel de confianza del 95%

Valor de $Z=1,96$, para el 95% de confiabilidad

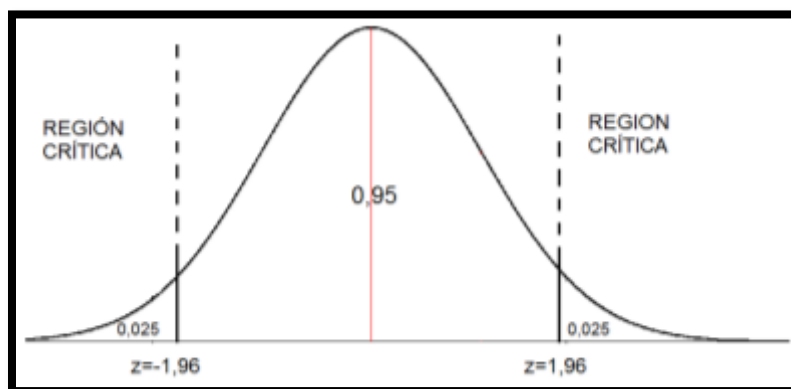


Figura5. Nivel de confianza

Fuente:(Mantilla, 2009)

Con el fin de determinar la posibilidad de ocurrencia y no ocurrencia del evento, es decir, conocer si el segmento considera un aporte positivo el uso del nuevo sistema de pago del dinero electrónico para sus negocios, se aplicó a 20 personas la pregunta directriz del estudio de mercado el día sábado 18/07/2015. Para la estimación se realiza la siguiente pregunta:

1. ¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?

Sí

No

Los resultados a la pregunta realizada arrojan los siguientes datos:

Sí = 8

No = 2


Donde, 2 microempresas comerciales no consideran un aporte positivo el uso de dinero electrónico en sus negocios, mientras que 8 sí lo consideran un aporte positivo.

$p = 80\%$ de las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito, consideran un aporte positivo el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

$q = 20\%$ de las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito, no consideran un aporte positivo el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

Tabla 5
Datos de microempresas comerciales encuestadas

<u>NOMBRE DEL NEGOCIO</u>	<u>DIRECCIÓN</u>
“OneWay” Panadería-Delicatessen	Calle de los pinos y Víctor Mideros “La Rumiñahui”
“Victoria” Papelería, Tecnología y Bazar	Pedro Cornelio y Av. Galo Plaza Lasso E6-45 “La Kennedy”
“Full Market 1” Panadería y Pastelería	Pedro Cornelio y Av. Galo Plaza Lasso “La Kennedy”
Calzado “Suarez”	Av. Pichincha y Juan Pio Montufar
Tejidos “Mayrita”	Calle Guayaquil y Espejo Centro Comercial Pasaje Baca
Entre Hilos y Telas	Calle Chile Frente al San Pedro Pascual Colegio
Zona Libre	Calle Venezuela, junto a la Casa Arsobispal
Bazar y Papelería “Super Store”	5 esquinas y Bobonaza
Comercial “Acosta”	Diego de Ozorio y Colta

Continúa... 

Ver codificación de las encuestas piloto en el ANEXO 2.

Para determinar el grado de error máximo aceptable en esta investigación se utilizará un nivel de error del 5%, puesto que es el más usado en el ámbito editorial científico.

$$e = 5\%$$

Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula para una población finita:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra	n = ?
z= Nivel de confianza	z = 95% = 1,96
p= Probabilidad a Favor	p = 80%
q= Probabilidad en Contra	q = 20%
N= Población o Universo	N = 47096
e= Error Muestral	e = 5%

$$n = \frac{1,96^2(0,80)(0,20)47096}{0,05^2(47096 - 1) + 1,96^2(0,80)(0,20)} =$$

245 microempresas comerciales

El tamaño de la muestra para el siguiente estudio es de 245 encuestas.

3.10 DISEÑO DE LA ENCUESTA

La encuesta es una técnica orientada a tener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para lo cual se utiliza un listado de preguntas también llamado cuestionario que se entregan a los sujetos, con la finalidad de que las contesten por escrito. Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Esta técnica se puede aplicar a sectores más amplios de universo, de manera mucho más fácil y económica.

3.10.1 Elaboración de la encuesta

Para el presente estudio se elaboró la siguiente encuesta:



ENCUESTA

No _____

Objetivo: Realizar un análisis socioeconómico del uso del dinero electrónico en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito y el aporte a la Matriz Productiva.

Instrucciones:

1. Responda con sinceridad el cuestionario planteado.
2. Las respuestas se manejan con absoluta reserva.
3. Señale con una “X” en la opción que crea conveniente.

INFORMACIÓN RELATIVA AL NEGOCIO

1. ¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?

Sí

No

2. ¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?Norte Centro Sur **3. Edad del administrador del negocio**Menos de 23 años Entre 23 y 37 años Entre 38 y 51 años Entre 52 y 65 años Más de 65 años **PROGRAMA DE EVALUACIÓN****4. ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?**Sí (Pase a la preg.7) No (Continuar) **5. ¿Estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico?**Sí (Pase a la preg. 9) No (Continuar) **6. ¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico? (Elija sólo una opción)**Falta de información Miedo al cambio Desconfianza en el nuevo sistema No lo considera necesario *Usted ha finalizado la encuesta, agradecemos su colaboración.***7. ¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico? (Elija sólo una opción)**Seguridad Disponibilidad Facilidad de uso Agilidad en las transacciones

8. ¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?

De 0% a 3%

De 4% a 7%

De 8% a 10%

Más de 10%

Pase a la pregunta 10

9. ¿Qué razón le motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico? (Elija sólo una opción)

Seguridad

Disponibilidad

Facilidad de uso

Agilidad en las transacciones

10. ¿De qué fuentes ha obtenido información acerca del dinero electrónico? (Elija sólo una opción)

Televisión

Radio

Periódicos, revistas

Internet

Amigos/familiares

11. ¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?

Sí

No

12. El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:

Muy importante

Importante

Indiferente

Poco importante

Nada importante

Agradecemos su valiosa colaboración

3.10.2 Propósito de las preguntas

Pregunta 1.

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?

Permitirá identificar si este nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo para las microempresas comerciales, lo que se refleja en una contribución a la matriz productiva, para el cumplimiento del objetivo número 3.

Pregunta 2.

¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?

Determinar en qué sector de la ciudad predomina el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico, y esto satisface al objetivo número 6.

Pregunta 3.

Edad del administrador del negocio

Determinar el rango de edad de los encuestados para verificar si es un factor influyente en la decisión de uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico y satisfacer el objetivo número 2.

Pregunta 4.

¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

Permitirá identificar el porcentaje de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico y obtener la información necesaria para el cumplimiento del objetivo número 1 de la investigación.

Pregunta 5.**¿Estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico?**

Permitirá identificar el porcentaje de microempresas que estarían dispuestas a hacer uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico, para satisfacer el objetivo número 2.

Pregunta 6.**¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico?**

Permitirá identificar la razón principal por la que las microempresas no estarían dispuestas a hacer uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico, para satisfacer el objetivo número 2.

Pregunta 7.**¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?**

Determinar la razón principal por la cual las microempresas se ven motivadas a manejar una cuenta de dinero electrónico y a la vez permitirá obtener la información necesaria para el cumplimiento del objetivo número 2 de la investigación.

Pregunta 8.**¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?**

Esta pregunta permitirá conocer si el nuevo sistema de pago de dinero electrónico ha contribuido a incrementar las ventas de las microempresas comerciales, lo cual se traduce en un aporte positivo a la matriz productiva. Esta pregunta proporcionará información necesaria para el cumplimiento del objetivo 3 de la investigación.

Pregunta 9.**¿Qué razón le motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico?**

Permitirá determinar la razón principal por la cual las microempresas se verían motivadas a manejar una cuenta de dinero electrónico y a la vez permitirá obtener la

información necesaria para el cumplimiento del objetivo número 2 de la investigación.

Pregunta 10.

¿De qué fuentes ha obtenido información acerca del dinero electrónico?

Determinará las fuentes de información por las cuales las personas encuestadas han escuchado acerca del dinero electrónico, su funcionamiento, beneficios, y riesgos al realizar transacciones con este tipo de dinero, para el cumplimiento del objetivo número 4.

Pregunta 11.

¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?

Permitirá definir si las personas encuestadas se sienten satisfechas con el nivel de información que poseen acerca del nuevo sistema de pagos de dinero electrónico, para cumplimiento del objetivo número 4.


Pregunta 12.

El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:


Determinará qué tan importante es para los encuestados el nuevo sistema de pago de dinero electrónico, para satisfacer el objetivo número 5.

Tabla 6
Relación de preguntas y objetivos

<u>OBJETIVOS</u>	<u>PREGUNTAS</u>
1. Obtener el porcentaje de microempresas comerciales que usan dinero electrónico como medio de pago para realizar sus transacciones.	Pregunta 4. ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

Continúa... 

<p>2. Determinar la razón por la cual las microempresas usan, estarían/no estarían dispuestas a usar el nuevo sistema de pago.</p>	<p>Pregunta 3. Edad del administrador del negocio</p> <p>Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico?</p> <p>Pregunta 6. ¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico?</p> <p>Pregunta 7. ¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?</p> <p>Pregunta 9. ¿Qué razón le motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico?</p>
<p>3. Determinar el aporte que brinda el uso del dinero electrónico en la matriz productiva</p>	<p>Pregunta 1. ¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?</p> <p>Pregunta 8. ¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?</p>
<p>4. Identificar el nivel de información que poseen las microempresas acerca del uso del dinero electrónico.</p>	<p>Pregunta 10. ¿De qué fuentes ha obtenido información acerca del dinero electrónico?</p> <p>Pregunta 11. ¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?</p>
<p>5. Determinar qué tan importante es para los encuestados el nuevo sistema de pago de dinero</p>	<p>Pregunta 12. El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:</p>

Continúa... 

electrónico.	
6. Identificar el sector del Distrito Metropolitano de Quito en el cual el dinero electrónico tiene un mayor uso por parte de las microempresas.	Pregunta 2. ¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?

3.10.3 Tipos de preguntas

Tabla 7
Tipo de preguntas

Pregunta	Tipo	Nombre	Escala
1	Cerrada	Dicotómica	Nominal
2	Cerrada	Selección múltiple	Nominal
3	Cerrada	Selección múltiple	Intervalo
4	Cerrada	Dicotómica	Nominal
5	Cerrada	Dicotómica	Nominal
6	Cerrada	Selección múltiple	Nominal
7	Cerrada	Selección múltiple	Nominal
8	Cerrada	Selección múltiple	Intervalo
9	Cerrada	Selección múltiple	Nominal
10	Cerrada	Selección múltiple	Nominal
11	Cerrada	Dicotómica	Nominal
12	Cerrada	Selección múltiple	Nominal

3.10.4 Manual de codificación

Tabla 8
Manual de codificación

NOMBRE	ETIQUETA	VALORES
FILTRO	¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?	{1, Sí}...
SECTOR	¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?	{1, Norte}...
EDAD	Edad del administrador del negocio	{1, Menos de 23 años}...
USO	¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?	{1, Sí}...
DISPOSICIÓN	¿Estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico?	{1, Sí}...
RAZON_NODISPOSICION	¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico?	{1, Falta de información}...
RAZON_MOTIVO	¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?	{1, Seguridad}...
INCREMENTO_VENTAS	¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?	{1, De 0% a 3%}...
RAZON_MOTIVARIA	¿Qué razón le motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico?	{1, Seguridad}...
FUENTES_INFORMACIÓN	¿De qué fuentes ha obtenido información acerca del dinero electrónico?	{1, Televisión}...
INFORMACION_SUFICIENTE	¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?	{1, SI}...
IMPORTANCIA_SISTEMA_PAGO	El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:	{1, MUY IMPORTANTE}...

3.11 ANÁLISIS DE DATOS

3.11.1 Análisis univariado

Para la realización del análisis se elaborarán tablas con frecuencias y porcentajes, y se utilizarán gráficos que faciliten la interpretación y análisis de los resultados arrojados de cada pregunta.

Tabla 9
Análisis Univariado

	Análisis	Aplicación
1	Frecuencias	Todas las preguntas
2	Porcentajes	Todas las preguntas

- **Frecuencias**

Por otro lado, las frecuencias ayudarán a conocer el número de repeticiones de cada una de las variables seleccionadas, de esta manera se podrá determinar a que variable hay que poner mayor énfasis o a su vez descartar aquellas variables sin mayor relevancia para el estudio.

Las frecuencias en Estadística, son esenciales, ya que si no se calcula correctamente desde el inicio del estudio, los resultados arrojados no tendrán mayor validez ya que serían datos irreales.

Las frecuencias suelen ser representadas a través de histogramas, diagramas de Pareto o pasteles, lo cual facilita su interpretación para un posterior análisis para la investigación.

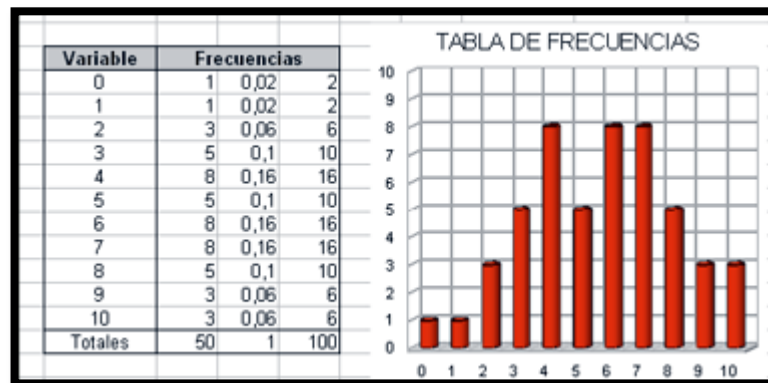


Figura6 Frecuencias

Fuente: (E-ducativa)

- **Porcentajes**

En cuanto a los porcentajes, permitirá determinar cuánto representa el valor de la frecuencia respecto al total de la muestra, es decir, el porcentaje es una cantidad en donde se encuentra inmerso, de manera proporcional, una parte del total.

Los porcentajes nos permiten realizar una comparación entre cantidades o variables, debido a que se tiene una mayor facilidad, pues esas cantidades se han traducido en pesos que permiten una mejor apreciación de los datos en cuestión.

El porcentaje se representa utilizando el símbolo %, que matemáticamente es igual al factor 0,01 y este debe ser escrito después del número al que se refiere, dejando un espacio de separación.

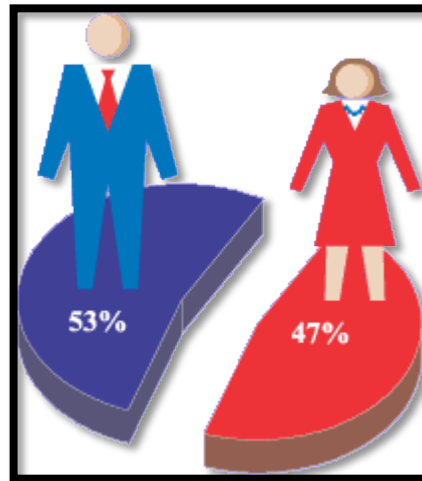


Figura7 Porcentajes

Fuente: (líneas, 2005)

3.11.2 Análisis bivariado

Tabla 10
Análisis Bivariado

	Análisis	Aplicación
1	Anova	Pregunta 1 & Pregunta 4 Pregunta 2 & Pregunta 4 Pregunta 3 & Pregunta 4
2	Correlaciones	Pregunta 3 & Pregunta 7 Pregunta 8 & Pregunta 12
3	Chi cuadrado	Pregunta 4 & Pregunta 11 Pregunta 4 & Pregunta 1

- **Anova**

La ANOVA permitirá establecer una relación entre dos variables con respecto a su media. Cuando el valor de la significancia de la ANOVA es menor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0), mientras que cuando el valor de significancia de la ANOVA es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

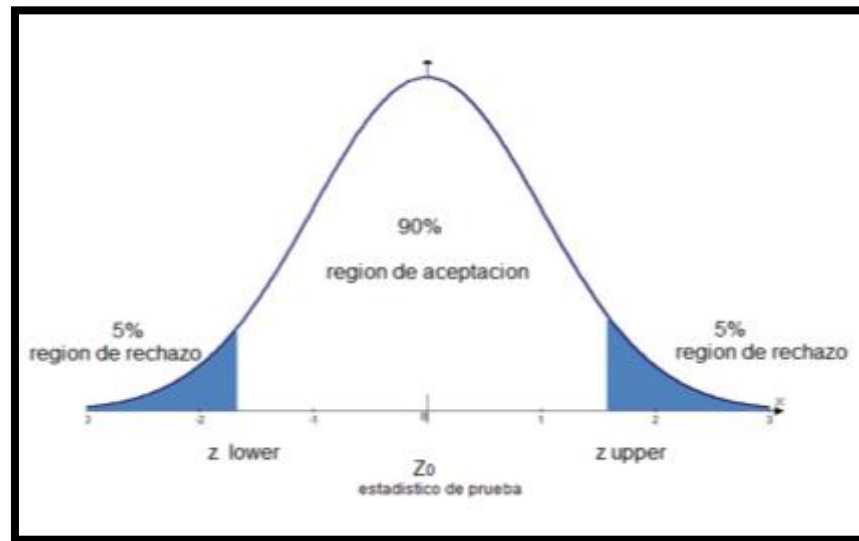


Figura8 Campana de Gauss

Fuente:(experimentos, diseño de experimentos, 2012)

- **Correlaciones**

Al usar las CORRELACIONES, permitirá por medio del coeficiente de correlación de Pearson se puede medir el grado de relación o dependencia entre dos variables. Cuando el valor de la correlación de Pearson es mayor a 0,01 significa que las variables están relacionadas entre sí, si el valor es menor de la correlación de Pearson es menor a 0,01 significa que las variables no están relacionadas entre sí.

- **Chi cuadrado**

El análisis chi cuadrado permitirá determinar si las dos variables en estudio son independientes o no. Cuando la frecuencia mínima esperada es menor o igual a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0), si la frecuencia mínima esperada es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

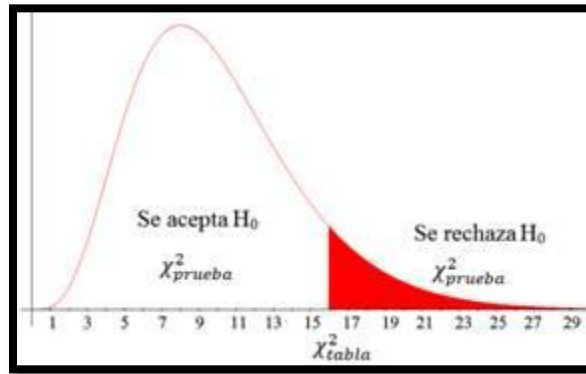


Figura9 Chi cuadrado

Fuente: (Ibujes, 2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis univariado

Pregunta 1.

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?

Tabla 11
Filtro

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	228	93,1	93,1	93,1
	No	17	6,9	6,9	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?

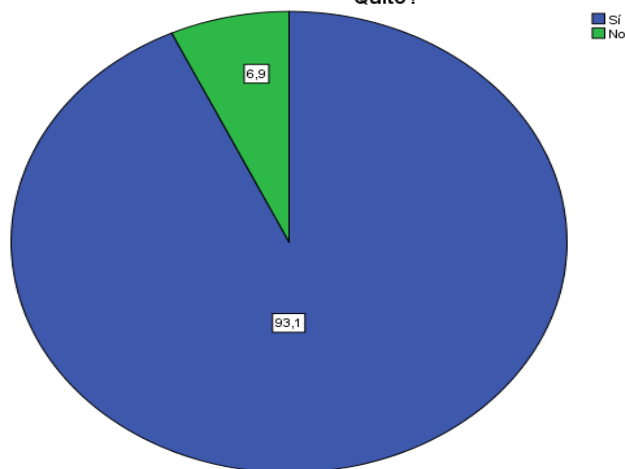


Figura10 Filtro

INTERPRETACIÓN

De un total de 245 encuestas se identifica que el 93,1% considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito, mientras que el 6,9% no lo considera un aporte positivo.

ANÁLISIS

El análisis de la percepción de los encuestados acerca del uso del nuevo sistema de pago dinero electrónico es muy importante, ya que de esta manera se puede identificar si las personas consideran este cambio, en el modo de pago, como un aporte positivo para las microempresas y muestra su posible apertura para ser parte del mismo.

Pregunta 2.

¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?

Tabla 12
Sector

¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Norte	62	25,3	25,3	25,3
	Centro	92	37,6	37,6	62,9
	Sur	91	37,1	37,1	100,0
	Total	245	100,0	100,0	



Figura11 Sector

INTERPRETACIÓN

La muestra encuestada refleja que el mayor número de microempresas se encuentran en el sector centro de la ciudad de Quito con un 37,55%, seguidamente del sector sur con el 37,14% donde no se evidencia una marcada diferencia, en el sector norte se encuentra el 25,31% de las microempresas.

ANÁLISIS

Siendo en su mayoría los sectores centro y sur los que abarcan la mayor cantidad de microempresas, es importante trabajar en estrategias enfocadas prioritariamente en las necesidades de estos sectores para promover el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

Pregunta 3.**Edad del administrador del negocio****Tabla 13**
Edad

		Edad del administrador del negocio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 23 años	12	4,9	4,9	4,9
	Entre 23 y 37 años	67	27,3	27,3	32,2
	Entre 38 y 51	103	42,0	42,0	74,3
	Entre 52 y 65	57	23,3	23,3	97,6
	Más de 65 años	6	2,4	2,4	100,0
Total		245	100,0	100,0	

**Figura12 Edad****INTERPRETACIÓN**

La mayor parte de administradores de los negocios se encuentran en edades comprendidas entre 38 y 51 años con un 42%, y con un 27,3% tenemos a administradores entre 23 y 37 años, así también existe un importante 23,3% que corresponde a administradores que se encuentran entre 52 y 65 años.

ANÁLISIS

Considerando que los administradores de negocios en su mayoría son personas entre 38 y 51 años, es decir, personas con gran experiencia que han llevado su negocio de una manera en particular, es importante analizar si este grupo muestra alguna clase de resistencia respecto al cambio al nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

Pregunta 4.

¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

Tabla 14

Uso

		¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	3,7	3,7	3,7
	No	236	96,3	96,3	100,0
Total		245	100,0	100,0	



Figura13 Uso

INTERPRETACIÓN

Se observa que la mayoría de microempresas encuestadas no hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico con un 96,3%, así también tenemos que el 3,7% sí está haciendo uso del nuevo sistema.

ANÁLISIS

Al observar que las microempresas no están haciendo uso del nuevo sistema de pago dinero electrónico se hace imperante conocer las razones por las cuales estas microempresas no se han sumado al cambio; al conocer dichas razones, se podrá desarrollar una propuesta que motive a las microempresas a hacer uso del dinero electrónico.

Pregunta 5.

¿Estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico?

Tabla 15
Disposición

		¿Estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	205	83,7	86,9	86,9
	No	31	12,7	13,1	100,0
	Total	236	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,7		
Total		245	100,0		

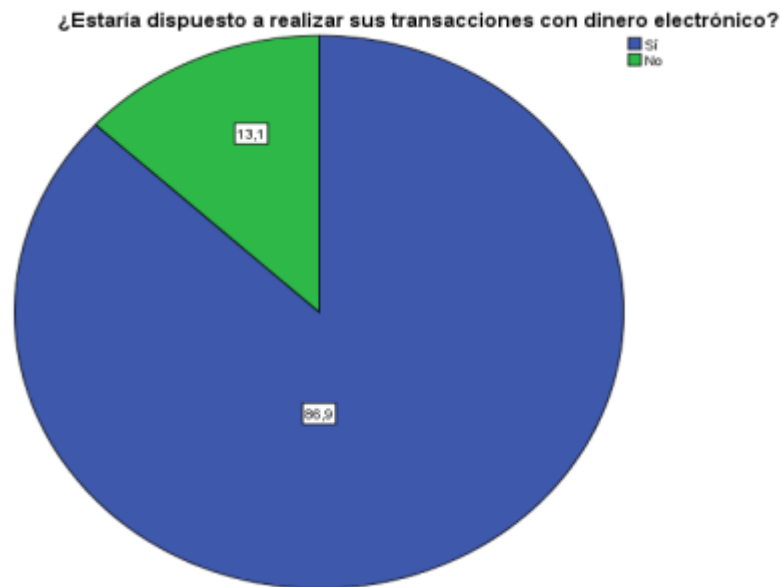


Figura14 Disposición

INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados, el 86,9% sí estaría dispuesto a realizar sus transacciones con dinero electrónico mientras que el 13,1% manifestó que no estaría dispuesto.

ANÁLISIS

Se observa que la mayoría de administradores de las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito, aunque actualmente no están haciendo uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico, sí estarían dispuestos a hacerlo; para la presente investigación éste se convierte en un dato relevante pues muestra que hay apertura para que las microempresas formen parte de este cambio.

Pregunta 6.

¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

Tabla 16
Razón no disposición

¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Falta de información	8	3,3	25,8	25,8
	Miedo al cambio	9	3,7	29,0	54,8
	Desconfianza en el nuevo sistema	10	4,1	32,3	87,1
	No lo considera necesario	4	1,6	12,9	100,0
	Total	31	12,7	100,0	
Perdidos	Sistema	214	87,3		
Total		245	100,0		

¿Cuál es la razón por la cual no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

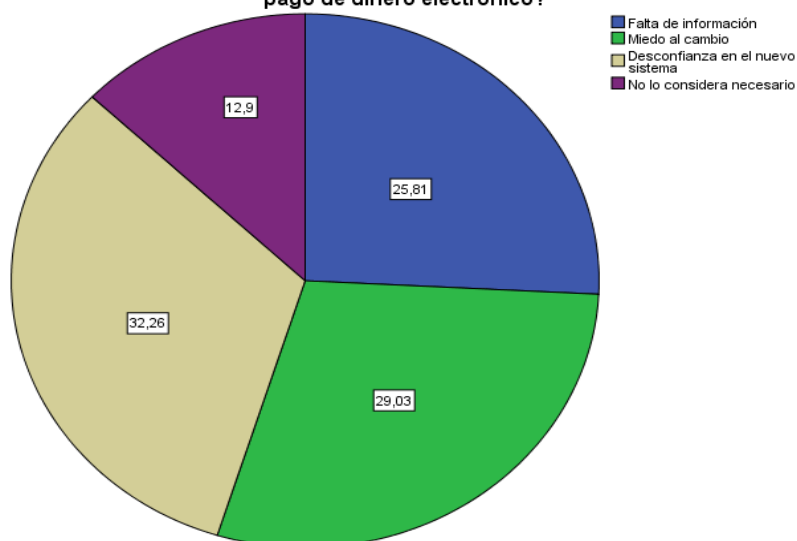


Figura15 Razón no disposición

INTERPRETACIÓN

De las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito, el 32,26% no estaría dispuesto a usar el nuevo sistema de pago de dinero electrónico por desconfianza en el nuevo sistema, seguido a esta razón está el miedo al cambio

con el 29,03%, así también es importante acotar el que 25,81% no estaría dispuesto debido a la falta de información y el 12,9% no lo considera necesario.

ANÁLISIS

Teniendo las razones: desconfianza en el nuevo sistema, miedo al cambio y falta de información, como las opciones con más porcentajes, se puede identificar que las personas administradoras de las microempresas no están haciendo uso del dinero electrónico debido a que no conocen lo suficiente acerca del tema lo que se traduce en una falta de seguridad y deseo de probar el nuevo sistema.

Pregunta 7.

¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?

Tabla 17
Razón Motivó

¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Seguridad	2	,8	22,2	22,2
Válidos	Agilidad en las transacciones	7	2,8	77,8	100,0
	Total	9	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	239	96,4		
Total		248	100,0		



Figura16 Razón Motivó

INTERPRETACIÓN

Como se observa en el gráfico, la razón que les motivó a los encuestados a manejar una cuenta de dinero electrónico es la agilidad en las transacciones con un 2,82% y la seguridad con un 0.84%. Los datos calificados como perdidos representan a las personas que no hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico con un 96.37%.

ANÁLISIS

Las personas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico consideran que las razones principales que les motivaron a manejar una cuenta de dinero electrónico son: la agilidad en las transacciones y la seguridad; lo cual nos indica que se debe hacer énfasis en estas razones para incentivar a las personas a hacer uso del nuevo sistema.

Pregunta 8.

¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?

Tabla 18
Incremento Ventas

¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 0% a 3%	8	3,2	88,9
	De 4% a 7%	1	,4	100,0
	Total	9	3,6	100,0
Perdidos	Sistema	239	96,4	
Total	248	100,0		

¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?

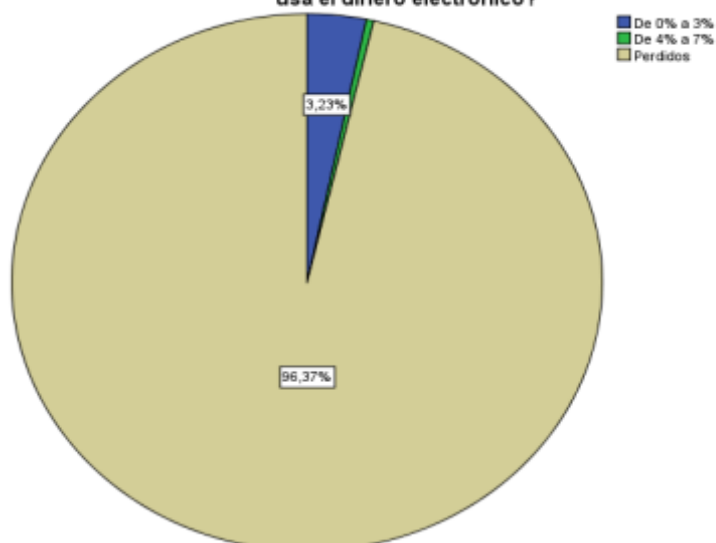


Figura17 Incremento Ventas

INTERPRETACIÓN

Como se puede notar en el gráfico, el rango en el que se han incrementado las ventas de los microempresarios al usar el dinero electrónico es de 0% a 3% con el

mínimo porcentaje de 3,23% de crecimiento y apenas el 0,04% está en el rango de 4% a 7% de crecimiento.

ANÁLISIS

Las personas que usan dinero electrónico han tenido un incremento mínimo en sus ventas, debido a que este nuevo sistema de pago no se está utilizando masivamente, lo cual nos indica que se debe hacer un mayor esfuerzo en informar a las personas de este nuevo sistema, a través de los distintos medios de comunicación, para de esta forma abarcar un mayor número de personas que usa el dinero electrónico y poder incrementar las ventas en los microempresas.

Pregunta 9.

¿Qué razón le motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico?

Tabla 19
Razón motivaría

¿Qué razón le motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Seguridad	28	11,3	13,7
	Disponibilidad	17	6,9	8,3
	Facilidad de uso	75	30,2	36,8
	Agilidad en las transacciones	84	33,9	41,2
	Total	204	82,3	100,0
Perdidos	Sistema	44	17,7	
Total		248	100,0	

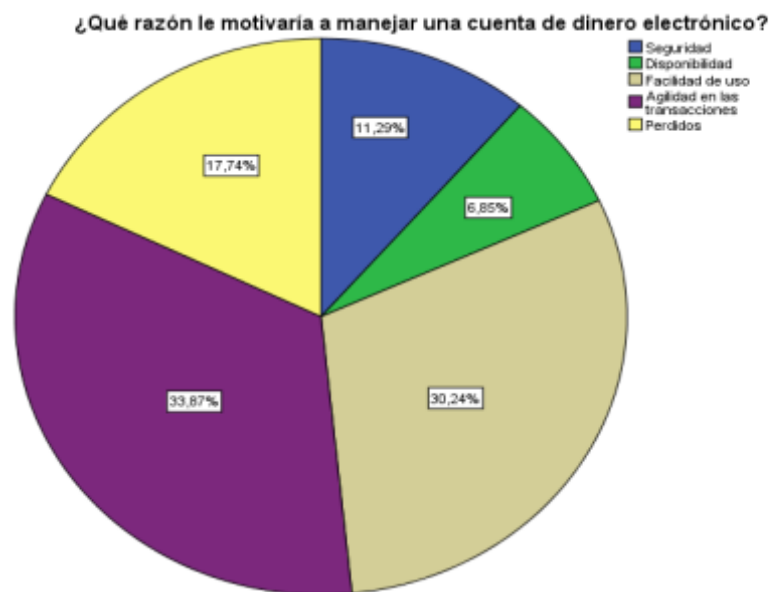


Figura18 Razón Motivaría

INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en el gráfico, las razones que les motivaría a manejar una cuenta de dinero electrónico a los microempresarios con un mayor porcentaje, es la agilidad en las transacciones con 33.87% y la facilidad de uso con 30,24%, las razones con un porcentaje menor son la seguridad con 11,29% y disponibilidad con 6,85%.

ANÁLISIS

Las personas consideran que la agilidad en las transacciones y la facilidad de uso son las razones principales que les motivarían a manejar una cuenta de dinero electrónico, para lo cual es importante tomar en cuenta estos motivos al momento de informar este nuevo sistema de pago a las personas.

Pregunta 10.

¿De qué fuentes ha obtenido información acerca del dinero electrónico?

Tabla 20
Fuentes información

¿De qué fuentes ha obtenido información acerca del dinero electrónico?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Televisión	114	46,0	53,5	53,5
	Radio	8	3,2	3,8	57,3
	Periódicos, revistas	53	21,4	24,9	82,2
	Internet	30	12,1	14,1	96,2
	Amigos/familiares	8	3,2	3,8	100,0
	Total	213	85,9	100,0	
Perdidos	Sistema	35	14,1		
Total	248	100,0			

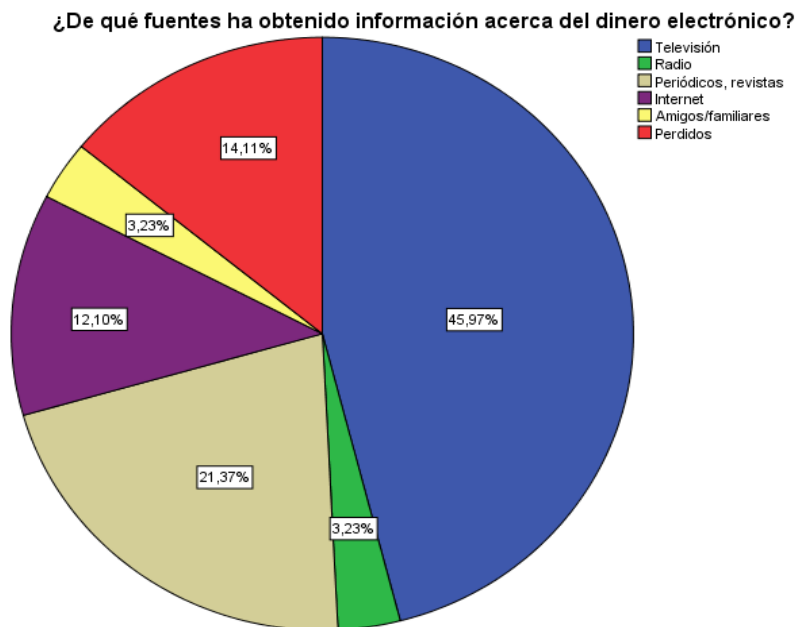


Figura19 Fuentes Información

INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en el gráfico, la televisión es la fuente por la cual mayoritariamente las personas han obtenido información acerca del dinero electrónico con 45,97%, seguido de los periódicos y revistas con 21,37%, internet 12,10%, la radio con 3,23% y amigos y familiares con el mismo porcentaje.

ANÁLISIS

La televisión es la fuente por la cual el mayor número de encuestados han obtenido información acerca del dinero electrónico, seguido de los periódicos, revistas e internet, para lo cual es fundamental tomar en cuenta estas fuentes al momento de informar a las personas de este nuevo sistema de pago, para que le mensaje pueda llegar a una mayor audiencia.

Pregunta 11

¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?

Tabla 21
Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	,4	,5	,5
Válidos NO	211	85,1	99,5	100,0
Total	212	85,5	100,0	
Perdidos Sistema	36	14,5		
Total	248	100,0		

¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?

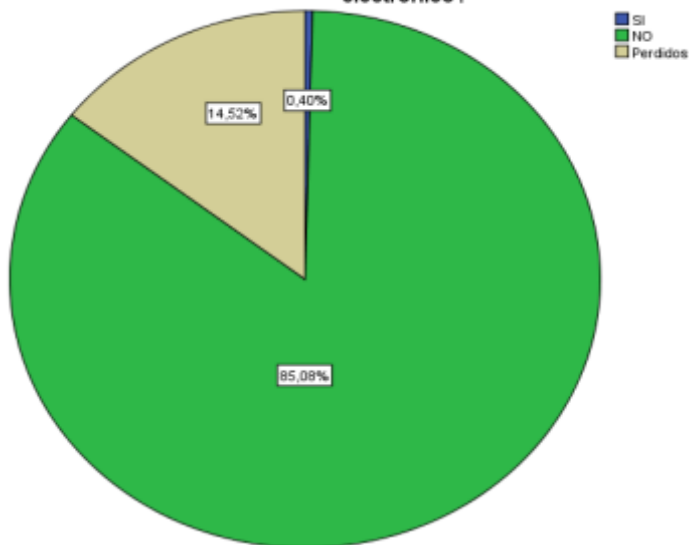


Figura20 Información

INTERPRETACIÓN

Como se puede notar en el gráfico, el 85,08% del total de encuestados considera que no tienen suficiente información acerca del uso del dinero electrónico, y apenas el 0,40% considera lo contrario.

ANÁLISIS

La gran mayoría de encuestados considera que no tienen suficiente información acerca del uso del dinero electrónico, para lo cual es importante tomar en cuenta el utilizar diferentes estrategias de marketing como la promoción realizando videos informativos acerca del uso del dinero electrónico y difundirlo en redes sociales, para poder captar la atención de las personas y motivarles a usar este nuevo sistema.

Pregunta 12

El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:

Tabla 22
Importancia

El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY IMPORTANTE	74	29,8	34,7	34,7
	IMPORTANTE	98	39,5	46,0	80,8
Válidos	INDIFERENTE	37	14,9	17,4	98,1
	POCO IMPORTANTE	4	1,6	1,9	100,0
	Total	213	85,9	100,0	
Perdidos	Sistema	35	14,1		
Total		248	100,0		

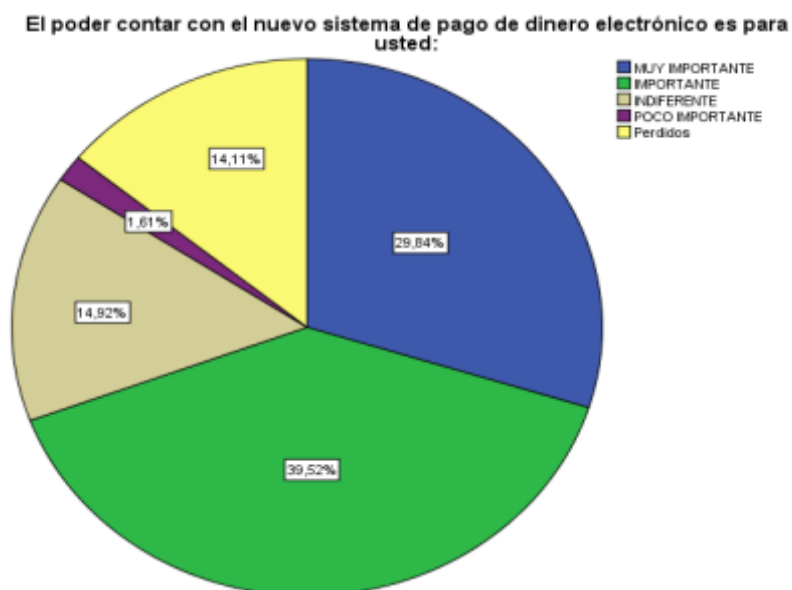


Figura21 Importancia

INTERPRETACIÓN

Con respecto al nivel de importancia el 39,52% del total de encuestados consideran que el poder contar con nuevo sistema de pago de dinero electrónico es importante, seguido del 29,84% que considera que es muy importante, para el 14,92% es indiferente y para el 1,61% es poco importante.

ANÁLISIS


Se puede notar que para las personas el poder contar con un nuevo sistema de pago de dinero electrónico es importante en su mayoría, por lo que resulta necesario el realizar la difusión de este nuevo sistema a través de diferentes estrategias de marketing como publicidad y promoción, tomando como fortaleza el nivel de importancia que tienen las personas en este nuevo sistema y complementarlo con un mayor nivel de información.

4.2 Análisis bivariado

4.2.1 Anova

Tabla 23
Anovas

No.	Preguntas	H	Hipótesis	Objetivos
1	Pregunta 1 & Pregunta 4	H0	Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico consideran que es un aporte positivo para las mismas.	5. Determinar qué tan importante es para los encuestados el nuevo sistema de pago de dinero electrónico.
		H1	Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico no consideran que sea un aporte positivo para las mismas.	
2	Pregunta 2 & Pregunta 4	H0	El sector norte de Quito es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.	6. Identificar el sector del Distrito Metropolitano de Quito en el cual el dinero electrónico tiene un mayor uso por parte de las microempresas.
		H1	El sector norte de Quito no es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.	
	Pregunta 3 & Pregunta 4	H0	Los administradores cuyas edades son inferiores a 37 años	1. Obtener el porcentaje

Continúa... 

3	<p>son quienes mayoritariamente hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.</p> <p>H1 Los administradores cuyas edades son inferiores a 37 años no son quienes mayoritariamente hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.</p>	<p>de microempresas comerciales que usan dinero electrónico como medio de pago para realizar sus transacciones.</p>
---	---	---

- ANOVA I

Pregunta 1 & Pregunta 4

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?* **¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?**

H0: Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico consideran que es un aporte positivo para las mismas.

H1: Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico no consideran que sea un aporte positivo para las mismas.

Tabla 24
ANOVA I

ANOVA

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito?* ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,045	1	,045	,693	,042
Intra-grupos	15,775	243	,065		
Total	15,820	244			

El análisis de la ANOVA se realizó entre las variables ¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito? y ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico? El nivel de significancia 0,042 es mayor a 0,05 lo que significa que las variables no se encuentran relacionadas, y sus medidas no son parecidas, en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H0: Las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito que hacen uso de este nuevo sistema de dinero electrónico consideran que es un aporte positivo para las mismas.)

- **ANOVA II**

Pregunta 2 & Pregunta 4

¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio? * ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

H0: El sector norte de Quito es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.

H1: El sector norte de Quito no es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.

Tabla 25
ANOVA II

ANOVA

¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio?* ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,025	1	,025	,007	,936
Intra-grupos	933,542	243	3,842		
Total	933,567	244			

El análisis de la ANOVA se realizó entre las variables ¿En qué sector se encuentra ubicado su negocio? y ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico? El nivel de significancia 0,936 es mayor a 0,05 lo que significa que las variables no se encuentran relacionadas, y sus medidas no son parecidas, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa (H1: El sector norte de Quito no es la zona con mayor porcentaje de uso del dinero electrónico.)

- **ANOVA III**

Pregunta 3 & Pregunta 4

Edad del administrador del negocio* ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

H0: Los administradores cuyas edades son inferiores a 37 años son quienes mayoritariamente hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

H1: Los administradores cuyas edades son inferiores a 37 años no son quienes mayoritariamente hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

Tabla 26
ANOVA III

ANOVA

Edad del administrador del negocio*¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,164	1	,164	,205	,651
Intra-grupos	193,861	243	,798		
Total	194,024	244			

El análisis de la ANOVA se realizó entre las variables Edad del administrador del negocio y ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico? El nivel de significancia 0,651 es mayor a 0,05 lo que significa que las variables no se encuentran relacionadas, y sus medidas no son parecidas, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa (H1: Los administradores cuyas edades son inferiores a 37 años no son quienes mayoritariamente hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.)

4.2.2 Correlaciones

Tabla 27
Correlaciones

No.	PREGUNTAS	RELACIÓN	OBJETIVOS
1	Pregunta 3 & Pregunta 7	Se relacionan entre sí	2. Determinar la razón por la cual las microempresas usan, estarían/no estarían dispuestas a usar el nuevo sistema de pago.
2	Pregunta 8 & Pregunta 12	Se relacionan entre sí	5. Determinar qué tan importante es para los encuestados el nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

- **CORRELACIÓN I**

Pregunta 3 & Pregunta 7

Edad del administrador del negocio*¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?

Tabla 28
Correlación I

Correlaciones			
		¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?	Edad del administrador del negocio
¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 9	-,421 9
Edad del administrador del negocio	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,421 ,259 9	1 245

Por medio del análisis de correlación se puede observar que la significancia 0,259 es mayor a 0,01; es decir las variables: Edad del administrador y ¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico, se relacionan entre sí.

A continuación se presenta la siguiente tabla de contingencia, para apreciar de una mejor manera la relación de las variables.

Tabla 29
Tabla de contingencia

Tabla de contingencia Edad del administrador del negocio * ¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?

Recuento

		¿Qué razón le motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico?		Total
		Seguridad	Agilidad en las transacciones	
Edad del administrador del negocio	Menos de 23 años	0	1	1
	Entre 23 y 37 años	0	2	2
	Entre 38 y 51	1	3	4
	Entre 52 y 65	1	1	2
Total		2	7	9

Se puede observar que de un total de 9 administradores de negocio que manejan una cuenta de dinero electrónico, 2 personas consideran que la razón que les motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico es la seguridad, las cuales pertenecen al segmento de edad comprendido entre 38 y 65 años. Mientras que las 7 personas restantes consideran que la razón que les motivó a manejar una cuenta de dinero electrónico es la agilidad en las transacciones, las cuales en su mayoría pertenecen al segmento de edad comprendido entre 38 y 51 años.

- **CORRELACIÓN II**

Pregunta 8& Pregunta 12

¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?*El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:

Tabla 30
Correlación II


Correlaciones			
		¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?	El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted: IMPORTANTE
¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 9	-,250 9 ,516
El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted:	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,250 ,516 9	1 214

Por medio del análisis de correlación se puede observar que la significancia 0,516 es mayor a 0,01; es decir las variables: ¿En qué porcentaje aproximadamente han incrementado sus ventas desde que usa el dinero electrónico? y El poder contar con el nuevo sistema de pago de dinero electrónico es para usted IMPORTANTE; se relacionan entre sí.

4.2.3 Chi cuadrado

Tabla 31
Chi Cuadrado

No.	Preguntas	H	Hipótesis	Objetivos
1	Pregunta 4 & Pregunta	H0	El número de microempresas que hacen uso del nuevo	4. Identificar el nivel de información que poseen las

Continúa... 

11	<p>sistema de pago de dinero electrónico si está asociado con la información que tienen acerca del mismo.</p> <p>H1 El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico no está asociado con la información que tienen acerca del mismo.</p>	microempresas acerca del uso del dinero electrónico.
2 Pregunta 4 & Pregunta 1	<p>H0 El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico si está asociado con la percepción de que éste es un aporte positivo para las microempresas.</p> <p>H1 El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico si está asociado con la percepción de que éste no es un aporte positivo para las microempresas.</p>	3. Determinar el aporte que brinda el uso del dinero electrónico en la matriz productiva.

- **CHI CUADRADO I**

Pregunta 4 & Pregunta 11

¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico? *¿Considera usted que tiene suficiente información acerca del uso del dinero electrónico?

H0: El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico si está asociado con la información que tienen acerca del mismo.

H1: El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico no está asociado con la información que tienen acerca del mismo.

Tabla 32

Chi cuadrado I

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,044 ^a	1	,833		
Corrección por continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitudes	,087	1	,769		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,958
Asociación lineal por lineal	,044	1	,834		
N de casos válidos	213				

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En el análisis CHI CUADRADO se puede observar que la significancia 0,958 es mayor a 0,05; es decir, el número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico no está asociado con la información que tienen acerca del mismo, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa.

- **CHI CUADRADO II**

Pregunta 4 & Pregunta 1

¿Considera que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico es un aporte positivo en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito? * ¿Hace uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico?

H0: El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico si está asociado con la percepción de que éste es un aporte positivo para las microempresas.

H1: El número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico no está asociado con la percepción de que éste es un aporte positivo para las microempresas.

Tabla 33

Chi cuadrado II

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,697 ^a	1	,404		
Corrección por continuidad ^b	,028	1	,868		
Razón de verosimilitudes	1,320	1	,251		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,518
Asociación lineal por lineal	,694	1	,405		
N de casos válidos	245				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,62.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En el análisis CHI CUADRADO se puede observar que la significancia 0,518 es mayor a 0,05; es decir el número de microempresas que hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico no está asociado con la percepción de que éste es un aporte positivo para las microempresas., en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

A pesar de los primeros esfuerzos del Gobierno de introducir el dinero electrónico como un nuevo medio de pago, el proyecto no ha tenido el crecimiento esperado y gran parte de la población se ha mostrado reacia a probar y usar el nuevo sistema, es decir, el Gobierno se ha enfrentado a desafíos significativos como los siguientes:

- Las personas tienen conocimiento del nuevo sistema, pero no entienden cómo éste los podría beneficiar a ellos.
- Los clientes desconfían del proceso inscripción por tal motivo pierden el interés de utilizar el nuevo sistema.
- Los clientes no entienden la mecánica de realizar transacciones y están temerosos de probar algo tan novedoso como el dinero electrónico.

La investigación de mercados realizada muestra que las microempresas no hacen uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico principalmente porque desconfían del nuevo sistema, no tienen la suficiente información y se sienten temerosos del cambio.

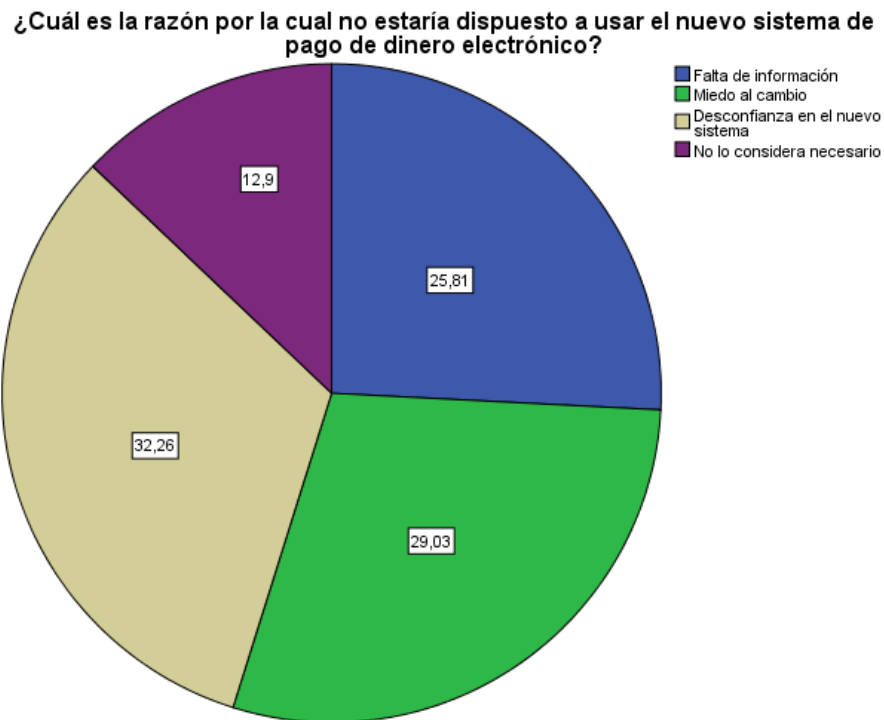


Figura22 Razón no disposición

Partiendo de los datos anteriores, se pretende desarrollar una propuesta que promueva el uso del dinero electrónico en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito, tomando como base la utilización las 4 P's del Marketing Mix. La propuesta se desarrollará con la finalidad de contrarrestar la falta de información y la desconfianza en este nuevo sistema con lo cual tácitamente las microempresas perderán el miedo al cambio.

5.1 Descripción de las 4 P's del Marketing Mix

5.1.1 Producto

El producto de la presente propuesta es el dinero electrónico el cual es un nuevo medio de pago a través de un celular. No se trata de una nueva moneda. Para transformar los billetes y monedas en dinero electrónico se debe abrir una cuenta marcando *153#. Una vez que se haya seguido los pasos que indicados por el

programa, se deberá recargar en los puntos autorizados la cantidad de dinero “tradicional” que quiera convertir en dinero electrónico.

5.1.2 Precio

En la presente propuesta, se considera como precio del dinero electrónico a los valores de transferencias e impuestos en los que se incurre al momento de realizar una transacción con dinero electrónico los cuales están detallados a continuación:

Tabla 34
Precio dinero electrónico

DETALLE	COSTO
Transferencia de persona a persona	\$0,02-\$0,10
Sector financiero	\$0,15
Impuestos	\$0,05

5.1.3 Plaza

Se considera como plaza a cada uno de los lugares en donde las personas pueden realizar las recargas de dinero electrónico, es decir, las ventanillas autorizadas son las de los Macro Agentes como: instituciones financieras, instituciones del sector popular y solidario, y otras empresas privadas como farmacias, supermercados, tiendas, etc.

El listado de las ventanillas autorizadas se detalla en el ANEXO 5.

5.1.4 Promoción

Actualmente para promocionar el uso del dinero electrónico y brindar información a la población el Gobierno cuenta con una portal web (<http://www.dineroelectronico.ec/>) en la cual se encuentra información sobre:

- Dinero electrónico

- ¿Cómo funciona?
- ¿Dónde usarlo?
- Tarifario
- Preguntas frecuentes
- Blog



Figura23 Portal web Dinero electrónico

Fuente: (BCE, 2015)

5.2 Planeación y formulación de estrategias

5.2.1 Estrategia de producto

El nuevo sistema de pago de dinero electrónico se ha venido manejando con un logotipo y un eslogan, los cuales que debe mantenerse para que las personas y las entidades puedan familiarizarse con el mismo y de esta manera evitar confusiones en la percepción de los mismos.

Las razones por las cuales consideramos que el logotipo debe mantenerse es por que tiene un diseño simple y facil de recordar, compuesto por letras legibles de color azul oscuro que representa credibilidad, profundidad, autoridad, fuerza y profesionalidad. Adicional a esto el eslogan es una frase corta pero sustanciosa y

puntual contiene las características y los beneficios que conlleva el uso del dinero electrónico. Todas las características anteriormente descritas facilitan la recordación y el posicionamiento en la mente de las personas.



Figura24 Logo y eslogan del dinero electrónico

Fuente: (BCE, 2015)

5.2.2 Estrategia de precio

Debido a que el precio hace referencia al valor de las transferencias e impuestos por las transacciones realizadas con dinero electrónico, se convierte en un factor no modificable por terceros, debido a que esa tarifa está establecida por el Gobierno, el cual es el único ente que puede controlarlo.

5.2.3 Estrategia de plaza

Con la finalidad de que las personas accedan con mayor facilidad y rapidez al momento de cargar o descargar dinero electrónico, se ha planteado como estrategia el incrementar el número de ventanillas autorizadas incluyendo en la lista actual a las pequeñas tiendas de barrio que al momento trabajan en asociación con los bancos como: el Banco del Pichincha y Banco de Guayaquil; actuando como “Pichincha, mi vecino” y “Banco del Barrio” respectivamente. Con esto se podrá incentivar a que las personas se incluyan en este nuevo sistema de dinero electrónico, por la facilidad de encontrar un punto de carga y descarga.



Figura25 Pichincha Mi Vecino

Fuente: (Pichincha B. d.)



Figura26 Banco del Barrio

Fuente: (Guayaquil)

5.2.4 Estrategia de promoción

Con el objetivo de promover el uso del dinero electrónico y satisfacer la necesidad de información del segmento al cual está dirigida la propuesta, se ha planteado dos estrategias de promoción:

Estrategia 1. Video Informativo “Dinero Electrónico en las microempresas”



Figura27 Video dinero electrónico

La difusión de un video informativo a través de las redes sociales. Este video contendrá de manera dinámica una demostración de cómo abrir una cuenta de dinero electrónico así como también responderá preguntas frecuentes de gran interés para las microempresas como las siguientes:

- ¿Qué es el dinero electrónico?
- ¿Cómo abrir una cuenta de dinero electrónico?
- ¿Cuáles son las ventanillas autorizadas para cargar dinero electrónico?
- ¿Qué documentos necesitamos para acceder al servicio?
- ¿Cómo se carga el dinero en los locales autorizados?
- ¿Qué aporte dará al medio ambiente?

De igual manera se enfatizará en los beneficios que el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico representará para el desarrollo de las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito y a su vez el aporte de éste a la matriz Productiva.

A pesar de la existencia de varios videos acerca del dinero electrónico, el video propuesto se diferencia de ellos por tener un contenido más completo y sintetizado ya que abarca los temas de varios videos en uno solo. Otro punto importante a considerar es que el foco del video hace referencia al beneficio que el nuevo sistema de pago de dinero electrónico aporta a las microempresas.

El video “Dinero electrónico en las microempresas” tiene un carácter informativo se diferencia de algunos videos comerciales que se pueden encontrar en la red como: “Dinero electrónico”



Figura 28 “Dinero Electrónico”

Fuente: (BancoCentralEC, 2015)

Estrategia 2. Material POP

Con el objetivo de estar presente en la mente de las personas, se plantea como estrategia de promoción diseñar posters que puedan ser colocados en un lugar visible de las ventanillas autorizadas para realizar cargas y descargas. El diseño propuesto es el siguiente:



Figura29. Poster dinero electrónico

En la imagen se puede observar dos personas: el microempresario y su cliente, realizando una transacción utilizando el nuevo sistema de pago de dinero electrónico, lo que se pretende enfatizar es la facilidad que existe al momento de realizar la transacción pues existe una comparación aludida que puede ser visualizada en el celular en donde se está realizando el pago. Es importante destacar que el celular utilizado no es un smartphone, esto le da la idea a las personas de que pueden hacer uso de cualquier celular para realizar transacciones con dinero electrónico.

El fondo de la imagen contiene un micromercado para hacer alusión al lugar de trabajo del microempresario. El fondo también está en escala de grises para dar un mayor realce a los demás elementos que contiene la imagen como: las personas que están realizando la transacción a través del dispositivo móvil, el logotipo y el eslogan. Los colores con los que se ha trabajado son derivados del azul para que exista una concordancia y armonía entre todos los componentes de la imagen.

A través de esta imagen se pretende despertar el interés tanto de los microempresarios como de los clientes acerca del uso del dinero electrónico, de esta manera se podrá incrementar el número de microempresas que se sumen a este cambio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Una vez realizada la investigación se puede concluir que, a pesar de que las microempresas actualmente no están haciendo uso del dinero electrónico (96,3%), sí lo consideran un aporte positivo para las mismas.
- Las personas consideran que la agilidad en las transacciones y la facilidad de uso son las razones principales que les motivarían a manejar una cuenta de dinero electrónico, para lo cual es importante tomar en cuenta estos motivos al momento de informar este nuevo sistema de pago.
- Las razones: desconfianza en el nuevo sistema, miedo al cambio y falta de información, hacen que las personas administradoras de las microempresas no estén haciendo uso del dinero electrónico debido a que no conocen lo suficiente acerca del tema, lo que se traduce en una falta de seguridad y deseo de probar el nuevo sistema.
- Actualmente el uso de dinero electrónico en las microempresas comerciales del Distrito Metropolitano de Quito, no representa un aporte significativo en la matriz productiva, ya que la gran mayoría de microempresas no se han sumado a este cambio.
- A pesar de que la televisión es la fuente por la cual el mayor número de encuestados han obtenido información acerca del dinero electrónico, seguido de los periódicos, revistas e internet; las microempresas no poseen un nivel adecuado de información acerca del dinero electrónico.

- Se puede concluir que para la mayoría de los administradores de las microempresas, el poder contar con un nuevo sistema de pago de dinero electrónico es importante.
- Los sectores centro y sur del Distrito Metropolitano de Quito, son donde actualmente el dinero electrónico tiene un mayor uso por parte de las microempresas comerciales.

6.2 RECOMENDACIONES

- Partiendo del hecho de que las microempresas consideran al uso del dinero electrónico como un aporte positivo para las mismas, se recomienda poner mayor atención en este segmento de mercado que denota una oportunidad de crecimiento para el nuevo sistema, lo cual se traduciría en un beneficio para la matriz productiva.
- Para futuras campañas de promoción del dinero electrónico se recomienda enfatizar en la facilidad de uso y la agilidad en las transacciones que proporciona este nuevo sistema de pago, ya que éstas son las principales razones por las cuales las microempresas estarían dispuestas a sumarse al cambio.
- Es importante tomar en cuenta el utilizar diferentes estrategias de marketing como la promoción realizando videos informativos acerca del uso del dinero electrónico y difundirlo en redes sociales, para poder captar la atención de las personas y motivarles a usar este nuevo sistema, tomando como fortaleza el nivel de importancia que tienen las personas en este nuevo sistema y complementarlo con un mayor nivel de información.
- Siendo en su mayoría los sectores centro y sur los que abarcan la mayor cantidad de microempresas, es importante trabajar en estrategias enfocadas

prioritariamente en las necesidades de estos sectores para promover el uso del nuevo sistema de pago de dinero electrónico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuja, J. P. (Abril de 2014). *Perspectiva*. Recuperado el 13 de Junio de 2015, de <http://investiga.ide.edu.ec/index.php/revista-perspectiva/232-abril-2014/1016-perspectiva-economica-del-ecuador-la-matriz-productiva-2014>
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (08 de 10 de 2014). Recuperado el 08 de 10 de 2014, de BANCO CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/705-plan-piloto-del-sistema-dinero-electr%C3%B3nico-atrae-a-la-empresa-privada>
- BancoCentralEC. (19 de Agosto de 2015). *Youtube*. Recuperado el 20 de septiembre de 2015, de <https://www.youtube.com/watch?v=3pTJGHNQR5Q>
- BCE. (Junio de 2015). *Dinero Electrónico*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2015, de <http://www.dineroelectronico.ec/>
- Carrillo, M. R. (s.f.). *El pago mediante dinero electrónico*. Recuperado el 2 de Junio de 2015, de El pago mediante dinero electrónico.: <http://www.ieid.org/congreso/ponencias/Rico%20Carrillo,%20Mariliana.pdf>.
- Congreso Nacional. (17 de abril de 2002). LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS . Quito, Pichincha, Ecuador.
- Deleplace, G. (28 de Enero de 2014). *Marx desde cero*. Recuperado el agosto de 2015
- Deleplace, G. (28 de Enero de 2014). *Marx desde cero*. Recuperado el 5 de Junio de 2015, de <https://kmarx.wordpress.com/2014/01/28/la-teoria-del-dinero-dinero-mercancia-dinero-ideal-y-dinero-real/>
- Director General del Servicio de Rentas Internas. (12 de marzo de 2014). Resolución NAC-DGERCGC14-00157. Ecuador.
- Directora General del Servicio de Rentas Internas. (27 de mayo de 2014). Resolución NAC-DGERCGC13-00236. Ecuador.
- Ecuador, B. C. (s.f.). *Dinero Electrónico*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2015, de <http://www.dineroelectronico.ec/index.php/component/k2/item/47>
- Ecuatorianos, E. (s.f.). *Emprendedores Ecuatorianos*. Recuperado el 9 de Agosto de 2015, de <http://emprendedoresec.blogspot.com/2010/05/5-pasos-basicos-para-legalizar-tu.html>

- E-educativa. (s.f.). *E-educativa*. Recuperado el 20 de septiembre de 2015, de <http://e-educativa.catedu.es/>
- experimentos, d. d. (08 de Abril de 2012). *diseño de experimentos*. Recuperado el 06 de septiembre de 2015, de <http://rioan-rugeri.blogspot.com/>
- experimentos, d. d. (08 de Abril de 2012). *diseño de experimentos*. Recuperado el 06 de septiembre de 2015, de <http://rioan-rugeri.blogspot.com/>
- Ferguson, N. (2010). TRIUNFO DEL DINERO. En N. Ferguson, *TRIUNFO DEL DINERO*.
- FREIRE, W. P. (Marzo de 2012). DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS. Quito.
- Guayaquil, B. d. (s.f.). *Banco de Guayaquil portal*. Recuperado el 20 de septiembre de 2015, de <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/index.asp>
- Ibujes, M. O. (05 de Mayo de 2015). *Monografías.com*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos97/prueba-hipotesis-chi-cuadrado-empleando-excel-y-winstats/prueba-hipotesis-chi-cuadrado-empleando-excel-y-winstats.shtml>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. (12 de febrero de 2014). Recuperado el 12 de febrero de 2014, de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: https://www.youtube.com/attribution_link?a=wez_9LhDYbQ&u=%2Fwatch%3Fv%3D278j0D6nY0A%26feature%3Dshare
- Jones, L. (01 de Enero de 2014). *Eshow en español* . Recuperado el 2 de Junio de 2015, de Eshow en español : http://www.ehowenespanol.com/cheque-electronico-funciona-sobre_438560/
- Kroiß, C., & Koch, N. (Febrero de 2008). UWE Metamodel and Profile. Múnich, Baviera, Alemania.
- Liberos, I. S. (2011). *El libro del Comercio Electrónico*. Madrid: ESIC.
- líneas, E. (30 de Junio de 2005). *Entre líneas*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2015, de http://entre_lineas.blogia.com/
- Ludwig-Maximilians-Universität, R. U. (30 de Enero de 2006). *UWE – UML-based Web Engineering*. Recuperado el 07 de Febrero de 2015, de <http://uwe.pst.ifi.lmu.de/index.html>
- Malhotra, N. (2004). Investigación de Mercados. En N. K. Malhotra, *Investigación de Mercados, un enfoque aplicado*. México: Prentice Hall.

- Mantilla, F. (2009). Un enfoque a la investigación de mercados. En F. Mantilla, *Un enfoque a la investigación de mercados*.
- Nieves Guerrero, C., Ucán Pech, J., & Menéndez Domínguez, V. (2014). UWE en Sistema de Recomendación de Objetos de Aprendizaje. Aplicando Ingeniería Web: Un Método en Caso de Estudio. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 137-143.
- Noboa Bejarano, G. (31 de diciembre de 2002). Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Pascual, R. (20 de Julio de 2008). Gara. *Dinero electrónico, ¿estamos ante la forma de pago del futuro?*
- Pichincha, B. d. (s.f.). *Banco del Pichincha portal*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2015, de Portal: <https://www.pichincha.com/portal/Inicio>
- Pichincha, D. p. (s.f.). *REQUISITOS PARA PERMISO DE FUNCIONAMIENTO*. Recuperado el 9 de Agosto de 2015, de <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/requisitos-para-permisos-de-funcionamiento.pdf>
- Quito, C. d. (s.f.). *Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 9 de agosto de 2015, de http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=5:permisos-de-funcionamiento&catid=2&Itemid=6
- Quito, C. d. (s.f.). *Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 9 de agosto de 2015, de http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=5:permisos-de-funcionamiento&catid=2&Itemid=6
- Salcedo, M. G. (s.f.). Segmentación del mercado industrial. En M. G. Salcedo.
- Senplades. (2014). *Planificación.gob*. Recuperado el 13 de Junio de 2015, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf
- Servicio de Rentas Internas. (09 de marzo de 2002). Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105. Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas. (21 de marzo de 2012). Resolución NAC-DGERCGC15-00000004 . Ecuador.

- Servicio de Rentas Internas. (2014 de septiembre de 2014). Resolución NAC-DGERCGC13-00236. Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas. (9 de octubre de 2014). Resolución NAC-DGRCGC14-00788. Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas. (30 de mayo de 2014). Resolución NAC-DGRCGC14-00788. Ecuador.
- SRI. (s.f.). *REQUISITOS PARA LA CONSTITUCION DE FUNDACIONES Y CORPORACIONES*. Recuperado el 9 de Agosto de 2015, de <http://www.trabajo.gob.ec/fundaciones-corporaciones-y-microempresas-asociativas/>
- Tapia, E. (03 de 03 de 2015). EL COMERCIO. *Las 10 cosas que debe saber acerca del dinero electrónico*, pág. 10:53.

REFERENCIAS ANÁLISIS COMPARATIVO

- [1] Velásquez, Paola. “Dinero Electrónico”, pág. 1 año 2014. Obtenido de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1232/1/101867.pdf> el 6 de junio del 2015.
- [2] Grijalva Beltrán, Esteban Andrés. “Dinero electrónico como herramienta de inclusión financiera en el Ecuador” pág. 12 año 2014. Obtenido de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3662> el 6 de junio del 2015.
- [3] Sango Llano, Gloria Silvana. “Análisis del impacto socio-económico del dinero electrónico en las economías populares y solidarias en el Ecuador” pág. 2 año 2015.
- [4] Espinosa Fernando, Soto Ángel. “Pago electrónico a través de teléfonos móviles” pág. 4 año 2010. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/9042> el 6 de junio del 2015