



**CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EN FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

**TEMA**

**“EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS Y SU IMPACTO EN EL  
CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL SECTOR COMERCIAL DEL CENTRO  
DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.”**

**AUTORAS**

**MARÍA NATASHA MENDOZA ARÉVALO  
KAREN LISSETTE RAMOS MENDOZA**

**TUTORA**

**ECON. LUCÍA ZAMBRANO SANTOS**

**PORTOVIEJO-MANABÍ-ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

**ECON. LUCÍA ZAMBRANO SANTOS**, CATEDRÁTICA DE LA CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

### **CERTIFICA**

Que las egresadas **MENDOZA ARÉVALO MARÍA NATASHA** y **RAMOS MENDOZA KAREN LISSETTE**, realizaron su trabajo de titulación del tema “EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL SECTOR COMERCIAL DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO”.

Previo a la obtención del título de Ingenieras en Finanzas y Relaciones Comerciales, bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

---

**ECON. LUCÍA ZAMBRANO SANTOS**  
**TUTORA**

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

### TRABAJO DE TITULACIÓN

“EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL SECTOR COMERCIAL DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO”.

Presentado por las egresadas **MENDOZA ARÉVALO MARÍA NATASHA** y **RAMOS MENDOZA KAREN LISSETTE**, luego de haber sido analizada y revisada por los Señores Miembros del Tribunal en cumplimiento de lo establecido en la Ley, se da por **APROBADA**.

El tribunal de grado está conformado por los siguientes miembros:

---

Econ. Julio Silva Ruiz  
DIRECTOR DE CARRERA

---

Econ. Lucía Zambrano Santos  
TUTORA

---

Econ. Francisco Verduga Vélez  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

Econ. Alex Ramos Mendoza  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El desarrollo del presente Trabajo de Titulación, es producto del esfuerzo, constancia y declaración exclusiva de los autores; por lo tanto de su desarrollo y conclusiones asumimos la responsabilidad que la ley señala para el efecto.

**MENDOZA ARÉVALO MARÍA NATASHA**

**RAMOS MENDOZA KAREN LISSETTE**

## **DEDICATORIA**

“Elige un empleo que te guste y no tendrás que trabajar el resto de tu vida”

Con esta frase de Confucio dedico esta investigación:

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Ignacio y Rosita, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Dedico este trabajo especialmente a mi abuelita Olga que desde el cielo me cuida y es parte de mis triunfos, siempre será mi ejemplo de perseverancia y lucha.

**MENDOZA ARÉVALO MARÍA NATASHA**

## **DEDICATORIA**

“El mundo está en manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y de correr el riesgo de vivir sus sueños”

Con esta frase de Paulo Coelho dedico este Trabajo de Titulación:

A dios, que con su bendición me acompaña siempre y que me ha dado la salud necesaria para cumplir mis objetivos.

A mis padres Ramón e Idalia, por ser el pilar fundamental de mi vida, por su apoyo en mi crecimiento académico y personal; y el amor con el que han sabido guiarme.

A mis hermanos Cinthia y Jean Carlos que con su paciencia y cariño me impulsan a alcanzar mis metas.

**RAMOS MENDOZA KAREN LISSETTE**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra querida Universidad San Gregorio de Portoviejo, a las autoridades y al cuerpo de docentes de la Carrera de Finanzas y Relaciones Comerciales por brindarnos acogida para realizar nuestros estudios.

Queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a la Econ. Lucía Zambrano Santos, por haber confiado en nosotras, ya que con su conocimiento, experiencia y apoyo, logramos finalizar nuestro Trabajo de Titulación, fue un privilegio contar con su guía y ayuda sin lo cual esta investigación no habría podido hacerse realidad.

A nuestros familiares y amigos, quienes fueron nuestra fortaleza en las diferentes etapas de nuestra carrera.

Gracias a las personas que aportaron con su opinión y experiencia para la realización de este trabajo investigativo.

## **AUTORAS**

**RESUMEN EJECUTIVO****TEMA**

**“EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL SECTOR COMERCIAL DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.”**

**AUTORAS**

**MARÍA NATASHA MENDOZA ARÉVALO**

**KAREN LISSETTE RAMOS MENDOZA**

La presente investigación abarcó el análisis de la utilidad de las herramientas electrónicas en los negocios comerciales del centro de la ciudad de Portoviejo, ya que debido a los constantes cambios que surgen en el mercado, actualmente en el sector comercial es importante apoyarse en la tecnología al momento de realizar una compra o una venta, lo cual implica una mayor competitividad y optimización de recursos. El uso de tecnologías tales como: el internet, transferencias electrónicas, pagos con tarjetas de crédito o débito, hoy en día es muy común, ya que los usuarios o clientes cada día son más exigentes, además, los diferentes procesos que está promoviendo el Gobierno a través del internet como es la facturación electrónica, declaración de impuestos, procesos en el Ministerio de Relaciones Laborales, entre otros, están orientando a los comerciantes a la necesidad de informarse y capacitarse sobre el uso y aplicación de las diferentes herramientas electrónicas que existen, por este motivo, es importante evolucionar a la par con las tendencias tecnológicas y superar las barreras del comercio tradicional como la desconfianza al uso de tecnología.

**PALABRAS CLAVES:** Herramientas electrónicas, mercado, sector comercial, competitividad, transferencias electrónicas, tarjetas de crédito o débito, facturación electrónica, declaración de impuestos, comercio tradicional, desconfianza tecnológica.



**ABSTRACT****SUBJECT**

**“THE USE OF ELECTRONIC TOOLS AND ITS IMPACT ON THE ECONOMIC GROWTH OF COMERCIAL SECTOR OF THE CENTER OF PORTOVIEJO CITY.”**

**AUTHORS**

**MARÍA NATASHA MENDOZA ARÉVALO**

**KAREN LISSETTE RAMOS MENDOZA**

This investigation involved the analysis of the usefulness of electronic tools in commercial business of the center of Portoviejo city, due to the constant changes that are emerging in the market, actually in the business sector is important to support on technology at the time to make a purchase or sale, which implies more competitiveness and optimization of resources. The use of technologies such as: the Internet, electronic transfers, payments by credit card or debit card, today is very common, because users or customers are increasingly more demanding, besides the different processes that the Government is promoting through the internet such as: electronic invoicing, payment of taxes, processes in the Ministry of Labour Relations, among others, are guiding traders to the necessity to be informed and trained about the use and application of the various electronic tools that can be implemented in them commercial activity, for this reason, is important to evolve with the trends technology, to overcome the traditional trade barriers such as the distrust of technology.

**KEYWORDS:** Electronic tools, market, market sector, competitiveness, electronic transfers, credit or debit cards, electronic invoicing, payment of taxes, traditional trade, distrust of technology.

## ÍNDICE PRELIMINAR

Certificación del Tutor de tesis.....	I
Certificación del Tribunal Examinador.....	II
Declaración sobre los derechos del autor.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Resumen Ejecutivo.....	VII
Abstract.....	VIII
Índice General.....	IX
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de Gráficos.....	XIV

## ÍNDICE GENERAL

### INTRODUCCIÓN

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>1 Aspectos Preliminares.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Tema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Problemática.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Antecedentes del Problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3.1 Planteamiento del Problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3.2 Contextualización Histórico Social del Problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Delimitación del problema.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.1 Objetivo General.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Justificación.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>2 Marco Teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes Investigativos.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Fundamentación Teórica.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Marco Conceptual.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Fundamentación Legal.....</b>	<b>14</b>

<b>2.5</b>	<b>Hipótesis.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Hipótesis Lógica.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Hipótesis Nula.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.3</b>	<b>Hipótesis Estadística.....</b>	<b>15</b>
<b>2.6</b>	<b>Identificación de las Variables.....</b>	<b>15</b>
<b>2.6.1</b>	<b>Variable Independiente.....</b>	<b>15</b>
<b>2.6.2</b>	<b>Variable Dependiente.....</b>	<b>15</b>
<b>2.7</b>	<b>Operacionalización de las Variables.....</b>	<b>16</b>
<b>2.7.1</b>	<b>Variable Independiente.....</b>	<b>16</b>
<b>2.7.2</b>	<b>Variable Dependiente.....</b>	<b>17</b>
	 <b>CAPÍTULO III.....</b>	 <b>18</b>
<b>3</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1</b>	<b>Tipos de Investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2</b>	<b>Modalidades de la Investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3</b>	<b>Métodos y Técnicas de la Investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Métodos.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Técnicas.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4</b>	<b>Población y Muestra.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Tipo de Muestra.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Tamaño de la Muestra.....</b>	<b>19</b>
<b>3.5</b>	<b>Recursos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Recursos Humanos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Materiales.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Tecnológicos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5.4</b>	<b>Económicos.....</b>	<b>21</b>
<b>3.6</b>	<b>Fuentes y Procesamiento de la Información.....</b>	<b>21</b>
<b>3.7</b>	<b>Presupuestos de Gastos.....</b>	<b>21</b>
<b>3.8</b>	<b>Cronograma.....</b>	<b>22</b>
	 <b>CAPÍTULO IV.....</b>	 <b>23</b>
<b>4</b>	<b>Uso de Herramientas Electrónicas.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1</b>	<b>Uso de Herramientas electrónicas.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Tipos de herramientas electrónicas.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.1.1</b>	<b>Transferencias electrónicas.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1.1.2</b>	<b>Tarjetas de crédito.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1.1.3</b>	<b>Tarjetas de débito.....</b>	<b>29</b>

4.1.1.4	Dinero electrónico.....	29
4.1.1.5	Facturación electrónica.....	30
4.1.1.6	Software Contable.....	31
4.1.2	Ventajas y desventajas del uso de herramientas electrónicas.....	31
4.2	Factores incidentes en la aplicación de herramientas electrónicas.	32
4.2.1	Ingresos insuficientes.....	35
4.2.2	Desconfianza del uso de herramientas electrónicas.....	36
4.2.3	Desconocimiento sobre el uso de herramientas electrónicas.....	37
4.2.4	Seguridad Electrónica.....	37
4.3	Flexibilidad de los comerciantes a los cambios.....	39
4.3.1	Comercio tradicional.....	40
4.3.2	Características del comercio tradicional.....	42
4.3.3	Ventajas y desventajas del comercio tradicional y comercio flexible.....	43
4.3.3.1	Ventajas de los negocios que usan y los que no usan herramientas electrónicas.....	43
4.3.3.2	Desventajas de los negocios que usan y los que no usan herramientas electrónicas.....	44
	<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>45</b>
5	<b>Crecimiento económico.....</b>	<b>45</b>
5.1	Crecimiento económico de los negocios.....	45
5.2	Factores en los que influye el uso de herramientas electrónicas en los negocios.....	47
5.2.1	Incremento de ventas.....	48
5.2.2	Nuevos clientes.....	48
5.2.3	Mayor competitividad.....	49
5.3	Desarrollo económico.....	49
5.3.1	Mejoramiento de la calidad de vida de los comerciantes.....	49
5.3.2	Remodelación y ampliación de locales comerciales.....	52
5.4	Crecimiento económico como aporte a la imagen de la ciudad.....	52
5.5	Los negocios y su historial crediticio vinculado al uso de herramientas electrónicas.....	53
5.6	Operacionalización del manejo contable.....	54
5.7	Facilidad de realizar transacciones sin acudir a entidades financieras.....	55
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>

	<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>58</b>
<b>6</b>	<b>Propuesta.....</b>	<b>58</b>
<b>6.1</b>	<b>Nombre de la propuesta.....</b>	<b>58</b>
<b>6.2</b>	<b>Autoras de propuesta.....</b>	<b>58</b>
<b>6.3</b>	<b>Área que cubre la propuesta.....</b>	<b>58</b>
<b>6.4</b>	<b>Fecha de presentación.....</b>	<b>58</b>
<b>6.5</b>	<b>Fecha de terminación.....</b>	<b>58</b>
<b>6.6</b>	<b>Duración del proyecto.....</b>	<b>58</b>
<b>6.7</b>	<b>Participantes beneficiarios.....</b>	<b>59</b>
<b>6.8</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>59</b>
<b>6.8.1</b>	<b>Objetivo general.....</b>	<b>59</b>
<b>6.8.2</b>	<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>59</b>
<b>6.9</b>	<b>Beneficiarios indirectos.....</b>	<b>59</b>
<b>6.1</b>	<b>Naturaleza de la propuesta.....</b>	<b>59</b>
<b>6.11</b>	<b>Justificación.....</b>	<b>60</b>
<b>6.12</b>	<b>Descripción de la propuesta.....</b>	<b>61</b>
<b>6.12.1</b>	<b>Explicativo del Manual.....</b>	<b>62</b>
<b>6.13</b>	<b>Ubicación sectorial.....</b>	<b>70</b>
<b>6.14</b>	<b>Impacto de la propuesta.....</b>	<b>70</b>
<b>6.15</b>	<b>Resultados a lograrse.....</b>	<b>70</b>
<b>6.16</b>	<b>Actividades.....</b>	<b>71</b>
<b>6.17</b>	<b>Recursos.....</b>	<b>71</b>
<b>6.18</b>	<b>Presupuesto de gastos.....</b>	<b>71</b>
<b>6.19</b>	<b>Cronograma.....</b>	<b>72</b>
<b>6.2</b>	<b>Evaluación.....</b>	<b>72</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>73</b>

## **ANEXOS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1 Operacionalización variable independiente.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 2 Operacionalización variable dependiente.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 3 Presupuesto de Gastos.....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 4 Cronograma.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 5 Encuestas - Nivel de uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 6 Encuestas - Tipos de herramientas electrónicas.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 7 Encuestas - Factores que inciden en el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 8 Encuestas - Causas que impiden el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 9 Encuestas - Flexibilidad a ser capacitados.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 10 Ventajas de negocios que usan herramientas electrónicas.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 11 Desventajas de negocios que usan herramientas electrónicas...</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 12 Encuestas - Incremento de los ingresos por el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 13 Encuestas - Beneficios por el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 14 Encuestas - Incidencia en mejorar calidad de vida.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 15 Presupuesto de gastos propuesta.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 16 Cronograma de propuesta.....</b>	<b>72</b>

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1 Encuestas- Nivel de uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 2 Encuestas-Tipos de herramientas electrónicas.....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 3 Encuestas-Factores que inciden en el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 4 Encuestas - Causas que impiden el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>35</b>
<b>Gráfico 5 Encuestas - Flexibilidad a ser capacitados.....</b>	<b>40</b>
<b>Gráfico 6 Encuestas - Incremento de los ingresos por el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfico 7 Encuestas - Beneficios por el uso de herramientas electrónicas.....</b>	<b>47</b>
<b>Gráfico 8 Encuestas - Incidencia en mejorar calidad de vida.....</b>	<b>51</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito, determinar el impacto del uso de las herramientas electrónicas en el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo, analizando los diferentes factores que intervienen en la decisión de aplicar estos instrumentos, y cómo ha influido en el crecimiento económico de los negocios. Se procedió a la realización del enfoque del problema compuesto por el capítulo número uno, en el que se desarrolla el planteamiento, los objetivos de la investigación, la justificación del tema y la contextualización histórica.

En el capítulo dos, se procedió a realizar el marco teórico de la investigación, en el cual se definen los antecedentes investigativos con el apoyo de libros, artículos y publicaciones que sustentan la investigación, se establecen los fundamentos teóricos y legales, así como se plantean las hipótesis, y por último se identifican y operacionalización las variables. Posteriormente en el capítulo tres, se establece la metodología de la investigación en donde se da a conocer los tipos de investigación, modalidades, métodos y técnicas, se determina la población, la muestra y los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación.

Una vez determinada la técnica a utilizar para el estudio, se procedió a la elaboración y aplicación de las encuestas en el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo, del análisis e interpretación de los resultados se elaboraron los capítulos 4 y 5. En estos capítulos se explican las herramientas electrónicas, que se pueden aplicar en el sector comercial, la seguridad electrónica, y las ventajas y desventajas de estos mecanismos, también se analiza el crecimiento y desarrollo económico de los negocios, y el aporte de estas herramientas en el manejo contable y financiero.

Finalmente se presenta la propuesta en la cual se determinó la necesidad de elaborar un manual informativo sobre el uso y aplicación de herramientas electrónicas para los comerciantes.



## **CAPÍTULO I**

### **1. ASPECTOS PRELIMINARES**

#### **1.1 TEMA**

El uso de herramientas electrónicas y su impacto en el crecimiento económico del sector comercial del Centro de la ciudad Portoviejo.

#### **1.2 PROBLEMA**

La deficiencia del uso de herramientas electrónicas en el crecimiento económico del sector comercial del Centro de la ciudad Portoviejo.

#### **1.3 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

##### **1.3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La competitividad a nivel global y las crecientes exigencias de los usuarios han influido en gran medida en el sector comercial, haciendo que los negocios y empresas reestructuren su forma de administrar para cumplir con los requerimientos y satisfacer las necesidades de los usuarios. El uso de herramientas tecnológicas en el sector comercial hoy en día es elemental para ser competitivos en el mercado y lograr rentabilidad.

Los cambios en la economía a nivel mundial también han hecho presencia en Latinoamérica y en Ecuador. El sector comercial ecuatoriano ha atravesado por múltiples cambios a lo largo de la historia como el boom petrolero, el cambio de moneda al dólar, cambios en la política impositiva, éste ha debido adaptarse a los avances tecnológicos, como uso de tarjetas de crédito, débito, transferencias bancarias. Cada día son más los usuarios de cuentas bancarias, los negocios están confiando en el uso del

internet como un apoyo en su administración, más aun para establecer negociaciones con clientes ajenos a su localidad. Asimismo; es cierto que en cada avance tecnológico se está expuesto a infinitos riesgos, una de las grandes amenazas a las que se enfrenta el comercio electrónico es a la presencia de hackers o comúnmente conocidos como delincuentes virtuales, los cuales tienen variados métodos de inmiscuirse en un negocio que se esté pactando entre dos o más personas. Igualmente existen métodos de seguridad que permiten prevenir cualquier estafa o mal uso electrónico. Debido a esto no todos los dueños de negocios formales e informales están dispuestos a adaptarse a esta tendencia tecnológica, que día a día incrementa su demanda.

En Ecuador se desea implementar diferentes usos de medios electrónicos, como facturación electrónica, dinero electrónico, que permitirán llevar un mayor control y mejorar el dinamismo de la economía, el problema se enfoca en que para implementar todos estos mecanismos primero la población debe tener conocimiento del uso de las tecnologías.

La actividad comercial de Portoviejo se desarrolla fuertemente, ésta es su principal actividad económica, su ubicación estratégica en el mapa permite que comerciantes de otros cantones de la provincia tengan a Portoviejo como su proveedor. En el sector del centro de la ciudad existen más de 1500 comerciantes, entre comerciantes formales e informales.

Al ser Portoviejo considerada una ciudad netamente comercial se enfrenta al problema de que la mayoría de sus negocios aún no se adaptan a la tendencia tecnológica, existen negocios en los que la única forma de pago es el dinero en efectivo, otros efectivo y tarjeta de crédito, otros pocos también aceptan las tarjetas de débito, pero a pesar del crecimiento del uso de tecnologías en los comercios en muchas ocasiones se puede enfrentar que aún existe un gran número de negocios que no han comprendido lo importante y beneficioso que puede resultar el uso de tecnologías.

El uso de herramientas tecnológicas puede permitir a los comerciantes crecer como empresa y poder ser más competitivos en el mercado para así obtener mayores utilidades y que incremente su número de clientes.

### **1.3.2 CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICO SOCIAL DEL PROBLEMA**

El origen de esta dificultad en el comercio inicia después de la utilización de computadoras en las empresas para transmitir datos, ya que fue notable la mejora de los diferentes procesos de producción en el medio, entre compañías de un mismo sector y de la venta por catálogos que permitían mostrar los productos con mucho más realismo y dinámica; de esta forma se crea una mayor necesidad en el sector comercial para poder realizar intercambios con mayor tecnología y abarcar un mayor mercado, de esta manera, se crea la práctica de las empresas en el Intercambio Electrónico de Datos.

Con el paso de los años se han presentado más necesidades a utilizar servicios electrónicos, no solo para los comerciantes, sino también para usuarios o clientes, con el fin de reducir tiempo y procesos tediosos, como es el caso de la tarjeta de crédito, que tuvo una gran acogida, debido a que gracias a su utilidad, las personas pueden realizar compras sin tener que contar con dinero efectivo.

Hasta la actualidad se han originado variedad de mecanismos electrónicos que brindan mejoría en procesos comerciales, tanto así, que se ha llegado a la implementación de la facturación electrónica y el dinero electrónico, sin embargo aún no han tenido mayor aceptación por este sector, debido a la desconfianza y al desconocimiento de estas tecnologías, ya que no existe la debida capacitación por parte de autoridades competentes no solo de la forma de utilización sino también de los beneficios que se darían al adaptar esta modalidad.

En el presente estudio se pretende realizar un análisis sobre el uso de herramientas electrónicas como son: transferencias electrónicas, facturación electrónica, tarjetas de

débito, tarjetas de crédito y dinero electrónico, en donde se proyecta de acuerdo a los resultados elaborar una propuesta para resolver la problemática.

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Comercial

**Área:** Uso de herramientas electrónicas.

**Aspecto:** Crecimiento económico del sector comercial.

**Problema:** La deficiencia del uso de herramientas electrónicas en el crecimiento económico del sector comercial del Centro de la ciudad Portoviejo.

**Tema:** El uso de herramientas electrónicas y su impacto en el crecimiento económico del sector comercial del Centro de la ciudad Portoviejo.

**Delimitación espacial:** La investigación se realizará en Centro de la ciudad de Portoviejo.

**Delimitación temporal:** Periodo comprendido entre Septiembre 2014/ Febrero 2015.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del uso de herramientas electrónicas en el crecimiento económico del sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los negocios que hacen uso de herramientas electrónicas en el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.
- Determinar los factores que inciden en la aplicación de herramientas electrónicas en el giro de los negocios.
- Detectar la flexibilidad de los comerciantes a cambios tecnológicos para el mejoramiento y crecimiento de sus negocios.

- Establecer los aspectos en los que se vería reflejado el crecimiento económico, debido al uso de herramientas electrónicas.
- Elaborar una propuesta de capacitación a los comerciantes para difundir las fortalezas del uso de herramientas electrónicas.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad las nuevas leyes que está implementando el gobierno están vinculadas con el uso de herramientas electrónicas, tales como el dinero electrónico, la facturación electrónica, procesos electrónicos; sin embargo, los ciudadanos de Ecuador y específicamente de Portoviejo aun requieren una mayor difusión de cómo usar y los beneficios de usar las diferentes tecnologías que hoy en día tenemos a la mano.

Portoviejo, es una ciudad comercial, pero la mayor parte de su comercio se ha estancado en el comercio tradicional, que no se adapta a las nuevas tendencias como es el uso de herramientas tecnológicas, se debe resolver la problemática del sector comercial y así adaptar a su desarrollo las herramientas electrónicas necesarias que les permita ir a la par con los constantes cambios que existen en el mercado y así mejorar la actividad comercial en el centro la ciudad de Portoviejo.

El presente trabajo investigativo es de gran importancia ya que cada parte desencadenará un sin número de causas y efectos del por qué la inexistencia del correcto uso de instrumentos electrónicos en comerciantes y de este modo se podrá encontrar la mejor forma para adecuar esta práctica en las empresas.

Con esta investigación se va a beneficiar a los negocios del centro de la ciudad de Portoviejo, para que tengan un mayor conocimiento de las nuevas tecnologías y puedan ampliar su gama de formas de pago, la forma de llegar a sus clientes y así los usuarios tengan mayor facilidad para adquirir y pagar los productos.

El uso de herramientas electrónicas le facilita al cliente el proceso de la compra, no necesariamente debe poseer siempre dinero en efectivo, no debe hacer largas colas en los bancos para tener dinero y poder comprar lo que desea. Con las herramientas electrónicas se benefician los negocios que se vuelven más competitivos en el mercado.

Es factible la ejecución de este proyecto, ya que se cuenta con los medios para adquirir la información necesaria, como son los recursos económicos, materiales y el tiempo para su elaboración. Además se cuenta con el apoyo de instituciones y editoriales para realizar el Manual de Uso de Herramientas Electrónicas para los comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo, y de esta manera socializar y difundir los conceptos básicos y procesos necesarios para la aplicación de herramientas electrónicas en el sector comercial.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

- En la Revista Perspectiva en Junio del año 2014 se investigó el tema “*Perspectiva económica del Ecuador: Dinero Electrónico*” siendo su autor el Eco. Juan Pablo Jaramillo Albuja y obtuvo las siguientes conclusiones:

En el año 2014, en el sistema financiero ecuatoriano se ha dado inicio a diálogos sobre el “dinero electrónico” como parte del proceso de innovación que está promoviendo el Gobierno. El Banco Central del Ecuador –BCE en siglas-, define este tipo de dinero como “el conjunto de mecanismos, operaciones, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamientos y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros mecanismos que se incorporen en el proceso del avance tecnológico.” El dinero electrónico es una opción para la ciudadanía de poder realizar las diferentes transacciones de compra-venta sin necesidad de contar con dinero en “efectivo”.

La aplicación del sistema de dinero electrónico tiene como propósito principal lograr la inclusión a los servicios financieros de los sectores marginales del país. Este también tendrá ciertos efectos sobre la inclusión económica y, el factor pobreza en el país también se verá beneficiado por este sistema a largo plazo.

El sistema de Dinero electrónico en el Ecuador buscará fortalecer todo el sistema económico a través de herramientas modernas y de mayor acceso a la población, ya que agilizarán las transacciones en la economía y con ello se contribuirá a la inclusión financiera en el sector popular y solidario.

Se buscará que la población joven del país mejore su acceso a los sistemas financieros y en base a este incremento en la bancarización, se podrán impulsar nuevos emprendimientos, esto dada la facilidad de medición de sujetos de crédito en la economía.

Dado que la penetración de los sistemas móviles es del 99% en el Ecuador, esto permitiría que se maximicen las oportunidades para que las personas puedan incluir esta opción dentro de un sistema de pagos a nivel web. (Jaramillo, Perspectiva , 2014)

Este artículo es un aporte para el presente trabajo investigativo, ya que enfoca como el gobierno día a día implementa nuevas medidas tecnológicas en los comercios, para tener un mayor control, mayor seguridad y optimizar recursos. El dinero electrónico será otra forma de pago que los comerciantes deberán aplicar para así ir a la par con las tendencias y los cambios en el mercado.

- En la página del Banco Central del Ecuador en el año 2014 se explicó el tema “*Sistema de Dinero electrónico*” y se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El Sistema de Dinero Electrónico en el Ecuador busca fortalecer su sistema económico dotándole de herramientas modernas y de mayor acceso a la población. Se trabaja con los actores de la Economía Popular y Solidaria públicos y privados, para generar iniciativas que sustentables en el largo plazo, que permita mejorar su situación actual.

La población joven del país será la mayor beneficiaria con este nuevo servicio, además apostamos a los emprendedores para que exploten al máximo este nuevo medio de pago.

El Sistema de Dinero Electrónico, permitirá la creación de nuevas redes económicas en el Sector Popular y Solidario que les permita ampliar los mercados para sus productos.(Ecuador, 2014)



Este tema está vinculado con este proyecto ya que el dinero electrónico se encuentra dentro de los tipos de herramienta electrónica que puede ser utilizada como método de pago en la actividad comercial, se concuerda también con el criterio de que este instrumento será utilizado en mayoría por personas jóvenes y que es una propuesta interesante que ya está siendo utilizada en otros países.

- En el Diario la Nación de Chile, Jorge Gutiérrez (2014), gerente comercial de Acepta-empresa, que desarrolla servicios de documentos tributarios electrónicos (DTE) digitales con respaldo legal y ha sido parte del crecimiento de la factura electrónica en el país, en el artículo “*Comienza obligatoriedad de facturación Electrónica para las grandes empresas*”, señaló que:

“El proceso de implementación por parte de las grandes empresas fue paulatino en los primeros meses del año, pero en los últimos días, tuvimos una gran demanda, pues muchas empresas se sumaron cuando ya estaban por vencer los plazos”.

“Este paso a la facturación electrónica generará un gran impacto en los procesos de facturación y pago. Además este sistema favorecerá la relación internacional, así como la relación entre empresas y entre proveedor y cliente. Y también le otorgará una herramienta de control al Servicio de Impuestos Internos, con lo que podrá tener una mayor equidad en la distribución del ingreso”, agregó.(Gutiérrez, 2014)

Este artículo refiere exactamente lo que significa la utilización de este instrumento electrónico para el sector comercial, los dueños de negocios por medio de la facturación electrónica obtendrán mayor agilidad y rapidez en los procesos contables, administrativos y de compra-venta y así optimizar todos los recursos, de esta forma también se mantendrá una relación transparente con el SRI.

- En la Universidad de Cuenca de la provincia del Azuay en el año 2010 se investigó el tema “*Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en el Ecuador desde el año 2009*” siendo sus autoras Mayra Liliana Guzmán Rodas y Cesibel Freja Mendieta Naranjo y obtuvieron las siguientes conclusiones:

La factura electrónica permitirá avanzar en los procesos de modernización de las empresas, prueba de ello es que ayudará en los procesos de auditoría ya que habilitará la búsqueda y localización rápida de los documentos de soporte del análisis en cuestión.

Para la Administración Tributaria resulta muy importante que las empresas utilicen la facturación electrónica debido a que les facilita los mecanismos de control de cumplimiento tributario para evitar la evasión fiscal, lo que permitirá revisar las transacciones de los contribuyentes y también confirmar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias que son de gran importancia para la integración de todas las declaraciones y del respectivo pago que se está obligado a realizar y presentar.

Las empresas que empiecen a operar con este sistema de facturación electrónica alcanzarán un mayor grado de eficacia y eficiencia en diferentes áreas ya que se facilitaría la conciliación contable, a la vez que ayudaría a reducir los costos administrativos que resultan del ahorro de gastos de envío y de insumos debido a que se disminuiría el consumo de papel lo que fomenta la protección del medio ambiente.

El nivel de uso de la facturación electrónica en el Ecuador aún es bajo a pesar de presentar claras ventajas respecto a la facturación tradicional. Su desarrollo y madurez depende de un estado de disposición empresarial favorable que permita avanzar en los procesos de modernización tanto en el sector público como privado. El bajo nivel de penetración es aceptable ya que es un proceso que recién se encuentra implementándose y que con el transcurso del tiempo irán adoptando nuevas empresas. (Rodas, 2011)

Esta investigación sobre la facturación electrónica muestra otra de las herramientas electrónicas que está implementando el gobierno para que exista un mayor control en el sector comercial, siguiendo los ejemplos de los resultados obtenidos en otros países de Latinoamérica como Brasil, Colombia, Costa Rica entre otros. Este proyecto investigativo presenta a la facturación electrónica como un mecanismo automatizado que contiene grandes beneficios económicos para las empresas.

- En la Universidad San Gregorio de Portoviejo de la ciudad de Portoviejo en el año 2011 se investigó el tema “*La Banca Electrónica como Alternativa de Expansión en los Negocios de Línea Blanca en la Calle Pedro Gual*” siendo sus autores Cobeña Talledo Franklin Vicente y Navarrete Bravo Carlos Alejandro y obtuvieron las siguientes conclusiones:

En la actualidad las transacciones electrónicas se han convertido en una parte muy importante y un área específica que se ha popularizado son las actividades bancarias en línea. Los clientes prefieren este tipo de operación porque es muy conveniente y un gran ahorrador del tiempo.

Internet ha permitido a los clientes desligarse de su antiguo rol de consumidores pasivos y les facilita un rol activo dentro del proceso de compra.

Existen muchas barreras que las empresas deben traspasar para poder ingresar en la comercialización y detectar nuevas oportunidades. (Talledo, 2011)

Las conclusiones de este trabajo investigativo permiten demostrar que transacciones electrónicas como transferencias bancarias, son un mecanismo de fácil uso, que permite a clientes y comerciantes realizar la acción de compra-venta optimizando tiempo y recursos, las transacciones interbancarias son también conocidas como pago en efectivo y la confianza en la misma permitirá dinamizar la actividad comercial.

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**COMERCIO:** Es el intercambio de productos tangibles e intangibles mediante trueque o por medio de dinero. Los seres humanos desde sus orígenes han tenido la tendencia a intercambiar diferentes productos, el cual se manifiesta como respuesta a un criterio de maximización de la utilidad. (Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**COMPETITIVO:** Es la capacidad de poder competir apropiadamente en un mercado sin resultar en desventaja frente a sus rivales. Este término es utilizado sin distinción para negocios, productos o técnicas. (Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**GANANCIA:** Utilidad, provecho o beneficio de orden económico obtenido por una empresa en el curso de sus operaciones.(Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**MERCADO:** Es el contexto, lugar físico o virtual dentro del cual se realiza la acción de compra y venta de productos, o el lugar en el que se encuentran quienes demandan bienes y servicios con los que los ofrecen. (Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**NEGOCIO:** Nombre genérico que se da a cualquier firma comercial. También es sinónimo de operación.(Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**PRODUCTO:** En su sentido más directo, producto es todo aquello que ha sido producido es decir, el resultado de la acción de producir. Son productos, en economía, todos los bienes que se transan en el mercado, los que están disponibles como stock y los que se encuentran en poder de los consumidores. También se llama producto a lo que se obtiene de una renta o inversión: se dice así que determinados bonos producen, por ejemplo, un rendimiento del tanto por ciento, o que un negocio produce cierto monto de ganancias anuales.(Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**RENTABILIDAD:** Porcentaje de utilidad o beneficio que rinde un activo durante un período determinado de tiempo. Rentabilidad, en un sentido más amplio, se usa para indicar la calidad de rentable -de producir beneficios- que tiene una actividad, negocio o inversión. (Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**RIESGO:** Es la probabilidad de que un suceso ocurra o no. Dicho suceso puede ser evaluado con cierta exactitud, es el caso de cuando se conoce la posibilidad de que ocurra alguna eventualidad determinada como el cierre de alguna empresa, o puede ser completamente imprevisto como un terremoto. (Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

**TRANSFERENCIAS:** Pagos unilaterales, los mismos que no se realizan a cambio de una determinada contraprestación. Se determina como transferencias a las donaciones y legados de todo tipo, especialmente las realizadas por los gobiernos bajo la forma de pensiones, subsidios, subvenciones, primas, entre otras. Las políticas sociales que caracterizan al llamado Estado de bienestar han aumentado considerablemente las transferencias que realizan los gobiernos, lo que a su vez ha llevado a un aumento del empleo público y de las dimensiones del Estado. (Eumed.net, Enciclopedia Virtual, 2013)

## **2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El presente trabajo de investigación se fundamentará en:

Ley No. 67, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 557 del 17 de abril del 2002, última modificación el 13 de octubre del 2011.

Decreto Ejecutivo No. 3496, Reglamento a Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, publicado en el Registro Oficial No. 735 del 31 de diciembre del 2002.

## **2.5 HIPÓTESIS**

### **2.5.1 HIPÓTESIS LÓGICA**

El uso de herramientas electrónicas influye significativamente en el crecimiento del sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.

### **2.5.2 HIPÓTESIS NULA**

El uso de herramientas electrónicas no influye significativamente en el crecimiento del sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.

### **2.5.3 HIPÓTESIS ESTADÍSTICA**

VI=A

$H_1=A > B$

VD=B

$H_0= A < B$

$H_1$ =Hipótesis lógica

$H_0$ = Hipótesis nula

## **2.6 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **2.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

El uso de herramientas electrónicas.

### **2.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

El crecimiento económico del sector comercial.

## 2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 2.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS.

**TABLA #1**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Preguntas	Técnica
Se conceptualiza como el uso de instrumentos electrónicos tales como internet, computadoras, celulares, entre otros, para realizar la acción de compra venta y optimizar recursos para ofrecer una mejor atención a los clientes.	Uso de herramientas electrónicas.	-Tipos de comercio -Número de locales que usan herramientas electrónicas	-¿Qué tipo de comercio tiene? -¿Utiliza herramientas electrónicas en su negocio?	Encuesta
	Factores incidentes en la aplicación de herramientas electrónicas	-Número de factores incidentes en la aplicación de herramientas electrónicas	-¿Por qué aplica herramientas electrónicas en su negocio? -¿Cuál es la causa principal que impide el uso de herramientas electrónicas en su negocio?	Encuesta
	Flexibilidad de los comerciantes a los cambios	-Nivel de flexibilidad de los comerciantes a aplicar herramientas electrónicas en su negocio.	-¿Estaría dispuesto a ser capacitado sobre el uso de herramientas electrónicas para implementar las mismas en su negocio?	Encuesta

Elaborado por: Autoras de la investigación

## 2.7.2 VARIABLE DEPENDIENTE: EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL SECTOR COMERCIAL.

**TABLA #2**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Preguntas	Técnica
Se refiere al aumento sostenido de la productividad de los negocios en un periodo determinado, debido al uso de herramientas electrónicas que permitan ser más competitivos, abarcar un mayor mercado e incrementar las ventas.	Mejoramiento del negocio	-Incremento de ventas Incremento de número de clientes -Mayor competitividad	-¿En qué forma se ha beneficiado del uso de herramientas electrónicas en su negocio?	Encuesta
	Crecimiento económico	-Incremento de ingresos Incremento de rentabilidad Mejoramiento en la calidad de vida	-¿Usted cree que el uso de herramientas electrónicas genera mayor ingresos en su negocio? -¿Considera usted que el uso de herramientas electrónicas ha contribuido a mejorar su calidad de vida?	Encuesta

Elaborado por: Autoras de la investigación



## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración del presente trabajo investigativo se ha tomado en consideración el tipo de investigación exploratoria ya que se examina un problema de investigación que crece cada día en el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo. Además se utiliza el método científico porque se hace el enfoque desde el punto de vista de otros investigadores y se utilizan herramientas como encuestas, por último se hace uso del método analítico para analizar e interpretar los resultados de las encuestas realizadas a los comerciantes.

#### **3.2 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de campo porque se está en contacto con los dueños de negocios, los comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo. También es bibliográfica puesto que se obtiene información en páginas técnicas, libros, revistas sobre el uso de internet y el comercio, esta información será a nivel local, provincial, nacional e internacional.

#### **3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS**

##### **3.3.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación será deductiva ya que parte de hechos generales como es la utilización de herramientas electrónicas en el sector comercial a nivel mundial a resolver un problema en particular que existe en el comercio del centro de la ciudad de Portoviejo, también se aplica el método inductivo ya que del problema particular se obtendrán conclusiones y resultados.

### 3.3.2 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se utilizarán en la investigación son encuestas a comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo, de esta manera adquirir mayor información de los comerciantes sobre las causas de la aplicación o no aplicación de estas herramientas en el sector comercial.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 TIPO DE MUESTRA

En la investigación se utilizará el tipo de muestra aleatoria entre los comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo. De los 1500 comerciantes, se tomara la muestra en función de los locales comerciales ubicados en el centro de la ciudad, considerando que Portoviejo tiene una caracterización homogénea.

#### 3.4.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{(Z)^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(Z)^2 \cdot P \cdot Q + N(e)^2}$$

Dónde:

**n**= tamaño de la muestra.

**N**= tamaño del universo.

**z**= nivel de confianza deseado, que será del 95%, en donde el valor que representa es de 1.96 en la tabla de la curva normal.

**p**= proporción estimada de éxito de 50%.

**q**= proporción estimada de fracaso de 50%.

**e**= nivel de error de 5%.

Reemplazando la formula especificada se obtiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1500}{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 + 1500(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1500}{3.8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5 + 1500(0,0025)}$$

$$n = \frac{1440.6}{4.71}$$

$$n = 305.834$$

$n = 306$  encuestas a realizar.

### **3.5 RECURSOS**

#### **3.5.1 HUMANOS**

Autores de la Investigación

Tutor

Comerciantes

#### **3.5.2 MATERIALES**

Libros

Folletos

Revistas

Lápiz

Hojas

#### **3.5.3 TECNOLÓGICOS**

Internet

Computadora

Impresora

Scanner

Memory

Cámara

Filmadora

Grabadora

### 3.5.4 ECONÓMICOS

El costo total del presente trabajo de investigación es de \$625.00 financiados por sus investigadores.

### 3.6 FUENTES Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el presente trabajo el procesamiento de la información se realizara en forma manual y se hará uso luego del paquete de office como es Word para elaborar el documento de tesis, los resultados serán presentados a través de Excel en tablas dinámicas y cuadros estadísticos, y para la presentación de las diapositivas se utilizara Power Point para la sustentación de la tesis.

### 3.7 PRESUPUESTO DE GASTOS

**TABLA # 3**

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C. UNITARIO</b>	<b>C. TOTAL</b>
Internet	60 horas	\$1.00	\$60.00
Papel	10 resmas	\$3.50	\$35.00
Impresiones	2000 hojas	\$0.05	\$100.00
Movilización	40 visitas	\$10.00	\$400.00
Otros gastos			\$30.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$625.00</b>

Elaborado por: Autoras de la investigación

### 3.8 CRONOGRAMA

**TABLA #4**  
**CRONOGRAMA**

Actividad	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Arqueo bibliográfico y búsqueda de información			■	■																				
Enfoque del problema "Planteamiento de objetivos y justificación del tema"				■	■	■	■																	
Revisión bibliográfica y fundamentación teórica							■	■	■															
Operacionalización de variable y metodología de trabajo										■	■													
Revisión y aplicación de los instrumentos de recolección de información												■												
Análisis es interpretación de los resultados													■											
Relación de los resultados con la variable independiente														■										
Análisis de los resultados enfocando el impacto de la variable independiente															■									
Elaboración de propuesta y diseño del manual de usuario																■								
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																	■	■						
Presentación del primer borrador																		■						
Observaciones realizadas al primer borrador																			■					
Informe final																					■			
Lectores																						■	■	
Sustentación de la investigación																							■	

Elaborado por: Autoras de la investigación

## **CAPÍTULO IV**

### **4. HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

#### **4.1 USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

El uso de instrumentos electrónicos en los locales comerciales se ha diversificado en los últimos años, así mismo se ha reforzado con mayor empeño por parte de las autoridades gubernamentales a nivel global, tanto así, que en la ciudad de Portoviejo más de la mitad de los negocios están aplicando ya las herramientas electrónicas para operativizar sus transacciones comerciales como son la facturación electrónica, pagos con tarjetas de crédito y débito, pagos con dinero electrónico y transferencias bancarias. Sin embargo muchos negocios aun no las utilizan, existen diversos motivos que no les permiten la aceptación de estos nuevos sistemas tecnológicos en el sector comercial.

Los locales que en la actualidad cuentan con estas herramientas, lo realizan en su mayoría por las nuevas leyes que ha implementado el gobierno sobre el uso de mecanismos electrónicos en los negocios, de esta forma lo observan como una obligación que impone el estado y a su vez una opción innovadora que da mayores beneficios de crecimiento económico y de mejora en su calidad de vida, otra de las razones de su uso es por las tendencias del mercado que propicia un ambiente más competitivo y un mayor dinamismo económico, cumpliendo así mismo, con las exigencias de la clientela.

El uso de estos nuevos sistemas electrónicos en el sector, también se ha dado por la facilidad de operativizar sus transacciones comerciales, ya que ejecutándolas de manera tradicional existía mayor pérdida de tiempo y de recursos.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvo el siguiente resultado sobre el nivel de uso de herramientas electrónicas en el sector comercial:

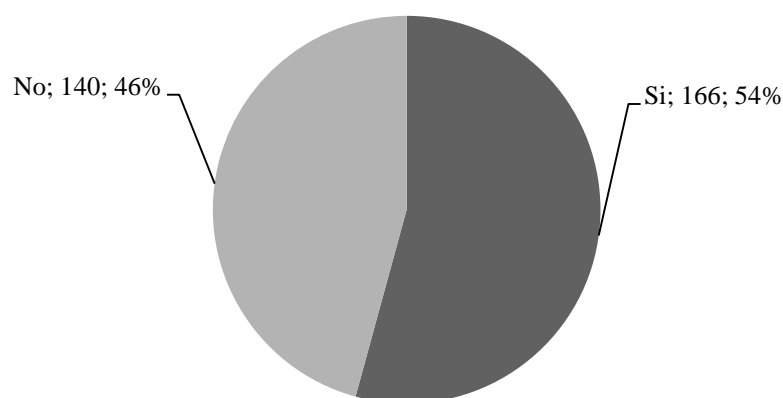
## ¿Usa usted herramientas electrónicas en su negocio?

TABLA #5

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	166	54%
2	No	140	46%
<b>Total</b>		<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

GRÁFICO#1



## ANÁLISIS

La pregunta número dos fue realizada para conocer el nivel de uso de herramientas electrónicas en los comercios, de una muestra de 306 el 54% si usa herramientas electrónicas es decir 166 comerciantes y el 46% no usan lo que significan 140 comerciantes, como resultado tenemos una mayoría que ha decidido aplicar herramientas electrónicas, pero aún sigue siendo elevado el número de los locales comerciales que no usan o no quieren usar herramientas electrónicas por diferentes motivos.

#### **4.1.1 TIPOS DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

Con el pasar de los años se han presentado diversas herramientas electrónicas que aportan eficientemente al sector comercial, cada una de ellas adaptada especialmente para la optimización de recursos económicos, humanos y materiales; brindando la seguridad conveniente y siendo un instrumento importante para despojarse de las barreras que impedían al comercio tradicional, acceder a la nueva tendencia comercial que tiene una visión innovadora hacia el mundo digital, por tanto estas herramientas favorecen a negocios y a clientes.

Los tipos de herramientas electrónicas a tratar se clasifican en:

- Transferencias bancarias.
- Tarjetas de crédito.
- Tarjetas de débito,
- Dinero electrónico.
- Facturación electrónica.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvo el siguiente resultado sobre el tipo de herramientas electrónicas que usan en el sector comercial:



### ¿Qué tipos de herramientas electrónicas usa?

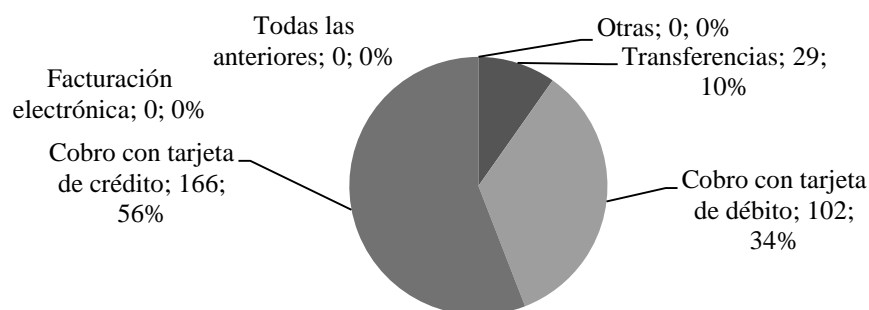
TABLA #6

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Transferencias	29	10%
2	Cobro con tarjeta de débito	102	34%
3	Cobro con tarjeta de crédito	166	56%
4	Facturación electrónica	0	0%
5	Todas las anteriores	0	0%
6	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>297</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autoras de la investigación

GRÁFICO#2



### ANÁLISIS

La pregunta número cuatro tuvo como resultado que la herramienta electrónica más utilizada por los comerciantes es la tarjeta de crédito, seguida de la tarjeta de débito que es utilizada en la mayoría de locales que aceptan tarjetas de crédito, como tercera herramienta utilizada es la transferencia electrónica, no todos aceptan transferencias por motivo que no cuentan con una computadora y acceso a internet en su local para verificar el pago, ningún local comercial de los encuestados realiza facturación electrónica con su clientela.

#### **4.1.1.1 TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

Las transferencias bancarias son una forma de pago electrónico, que mantiene una debida seguridad, este mecanismo electrónico le permite a los locales comerciales no solo ofrecer mayor diversidad de medios de pago al cliente, sino también la facilidad de poder pagarles a sus proveedores o utilizarlos en variedad de gestiones que amerite su actividad comercial. El negocio que ofrece este servicio no necesita una gran inversión como otras herramientas electrónicas, solo debe contar con una cuenta bancaria ya sea de ahorro o corriente, internet y pagar una tarifa respectiva que cobra la entidad bancaria al realizar transferencias interbancarias, ya que; si se tratan de transferencias directas, es decir dos cuentas de un mismo banco, la entidad no cobra tarifa por la transacción y el dinero se hace efectivo en la cuenta destinataria de forma inmediata.

En el sector comercial del centro de Portoviejo, la mayoría de locales que cuentan con otras herramientas electrónicas como cobro con tarjeta de crédito y débito; no cuentan con este servicio, ya que consideran que es muy riesgoso, porque en el caso de transferencias interbancarias deben esperar de uno a tres días para que se haga efectivo el dinero, además la mayoría de los locales no cuentan con el servicio de internet en sus negocios, por lo que no podrían revisar los pagos con transferencias aunque éstas sean directas.

#### **4.1.1.2 TARJETAS DE CRÉDITO**

En el sector comercial una de las herramientas electrónicas más utilizadas son las tarjetas de crédito por la facilidad que brinda de cancelar compras sin llevar dinero en efectivo. Por parte de los usuarios, existe una gran demanda y esto conlleva a los negocios a verse comprometidos a adquirir este sistema, muchos locales piensan que el uso de este tipo de transacción les genera a ellos mayores ingresos ya que existe una clase de clientela que solo utiliza tarjetas de crédito y de este modo, como negocio abarcan un mayor mercado.

Por otra parte, existen los comerciantes que sienten descontento al usar esta herramienta electrónica por las diferentes multas que pueden cobrar las emisoras de tarjetas de crédito al no llegar a una meta de uso del datafast, y también existen otros comerciantes a los que les gustaría poder implementar este tipo de transacciones en su actividad comercial, pero tienen la creencia de que el uso de este mecanismo de pago les perjudica o que existe complejidad en los requisitos que exigen las entidades emisoras, para poder acceder a ventas con tarjeta de crédito.

**Trabas de los comercios para acceder a ventas con tarjetas de crédito:** Entre los mayores problemas para los negocios en acceder a este sistema de ventas se encuentra la exigencia de contar con RUC y en muchos casos, los locales comerciales por sus ingresos o por el bajo precio de los productos que venden cuentan solo con RISE.

Otro punto importante, es el de locales que si cuentan con un RUC, sin embargo, en ocasiones; en las ventas que realizan existe mayor demanda de pagos en efectivo, así al no llegar al monto de ventas que exige la emisora de tarjeta de crédito les toca pagar una multa particular estándar de USD 12, por lo tanto, piensan que en vez de causarles beneficios, se les está perjudicando, porque no siempre se cumple con el monto exigido por las entidades emisoras, debido a que las ventas están sujetas a días feriados y temporadas altas como carnaval, día de la madre, día del padre, navidad, año nuevo; entre otros.

Otro obstáculo que tienen los negocios para acceder al sistema de ventas con tarjetas de crédito es no contar con los recursos económicos para la compra de la base de pagos que es el datafast.

**Emisores de Tarjetas de Crédito:** En lo que respecta a los emisores de tarjetas de crédito, consideran que está clara y es adecuada la normativa que mantienen, ya que simplemente acceden a este instrumento de venta los locales que ofertan productos con precios entre los USD 30 y USD 35, y que los negocios que no cuenten con este tipo de

ingresos por ventas o que no cuenten con los clientes suficientes para completar el límite de ventas, si así fuera el caso, pues no deben usar esta herramienta.

La vinculación entre las entidades emisoras y los locales comerciales empieza por la formulación de un contrato que posibilita al comerciante hacer uso de este servicio siempre y cuando respete y cumpla con las normas establecidas.

#### **4.1.1.3 TARJETAS DE DÉBITO**

Este mecanismo electrónico tiene un porcentaje mínimo de diferencia que lo ubica después de las tarjetas de crédito, como el medio de pago más utilizado en los locales comerciales. Es una forma de pago muy segura y atractiva, que a diferencia de las tarjetas de crédito, este no aplica recargos en las compras de los clientes, además de que usa el dinero que ya tienen depositado en sus cuentas y de esta manera evitan endeudarse. Esto categoriza a las tarjetas de débito, como el segundo medio de pago electrónico más utilizado en los negocios de Portoviejo.

#### **4.1.1.4 DINERO ELECTRÓNICO**

Dinero electrónico, es una expresión que abarca a todo pago que se realice por medios electrónicos, en un sentido más particular al hablar de dinero electrónico en el país se refiere a “dinero efectivo electrónico”, que es un medio de pago garantizado que no impone al usuario la presencia de una cuenta bancaria, ni la autorización de crédito de un mediador, impulsa a que los negocios reemplacen el dinero en efectivo, el uso de cheques y transferencias de fondos; obviando de esta manera el riesgo de robo a mano armada.

Aunque en el sector comercial del centro de Portoviejo aún no se esté utilizando este instrumento, muchos de los comerciantes lo ven como un tipo de pago interesante, que a semejanza de las tarjetas de crédito, les exige contar con una base de datos central, en este caso deberán contar con una cuenta de dinero electrónico registrada en el banco

central, la misma que contiene un monedero electrónico que registra las transacciones de compra venta que se realicen con dinero electrónico.

El uso de este sistema tiene ventajas para los locales comerciales, ya que en la actualidad es raro el caso de una persona que no cuente con un teléfono móvil, y esta herramienta se puede realizar cualquiera sea la operadora, marca, o alcance tecnológico del celular, brindando así la facilidad y rapidez en la transacción de pago.

La adaptación de este medio de pago en los comerciantes se vincula con el precio de compra de la terminal o base central, el costo de realizar las transacciones con dinero electrónico y con la facilidad de contar con dinero en los celulares y poder realizar compras sin necesidad de ir a retirar dinero a los bancos.

#### **4.1.1.5 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

Actualmente en la ciudad, son algunos los negocios o empresas que están utilizando la facturación electrónica con sus clientes o usuarios, éstas en su mayoría son empresas nacionales cuya sede están en las principales ciudades del país como Quito o Guayaquil y que tienen sucursales en Portoviejo. En el caso de los negocios del centro de Portoviejo casi en su totalidad aún no aplican esta herramienta, debido a que éstos en su mayoría recién han iniciado a cumplir con los requisitos del SRI de emitir facturas y entregar comprobantes de venta. El Gobierno actual le ha dado mayor importancia a la parte tributaria, por esta razón ha decidido implementar la facturación electrónica y poder tener un mayor control sobre las transacciones que se efectúan diariamente en el sector comercial.

La facturación electrónica es una traducción digital de la facturación tradicional, este sistema permite a los locales comerciales contar con diversos beneficios enfocados al ahorro de materiales como papel y tinta, permite emitir y enviar la factura con un solo clic, reduciendo así tiempo y errores en el trámite de generación de la factura, permite al negocio obtener mayor agilidad en el almacenamiento y utilización de estos documentos y su información dando a su vez la facilidad de contar con una administración y

contabilidad automatizada en donde se pueden realizar verificaciones, auditorías, procesos contables y el computo de pago de impuestos.

Este sistema electrónico, permite que exista mayor transparencia, reduce la evasión de tributos y la corrupción, lo que hace que el gobierno corporativo se fortalezca, de esta manera aporta enormemente a la economía en general. Este sistema está constituido por un esquema de emisión y recepción de comprobantes electrónicos como son facturas, notas de crédito, notas de débito, retenciones y guías de remisión.

#### **4.1.1.6 SOFTWARE CONTABLE**

Debido a la era tecnológica que se vive actualmente, los negocios deben contar con sistemas contables adecuados que les permitan llevar sus finanzas en orden. En la ciudad, a pesar de que algunos negocios cuentan con sistemas computarizados, que les facilitan las tareas contables, existe deficiencia en la estandarización de software contables, que permitan a los locales comerciales contar con información instantánea y al día, en donde se puedan realizar: inventarios, roles de pago, costo de producción, ordenes de compras, ordenes de ventas, entre otros; sin tener que apoyarse en Excel para llevar esta información.

El centro de la ciudad de Portoviejo, está conformado en su mayoría por negocios pequeños que no se preocupan por llevar una contabilidad organizada y mucho menos realizar la adquisición de software para llevar el control de sus activos o inventarios, y de esta manera administrar sus recursos financieros de forma correcta.

Existen variedades de software contables, desde los más simples, que están integrados a todas las funciones básicas de un negocio, hasta sistemas contables y administrativos que incluyen la parte de planificación de una empresa a la parte contable; además, existen software más sofisticados, que permiten que la información contable se encuentre en línea, debido a la facilidad que se ha dado gracias al uso de internet desde cualquier dispositivo.

#### **4.1.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

El uso de herramientas electrónicas en el sector comercial nace como necesidad para el crecimiento en los negocios y desarrollo tecnológico de ciudades, países y el mundo en general, desde ese punto parte la visión enfocada en su mayoría en ventajas. Este mecanismo innovador permite una automatización e integración de los procesos administrativos, la reducción de costos y de tiempo en que se tardan en realizar las transacciones comerciales incrementando la eficiencia del negocio, aumentando así el promedio de facturación y las ventas; por ende la mejoría en calidad de servicio, brindando mayor comodidad al cliente, además existe menor probabilidad de pérdida tanto de documentación como de dinero en efectivo.

Específicamente en Portoviejo la utilización de procesos electrónicos en locales comerciales es de suma importancia, ya que, a de más de las ventajas ya mencionadas brinda profesionalismo a los negocios, así el sector comercial accederá a un estatus diferente reforzado por la tecnología y de esta forma se establece un mayor nivel competitivo y mejora en el incremento de ingresos, resultando atractivo no solo para la clientela de la ciudad sino de la provincia.

Como toda acción el uso de herramientas electrónicas tiene sus desventajas, pero en este caso se podrían considerar más bien como obstrucciones ya que son de carácter manejable, implementar estos instrumentos también necesita de un coste mayor, que debe de ser visto más como una inversión; así mismo, para los dueños de algunos locales comerciales el uso de instrumentos electrónicos hace que el gobierno este mas involucrado o empapado en su actividad y por ende en su situación económica en general, quizás es válido llamar a este punto como una desventaja, sin embargo, en la actualidad no representa un motivo de discusión o impedimento para que avance la innovación en los procesos comerciales.

## **4.2 FACTORES INCIDENTES EN LA APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

Entre los diferentes factores por lo cual los comerciantes han decidido implementar las diferentes herramientas electrónicas en su negocio se obtuvo:

- Por exigencias de la clientela.
- Tendencias en el mercado.
- Nuevas leyes del gobierno en las actividades comerciales.
- Facilidad en las operaciones.

Entre las causas que impiden el uso de herramientas electrónicas se obtuvo:

- Ingresos insuficientes.
- Desconfianza.
- Falta de conocimiento.
- Otras, como rechazo absoluto a los nuevos mecanismos que está implementando el gobierno para tener un mayor control.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvo el siguiente resultado sobre los factores que inciden en el uso de herramientas electrónicas en el sector comercial:



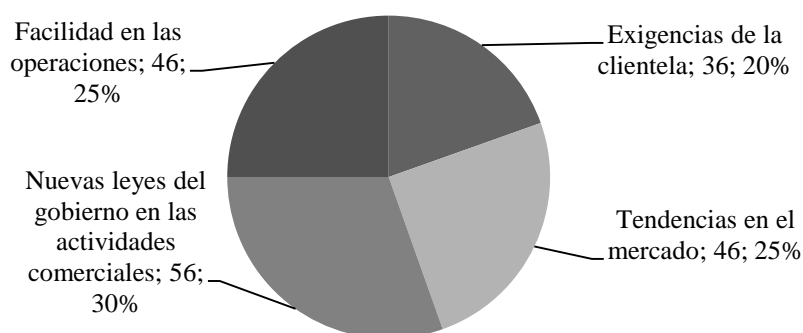
### ¿Por qué aplica herramientas electrónicas en su negocio?

TABLA #7

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Exigencias de la clientela	36	20%
2	Tendencias en el mercado	46	25%
3	Nuevas leyes del gobierno en las actividades comerciales	56	30%
4	Facilidad en las operaciones	46	25%
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

GRÁFICO#3



### ANÁLISIS

La pregunta número tres realizada solo a los que respondieron que si usan herramientas electrónicas, se obtuvo que la mayoría está aplicando estos instrumentos en los negocios por las nuevas leyes del gobierno en las actividades comerciales, al realizar la encuesta se pudo conocer que los comerciantes están a la expectativa de las políticas que el gobierno está implementando en el sector comercial, el segundo motivo es por la facilidad que estas brindan en las operaciones, tercero por seguir las tendencias del mercado, como último motivo resultó por exigencias de la clientela.

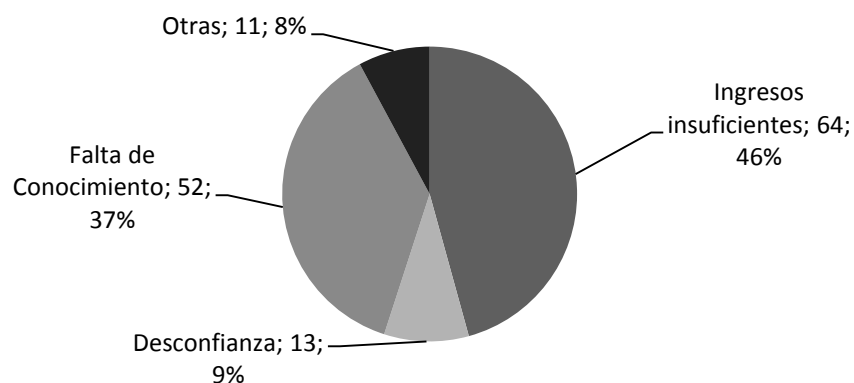
**¿Cuál es la causa principal que impide el uso de herramientas electrónicas en su negocio?**

**TABLA #8**

N	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Ingresos insuficientes	64	46%
2	Desconfianza	13	9%
3	Falta de Conocimiento	52	37%
4	Otras	11	8%
	Total	140	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

**GRÁFICO#4**



**ANÁLISIS**

En el gráfico observamos que de 140 personas, respondieron el 46% Ingresos insuficientes, seguido por el 37% Falta de conocimiento, el 9% Desconfianza y el 8% Otras. A pesar de que la mayoría optó como respuesta Ingresos insuficientes existe un considerable porcentaje que respondieron Falta de conocimiento esto permite deducir que estas dos alternativas van de la mano como causa de impedimento de uso de herramientas electrónicas y este a su vez crea una obstrucción en el crecimiento económico.

#### **4.2.1 INGRESOS INSUFICIENTES PARA IMPLEMENTAR LAS HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

En muchos de los casos, los dueños de los locales comerciales no cuentan con los suficientes recursos económicos para la adaptación de herramientas electrónicas, por distintas razones, como son la existencia de muchos negocios en los que los productos vendidos son de precios muy bajos, no justificando el coste que se necesita para hacer uso de estas herramientas, específicamente de los instrumentos de pago electrónico.

En lo que respecta a las tarjetas de crédito, para que los locales comerciales puedan brindar ésta forma de pago como servicio necesitan de una base de pagos conocida como datafast, que está valorada alrededor de los USD 600, y si la misma es alquilada, se debe de dar una garantía valorada en el costo de la base, que está entre los USD 200 y USD 300 y un recargo adicional de USD 16 mensuales, en lo relativo a los intereses, este servicio tiene un costo de acuerdo a las cantidades que se ingrese; y en caso de ser alquilado este instrumento electrónico, también se recarga una multa si no se llegara a cumplir la cantidad mínima de ventas que impone la entidad emisora, para los locales más pequeños ésta es una gran inversión y por ende el principal motivo por el que no pueden hacer uso de esta herramienta digital.

Para los locales comerciales es importante que exista mayor orientación por parte de las instituciones emisoras y dentro de estas la facilidad para la realización de préstamos con los que se pueda cubrir el coste de implementación de esta herramienta electrónica, además sería favorable para los comerciantes que los emisores de crédito mantengan varios niveles de calificación comercial dependiendo de la cantidad de ventas del negocio, para que de acuerdo a esta calificación se impongan costos, comisiones y multas por el uso de este instrumento de pago electrónico.

#### **4.2.2 DESCONFIANZA DEL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

Cualquier instrumento o método electrónico en el que se incurriera por primera vez, mantendrá un margen de desconfianza, que se origina muchas veces por la falta de conocimiento o experiencias negativas que se haya mantenido con otros mecanismos electrónicos.

La tendencia tecnológica que se ha dado en los últimos años, y las implementaciones de seguridad con que se maneja cada proceso electrónico, han convencido a la mayoría de los negocios que utilizar herramientas electrónicas es la única opción de superación económica, sin embargo, de los locales encuestados aún existen quienes no usan estos instrumentos por motivo de desconfianza.

Sin embargo aún existen comerciantes del centro de Portoviejo que teniendo la facilidad de acceder al uso de herramientas electrónicas, no lo hacen, por desconfianza, al creer que estos instrumentos electrónicos permitirán al gobierno, estar enterado de todo lo relacionado a su actividad comercial y hacer uso de esta información a su conveniencia, lo que les causa miedo e incertidumbre, sin embargo manifiestan que con las nuevas imposiciones del gobierno en el uso de herramientas digitales, deberán de comenzar a utilizarlas.

#### **4.2.3 DESCONOCIMIENTO SOBRE EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

Existe un alto porcentaje de comerciantes que desconocen no solo el manejo de las herramientas electrónicas, sino también de la existencia de algunas de las mismas, no ha existido una preparación por parte de los comerciantes para saber cómo aplicar las herramientas electrónicas, y conocer los beneficios de contar con las mismas en sus negocios, así mismo; no ha existido una correcta difusión por parte de las entidades respectivas para dar a conocer estas herramientas electrónicas.

Por parte del gobierno se ha dado mucho énfasis en la utilización de la facturación electrónica, por medio de las transacciones de cada local comercial con el SRI (Servicio de Rentas Internas), sin embargo, no se llena el vacío o el empoderamiento sobre el uso de todas las herramientas electrónicas, algunos de los comerciantes han optado por instruirse por sus propios medios, pero otros esperan por parte de las autoridades comerciales mayor interés para que se los capacite en el uso de herramientas electrónicas.

#### **4.2.4 SEGURIDAD ELECTRÓNICA**

Respectivamente la seguridad electrónica es uno de los puntos más importantes del uso de las herramientas electrónicas, ya que si no existiera la seguridad necesaria no se podría utilizar este sistema en el sector comercial. Todos estos instrumentos electrónicos que se han implementado e impuesto en el sector comercial se encuentran muy bien respaldados.

En lo que concierne a los medios de pago electrónico, el Banco Central del Ecuador ha creado esquemas de seguridad (Plan de Contingencia y Continuidad) que protegen los datos y recursos, garantizando la solvencia y eficiencia de los mismos.

Las herramientas electrónicas relacionadas con la ejecución de los procesos comerciales y administrativos también garantizan la confiabilidad, integridad, autenticidad y disponibilidad de su uso. De acuerdo a información del Banco Central, entre las medidas de seguridad adaptadas se mantienen las siguientes:

- Contar con firma electrónica, que es la equivalencia digital de una rúbrica manuscrita lo que le brinda la validez y legalidad a los documentos.
- Las transacciones con dinero electrónico también utilizan códigos de seguridad personales para poder realizar las compras.

- Archivo XML adecuado para el SRI, ya que en lo que respecta a las facturas electrónicas solo los archivos guardados en extensión de XML tienen validez para el SRI.
- Validar las facturas en el SRI ya que así se evitaran anomalías, las mismas que pueden ser causantes de multas por parte del SRI a los locales comerciales.

De acuerdo a la experiencia de los propietarios de negocios consideran que algunas medidas de seguridad son:

- Los códigos de seguridad para realizar transferencias, ya que al momento de realizar transferencias electrónicas el dueño de la cuenta tiene una tarjeta de códigos personal, estos códigos son utilizados aleatoriamente para confirmar la transacción.
- Presentación de documentación necesaria para realizar compras con tarjetas de crédito y débito, puesto que cuando se realizan pagos con tarjetas, el dueño de la misma debe presentarla con su debida identificación y la persona que cobra debe confirmar los datos de la tarjeta con los de la cédula, así mismo verificar las firmas y de esta manera evitar robos de identidades.

#### **4.3 FLEXIBILIDAD DE LOS COMERCIANTES A LOS CAMBIOS**

Se mide el nivel de flexibilidad de los comerciantes a los cambios de acuerdo a su disponibilidad para ser capacitados.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvo el siguiente resultado sobre el nivel de interés de los comerciantes para capacitarse sobre el uso de herramientas electrónicas en el sector comercial:

**¿Estaría dispuesto a ser capacitado sobre el uso de herramientas electrónicas para poder implementar las mismas en su negocio?**

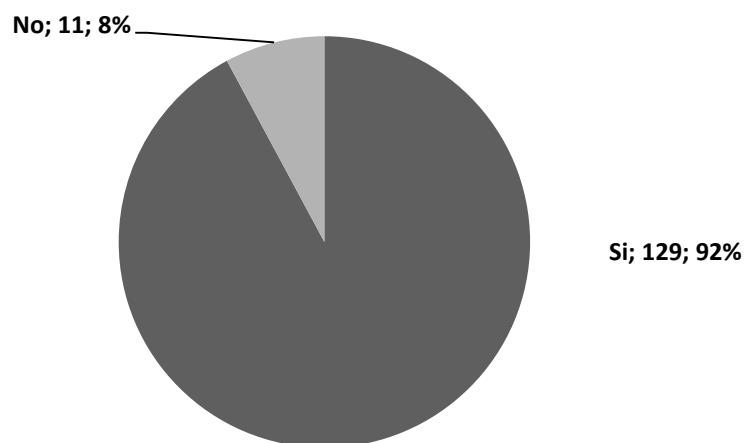
**TABLA #9**

N	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Si	129	92%
2	No	11	8%
	Total	140	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autoras de la investigación

**GRÁFICO#5**



## **ANÁLISIS**

En esta pregunta los encuestados respondieron con el 92% que Si y con el 8% que No. Esto permite analizar que en mayor suma los comerciantes si están dispuestos a ser capacitados porque consideran muy importante implementar el uso de herramientas electrónicas en sus negocios para contribuir al aumento del dinamismo económico.

### 4.3.1 COMERCIO TRADICIONAL

*“El comercio tradicional es un comercio independiente, no asociado ni vinculado a ningún tipo de establecimiento; de tamaño pequeño, por el número de puntos de venta con que cuenta; la cifra de empleados y la dimensión del establecimiento; que dispone de una tecnología tradicional, por el régimen de venta utilizado, el equipamiento disponible y la formación de su personal; y cuya forma jurídica es una persona física”.*(Sainz De Vicuña, 1996)

Se conoce como comercio tradicional a aquel en el que los clientes realizan los pagos con dinero en efectivo, debido a la desconfianza o desconocimiento de sus dueños para el uso de herramientas electrónicas, así mismo en la mayoría de los casos los patronos se encuentran en el almacén por desconfianza de sus empleados, estos suelen ser negocios familiares y el personal no es adecuadamente capacitado.

Portoviejo es una ciudad con un gran número de comerciantes tradicionales, que no se adaptan a los cambios por diferentes motivos; desconfianza a la tecnología, desconocimiento sobre el uso; entre otros. Portoviejo es una ciudad comercial, ubicada estratégicamente en el centro de la provincia, por tal motivo comerciantes de otros cantones viajan día a día a Portoviejo para adquirir las diferentes mercaderías, ropa, calzado, celulares, productos agrícolas entre otros.

De acuerdo al estudio realizado más del 50% de los comerciantes ya están implementando herramientas electrónicas en sus locales comerciales, pero el número de comerciantes que aún no las utilizan sigue siendo muy elevado. En el centro de la ciudad de Portoviejo, existe un gran número de comerciantes de origen indígena que en la mayoría de los casos prefirieron no responder a la encuesta, pero de los pocos que respondieron, se obtuvo como resultado que no habían finalizado sus estudios primarios, estas; son personas que se han dedicado toda su vida a vender sin una previa capacitación en ventas, no tienen conocimiento sobre conceptos básicos como costos, utilidad, precio de venta, administración, entre otros temas.



El comercio tradicional en el centro de Portoviejo está comprendido por personas que debido a su edad no son flexibles a los cambios, porque consideran que una compra es segura si la realizan en efectivo, las transferencias o pagos con tarjetas para ellos no les representa una venta segura, ya que no ven el dinero físico y no lo pueden contar por ellos mismos, son comerciantes que prefieren estar todo el día en el local por desconfianza de que sus empleados les roben o les mientan sobre las ventas realizadas si estuvieran ausentes, prefieren ser ellos los que cobran, incluso algunos no se mueven de la caja ni siquiera a la hora de almorzar. En su mayoría, no tienen conocimiento sobre administración, pero por sus años de experiencia en la actividad comercial, no consideran que deban hacer algún cambio.

Ecuador se enfrenta a un siglo tecnológico, y especialmente con el Gobierno actual que está implementando herramientas tecnológicas en la mayoría de sus procesos, como se mencionó la facturación electrónica, el dinero electrónico, los procesos del Ministerio de Relaciones Laborales y las declaraciones de impuestos en el SRI.

#### **4.3.2 CARACTERÍSTICAS DEL COMERCIO TRADICIONAL**

- Cuenta con un local físico.
- Normalmente el dueño del local permanece en el negocio por desconfianza.
- En muchos casos es necesario vender a crédito lo que aumenta el riesgo de cobranza.
- Generalmente acepta el pago solo con dinero en efectivo.
- La mayoría de casos estos negocios son de ámbito familiar.
- Escasa formación comercial y de ventas.

### 4.3.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL COMERCIO TRADICIONAL Y COMERCIO FLEXIBLE

#### 4.3.3.1 VENTAJAS DE LOS NEGOCIOS QUE USAN HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS Y LOS NEGOCIOS QUE NO USAN HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS

**TABLA #10**  
**VENTAJAS DE NEGOCIOS QUE USAN Y LOS QUE NO USAN H.E.**

<b>NEGOCIOS QUE NO USAN H.E.</b>	<b>NEGOCIOS QUE USAN H.E.</b>
Ha sido un factor básico del desarrollo de la ciudad.	Facilidades de pago a los clientes, el cliente se endeuda con la tarjeta de crédito y el vendedor recibe el pago de contado.
Absorbe un alto porcentaje de población económicamente activa.	Mayor competitividad con negocios homogéneos.
Representa un apoyo fundamental al sector comercial.	Mayor control de las ventas.
	Mayor seguridad en caso de robos no contar con dinero en efectivo sino con vouchers.

Elaborado por: Las Autoras de la investigación

#### 4.3.3.2 DESVENTAJAS DE LOS NEGOCIOS QUE USAN HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS Y LOS NEGOCIOS QUE NO USAN HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS

**TABLA #11**

##### **DESVENTAJAS DE NEGOCIOS QUE USAN Y LOS QUE NO USAN H.E.**

<b>NEGOCIOS QUE NO USAN H.E.</b>	<b>NEGOCIOS QUE USAN H.E.</b>
Expuesto a mayor riesgo de robos.	Los cobros con tarjetas se hacen efectivos días después de realizada la compra.
Poca variedad de ofertas, promociones y descuentos.	Robo de identidades de dueños de tarjetas de crédito.
Única forma de pago en efectivo.	Porcentaje por utilización de datafast que incrementa el precio del producto.
Permanecer estáticos y satisfechos cuando todo parece marcar bien.	La mayoría de veces las promociones no aplican a compras realizadas con tarjeta de crédito.
Conceder excesivo crédito a los clientes y continuar sirviendo a clientes que en ocasiones incumplen con sus pagos.	Multa que cobran los emisores de tarjetas de crédito por no llegar a meta de compras con tarjeta de crédito.

Elaborado por: Las Autoras de la investigación

## **CAPÍTULO V**

### **5. CRECIMIENTO ECONÓMICO**

#### **5.1 CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL NEGOCIO**

Actualmente el comercio se enfrenta a numerosos desafíos, por lo que su reacción y aplicación no solo repercutirá en la actividad comercial, sino también en la economía de la sociedad; el mundo de los negocios esta direccionado a grandes cambios, en los que el uso de nuevas tecnologías juega un papel de suma importancia, para que los locales comerciales puedan obtener un aumento sostenido en la productividad, mantener un alto nivel de competitividad y obtener un incremento en sus ventas.

En Portoviejo, específicamente en el centro de la ciudad, existen locales que tienen crecimientos heterogéneos a pesar de encontrarse en el mismo sector, debido a que unos emprenden en esta actividad con enfoque en expandirse mientras otros no tienen una visión futura, sino que se establecieron únicamente para solventar o cubrir sus necesidades diarias, por esto, existe un desbalance en el crecimiento económico, no solo del negocio en particular, sino del sector comercial en general.

Con el avance tecnológico que ese ha dado en los últimos años, es muy importante que el sector comercial pueda implementar herramientas electrónicas, para tener un alto desempeño o crecimiento económico; ya que es imposible ser competitivo si se continúa con el patrón de producción tradicional, porque cada uno de estos instrumentos electrónicos permiten que exista una mayor facilidad y rapidez en el proceso administrativo, proceso contable y en la gestión compra-venta.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvo el siguiente resultado sobre el nivel de incremento en los ingresos por el uso de herramientas electrónicas en el sector comercial:

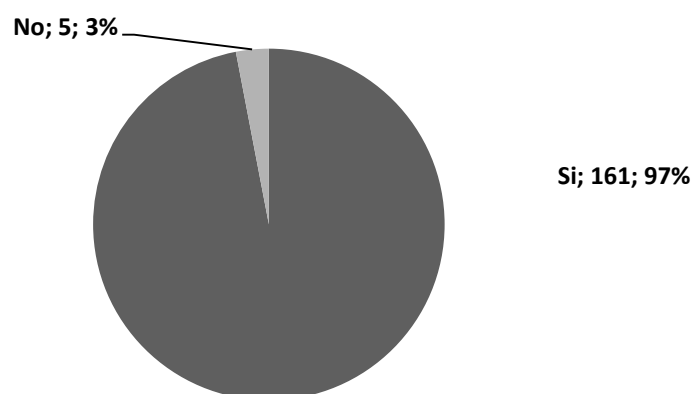
**¿Usted cree que el uso de herramientas electrónicas le genera mayor ingreso en su negocio?**

**TABLA #12**

N	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Si	161	3%
2	No	5	97%
	Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

**GRÁFICO#6**



**ANALISIS**

En el grafico observamos que de las 166 personas que participaron en esta pregunta respondieron el 97% Si y el 3% No. Esto da a entender que casi la totalidad de encuestados considera que el uso de herramientas electrónicas permite que existan mayores beneficios económicos en su negocio.

## 5.2 FACTORES EN LOS QUE INFLUYE EL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS EN LOS NEGOCIOS

**¿En qué forma se ha beneficiado del uso de herramientas electrónicas en su negocio?**

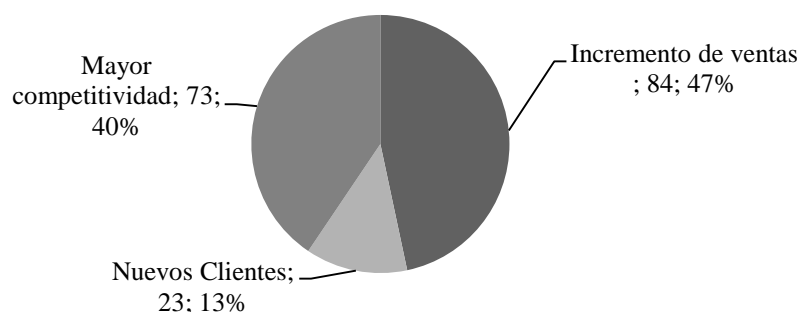
TABLA #13

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Incremento de ventas	84	47%
2	Nuevos clientes	23	13%
3	Mayor competitividad	73	40%
	<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autoras de la investigación

GRÁFICO#7



### ANÁLISIS

La pregunta número cinco se obtuvo que el mayor beneficio por aplicar herramientas electrónicas en los negocios ha sido el incremento de las ventas, existe un gran número de clientes que prefieren manejarse con tarjeta de crédito por motivos de seguridad y no tener dinero en efectivo en los bolsillos, o por las facilidades de la tarjeta para diferir los pagos, el segundo beneficio es que el uso de estas herramientas les ha permitido ser más competitivos con otros negocios al brindar esta forma de pago es un plus que en ciertas ocasiones interfiere en la decisión de compra, por encima del precio o del producto en ocasiones la forma de pago es la razón más importante para realizar la compra.

### **5.2.1 INCREMENTO DE VENTAS**

Los locales comerciales del centro de Portoviejo consideran que el uso de herramientas electrónicas les ha brindado muchos beneficios, entre ellos, uno de los más satisfactorios ha sido el incremento de ventas, por esta razón describen al uso de instrumentos electrónicos como la mejor estrategia para atraer a la clientela.

Contar con herramientas electrónicas permite a cada negocio brindar un mejor servicio al cliente, ya que les facilita poder realizar pagos por sus compras mediante sistemas electrónicos, como son, las tarjetas de crédito, las tarjetas de débito, transacciones comerciales y dinero electrónico; además permite una atención más rápida en el proceso de factura gracias a la facturación electrónica.

### **5.2.2 NUEVOS CLIENTES**

Los locales comerciales consideran que la calidad de servicio al cliente influye mucho para que este regrese nuevamente al negocio, y que en muchos casos, la aparición de nuevos clientes no solo se da por la llegada inesperada de uno a la estructura física del negocio, sino también por la recomendación personal de un cliente que mantiene fidelidad con el local, por tal motivo para captar a la clientela se debe, ajustar el negocio a las necesidades de la misma y contar con una constante innovación que permita un servicio más eficiente.

Los locales encuestados señalaron en su mayoría, que el uso de herramientas electrónicas no les ha permitido abarcar nuevos clientes, sin embargo, consideran que gracias a la utilización de mecanismos electrónicos en sus negocios, conservan a sus antiguos clientes, ya que les brindan la oportunidad de poder cancelar sus compras por medios de pagos electrónicos, y acceder a una atención automatizada.

### **5.2.3 MAYOR COMPETITIVIDAD**

Existe mayor nivel competitivo cuando los negocios sobresalen unos de otros, cada negocio debe de estar preparado para conectarse y adecuarse a las tendencias de mercado, para que un negocio sea competitivo, este debe responder de la forma más rápida y flexible ante los cambios innovadores que se presente en la actividad comercial, Es importante tener conciencia de la cantidad de locales comerciales rivales que existe en el centro de la ciudad, por esto, cada negocio debe de brindar un valor agregado, o una estrategia comercial que le permita situarse en un nivel superior en relación con otros negocios.

El uso de herramientas electrónicas en los locales comerciales es una gran ventaja competitiva, ya que le permite al negocio facilidad para colocarse en una posición privilegiada del mercado, por lo tanto estará en la mirada de todos los consumidores.

## **5.3 DESARROLLO ECONÓMICO**

### **5.3.1 MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA DE COMERCIANTES**

El uso de herramientas electrónicas, en un mercado que debe adaptarse a las nuevas tecnologías, para satisfacer las necesidades de los clientes, puede influir en el mejoramiento de la calidad de vida de los propietarios de negocios. Como se analizó anteriormente, el contar con herramientas electrónicas, influye en el incremento de las ventas del negocio, el incremento del número de clientes y abarcar nuevos mercados, sin embargo, un gran número de comerciantes consideran que así como incrementan sus ingresos también incrementan sus gastos, pero el factor que puede influir en mejorar su calidad de vida es la buena administración de sus ingresos.

En la mayoría de los casos, los comerciantes encuestados, señalaron que el uso de herramientas electrónicas, ha aportado en el incremento de las ventas, es por esto, que el



92% de los comerciantes que aplican estas herramientas en su negocio, consideran que también han aportado a mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, se pudo percibir que un gran número de comerciantes de la ciudad de Portoviejo, no han estudiado para ser administradores o vendedores, se han dedicado a las ventas empíricamente, teniendo como resultado comerciantes que trabajan por cubrir sus gastos del día a día, sin una visión clara de crecimiento económico.

Los comerciantes que consideran que el uso de herramientas electrónicas si ha influido en mejorar su calidad de vida, señalaron que iniciaron proyectándose en el futuro, y creando un monto de ahorro mensual, este ahorro les permitió en ciertas ocasiones superar crisis de la empresa, en las que no fue necesario acudir a préstamos en bancos para cubrir estas deudas; sino, con recursos propios pudieron superar estos déficits, y en otras ocasiones, estos ahorros les permitió tener mayor solvencia para gastos personales, así mismo, consideran que al tener mayores ventas, les aporta a tener mayores movimientos en las cuentas de ahorro o corriente de los bancos, este historial bancario, les ha permitido ser sujetos a crédito, tener tarjetas de crédito, contar con seguros de vida, poder realizar viajes e invertir en la calidad del estudio de sus hijos.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvo el siguiente resultado sobre el mejoramiento de la calidad de vida debido al implemento de herramientas electrónicas en su actividad comercial:

**¿Considera usted que el uso de herramientas electrónica ha contribuido a mejorar su calidad de vida?**

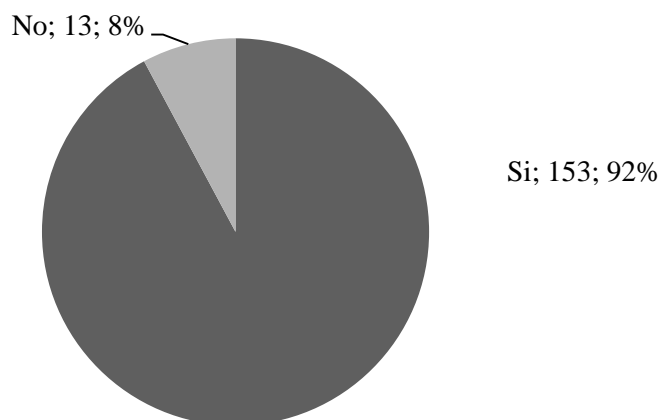
**TABLA #14**

N	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Si	153	92%
2	No	13	8%
	Total	166	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autoras de la investigación

**GRÁFICO#8**



**ANALISIS**

En esta pregunta los encuestados respondieron con el 92% que Si y con el 8% que No. Esto implica que la mayoría de los comerciantes han tenido beneficios y crecimiento económico en sus locales y esto a su vez ha repercutido de manera positiva en su vida personal.

### **5.3.2 REMODELACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LOCALES COMERCIALES**

Uno de los indicadores que permite medir el impacto en el crecimiento económico de los negocios, es la capacidad para remodelar o ampliar los mismos. Hoy en día los negocios que logran posicionarse en el mercado, son los que están a la vanguardia de las tendencias, entre estas tendencias, la que está creciendo con mayor fuerza es la tecnológica. El uso de tecnología influye en la calidad del servicio de los clientes, actualmente los usuarios no solo buscan un buen producto, también valoran una buena atención y los diferentes beneficios que pueden obtener al realizar una compra.

Los usuarios hoy en día, buscan poder realizar sus compras de la forma más rápida y segura, el incremento de uso de tarjetas de crédito por parte de los clientes, brinda a los dueños de negocios que cuentan con este servicio, una ventaja ante los locales que no. Es un beneficio para los propietarios de negocios, ya que el cliente adquiere un crédito con la entidad emisora de tarjetas, a los meses que ellos deseen y pagándoles intereses de acuerdo al tiempo que se difiera; pero el dueño del almacén, recibe por parte de las emisoras de tarjeta de crédito el monto total de la compra. Este tipo de servicios son los que hoy influyen en la decisión de compra de los usuarios, y de esta forma estos clientes satisfechos regresan con gusto para realizar nuevas compras, y refieren el almacén a amigos y conocidos por los diferentes servicios y beneficios que ofrece.

### **5.4 CRECIMIENTO ECONÓMICO COMO APORTE A LA IMAGEN DE LA CIUDAD**

El uso de herramientas electrónicas y de tecnología en los locales comerciales se lo considera como un aporte al avance económico y social de las ciudades. La utilización de estas herramientas, como la facturación electrónica, que permite automatizar los procesos y optimizar recursos, puesto que las facturas son revisadas inmediatamente por el SRI, y con este control las declaraciones de los impuestos se pueden realizar con mayor facilidad.

En general, las herramientas electrónicas en el comercio tienen como objetivo mejorar la calidad del servicio y obtener un mejor control sobre las ventas, ya que al contar con este servicio el propietario del negocio tendrá mayor posibilidad en el mercado, y sus clientes contarán con diferentes formas de pago para realizar una compra. Los grandes avances en tecnología y su aplicación en el sector comercial, pueden aportar a eliminar barreras comerciales. Portoviejo, podría continuar siendo una ciudad comercial que se adapta a los cambios en el mercado y es flexible al uso de tecnología.

Una imagen de la ciudad de Portoviejo es su sector comercial, por esto es importante crear una cultura de cambio flexible a la era tecnológica. Los comerciantes tenderán a adaptarse a los diferentes procesos que el Gobierno está implementando, y así estar a la par con otras ciudades del país como Quito, Guayaquil y Cuenca, ya que estas ciudades, por el hecho de tener un alto número de población extranjera, han tenido que acoplarse a la demanda del uso de herramientas electrónicas. En este caso se puede señalar que una mayor inversión en tecnología hace una economía más competitiva y con mayor posibilidad de ser desarrollada.

## **5.5 LOS NEGOCIOS Y SU HISTORIAL CREDITICIO VINCULADO AL USO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS**

Para los locales comerciales es muy importante el historial crediticio de la persona que consta como representante legal del negocio, por esto se debe realizar una verificación de su historial para que no exista ningún factor negativo, es decir, que en los antecedentes crediticios del representante legal con entidades financieras, no se haya quedado mal en el pago de un préstamo, ya sea por pagos mensuales atrasados o por deudas que aún no hayan sido canceladas.

El uso de herramientas electrónicas incide de manera positiva en el historial crediticio del representante legal de una empresa, ya que su implementación y uso está vinculado al sector financiero, entre los tipos de herramientas electrónicas, las transacciones electrónicas permiten contar con una cuenta bancaria, lo que refleja los movimientos de

dinero en el negocio; las tarjetas de crédito y los pagos que se realizan a las entidades que las emiten ayudarán a tener un buen historial de pagos; la facturación electrónica permite al negocio facilitar los pagos de impuestos por su actividad a tiempo.

Como otro factor importante se muestra el aumento de rentabilidad que el uso de instrumentos electrónicos generan al negocio, lo que demostrará que el local comercial es sostenible para pagar una deuda, por lo tanto, si las herramientas electrónicas son manejadas con responsabilidad por el sector comercial, se obtendrá un buen historial crediticio y se incrementan las posibilidades de poder acceder a préstamos en entidades financieras.

## **5.6 OPERACIONALIZACION DEL MANEJO CONTABLE**

El uso de software o programas contables, ha aportado en la reducción del tiempo que dedicaban los contadores para preparar los reportes mensuales, los análisis de la situación financiera de la empresa, entre otros. La aplicación de estas herramientas, ha permitido incrementar la eficiencia de la administración contable y poder contar con la información de una manera ágil y segura, con su uso se han eliminado las bodegas contables donde se almacenaban los libros que contenían todos los movimientos de la empresa, no solo se ha ganado tiempo para la elaboración de los informes, sino también espacio físico, ya que ahora la información se almacena de forma digital.

El control contable registrado en los libros diarios, los estados financieros elaborados a mano con el uso de la calculadora, podía implicar días de trabajo, además del agotamiento mental y físico de los contadores.

Actualmente, con el uso de las herramientas electrónicas, las transacciones del negocio o empresa se registran diariamente y los programas contables contienen herramientas que ya elaboran automáticamente los estados financieros de acuerdo a la información ingresada en el día a día.

## **5.7 FACILIDAD DE REALIZAR TRANSACCIONES SIN ACUDIR A ENTIDADES FINANCIERAS**

La banca electrónica, es el servicio que ofrecen los bancos de poder realizar las transacciones bancarias vía internet, estas transacciones pueden ser realizadas desde la comodidad de la casa, en la oficina e incluso en otro país; el requisito principal es tener un usuario de la banca electrónica y contar con internet.

Todas estas operaciones son procesadas con códigos de seguridad personales, los mismos que son enviados a los números de celular o correos electrónicos para confirmar la validez de la transacción.

La gama de productos que ofrece la banca electrónica comprende: transferencias bancarias, pagos de servicios básicos como luz, agua, internet, teléfono; pagos de tarjetas de crédito, pagos de impuestos, compras de recargas de celular, entre otros servicios.

Otra modalidad de la banca electrónica, es que el usuario puede permitir el débito automático de su cuenta mensualmente sin recargo alguno, el cliente puede autorizar el débito de su consumo de teléfono, planes celulares, televisión pagada, y recibir la factura del respectivo consumo en su correo electrónico.

## CONCLUSIONES

La actividad comercial en la ciudad de Portoviejo, ha ido creciendo con el pasar de los años, ofertando mayor variedad de productos y servicios. Luego de la investigación realizada, se determinan las siguientes conclusiones:

1.- En el centro de Portoviejo, la mayoría de los comerciantes, el 54%, aplican una o varias herramientas electrónicas en su negocio, sin embargo el 46% restante, aún no las utiliza en su actividad comercial, con este resultado se pudo determinar que aunque la mayoría ya las use, sigue siendo muy elevado el porcentaje de comerciantes que aún no las aplican por diferentes causas como: los ingresos insuficientes de los comerciantes, ya que estos consideran que su nivel de ventas no justifica el uso de herramientas electrónicas en el negocio, así mismo otro de los factores es el desconocimiento sobre la utilidad de estos mecanismos en el sector comercial, los comerciantes no cuentan con la información necesaria que les permita despejar dudas sobre su uso y aplicación, finalmente la desconfianza es un factor importante que influye en la decisión de no aplicar los instrumentos electrónicos, por este motivo los dueños de negocios consideran que no existe la seguridad suficiente que respalde las transacciones que implican el uso de alguna herramienta electrónica.

2.- Se determinó que los factores incidentes en la aplicación del uso de herramientas electrónicas son: las tendencias que está promoviendo el gobierno en las actividades comerciales para disminuir el uso de dinero en efectivo, así mismo, otro factor que influye en su uso son las tendencias en el mercado, el aplicar estas herramientas les ha permitido ser más competitivos a los comerciantes en comparación a locales que aún no cuentan con estos mecanismos, de igual modo, ha influido en su uso la facilidad en las operaciones de contar con papeles que representan al dinero, y de esta manera, disminuir el riesgo a robos y equivocaciones en el conteo de efectivo, por último, un factor importante es la exigencia de la clientela de contar con diferentes formas de pago al realizar una compra, así los antiguos y nuevos clientes han ido adaptándose a las nuevas

tecnologías, conociendo de sus usos y beneficios, por lo mismo prefieren utilizar estos medios.

3.- La mayoría de los comerciantes que aún no aplican herramientas electrónicas, les gustaría conocer más sobre las mismas, informarse sobre los beneficios que ellos recibirían por aplicarlas y el proceso para implementarlas, los comerciantes están dispuestos a ser capacitados mediante charlas, seminarios, folletos informativos, entre otros, sin embargo, la falta de tiempo es su mayor limitación por lo que es importante que las formas de capacitación debe acoplarse al tiempo que ellos disponen fuera de su actividad comercial.

4.- Entre los diferentes aspectos que se ve reflejado el crecimiento económico de los locales comerciales por el uso de las herramientas electrónicas, se pudo establecer: la aplicación de estos mecanismos ha apoyado al crecimiento de las ventas, ya que la mayoría de los comerciantes consideran que han incrementado sus ingresos y han adquirido mayor cantidad de clientes por contar con estos servicios, por otro lado se han vuelto más competitivos en comparación a locales que aún no han implementado estos instrumentos electrónicos.

5.- Los comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo, expusieron que las capacitaciones son una opción interesante para orientarse sobre el uso de herramientas electrónicas, pero no tienen el tiempo suficiente para asistir a las mismas, ya que en su mayoría trabajan los 7 días de la semana de 9 a 10 horas continuas, por lo que las investigadoras conscientes de esta situación decidieron realizar un manual de usuario que orientará a los dueños de negocios sobre el uso y aplicación de las herramientas electrónicas en el sector comercial, en el mismo se debe dar a conocer las herramientas y los beneficios de su uso. Es importante que sea redactado de una forma sencilla para incentivar a los comerciantes a conocer sobre las herramientas con el uso de este manual.



## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Manual del uso y aplicación de herramientas electrónicas en el sector comercial.

#### **6.2 AUTORES DE PROPUESTA**

Mendoza Arévalo María Natasha

Ramos Mendoza Karen Lissette

#### **6.3 ÁREA QUE CUBRE LA PROPUESTA**

Sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.

#### **6.4 FECHA DE PRESENTACIÓN**

Enero del 2015.

#### **6.5 FECHA DE TERMINACIÓN**

Febrero del 2015.

#### **6.6 DURACIÓN DEL PROYECTO**

3 semanas.

## **6.7 PARTICIPANTES BENEFICIARIOS**

Comerciantes

## **6.8 OBJETIVOS**

### **6.8.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual que explique el proceso de uso y aplicación de las herramientas electrónicas en el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.

### **6.8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la importancia y ventajas del uso de herramientas electrónicas en el negocio como influente en el crecimiento económico.
- Puntualizar de manera clara, concreta, textual y gráfica la información sobre la implementación y uso de cada tipo de herramienta electrónica.
- Informar a los comerciantes sobre la utilidad de las herramientas electrónicas mediante la distribución del manual.

## **6.9 BENEFICIARIOS INDIRECTOS**

Instituciones financieras

Entidades emisoras

Proveedores de Internet

## **6.10 NATURALEZA DE LA PROPUESTA**

La principal dificultad que enfrenta el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo para adaptarse a las tendencias tecnológicas, es el desconocimiento sobre la utilidad de herramientas electrónicas, este factor incide en el crecimiento comercial y

económico del negocio. Muchos comerciantes consideran que los mecanismos electrónicos son procedimientos tediosos y complicados, lo cual está muy desligado de la realidad, ya que con una previa capacitación se puede conocer el funcionamiento de los mismos y los diferentes beneficios que se obtienen debido a su uso.

Se propone la elaboración de un manual informativo, que es un documento o medio público de comunicación, que contiene información estratégica sobre productos o servicios que se desea promocionar o difundir.

El manual está destinado a los comerciantes, su objetivo es informar a los dueños de locales comerciales sobre el uso y aplicación de herramientas electrónicas, de una forma clara y precisa, ya que por la tendencia del mercado, los procesos tradicionales en la actividad comercial pasarían a ser un método poco usual para el crecimiento económico.

El manual fue elaborado en el programa Publisher de Microsoft Office, que cuenta con un formato más avanzado en comparación a otros programas de diseño como son Bloc de notas o Wordpad, esta aplicación permitió realizar un diseño con elementos gráficos claros y atrayentes a la vista, de esta manera serán fáciles de entender y así el receptor se interesará por informarse; así mismo, busca generar reacciones positivas en los comerciantes mediante una comunicación directa y precisa. El costo del diseño es de \$80.00 que fue financiado por las investigadoras.

## **6.11 JUSTIFICACIÓN**

En esta propuesta se desarrollará “El Manual de Uso y Aplicación de Herramientas Electrónicas”. Se considera importante la elaboración de este manual, ya que por medio de las encuestas realizadas se pudo determinar que los comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo, carecen de conocimiento sobre la utilidad de los diferentes instrumentos electrónicos que hoy en día se aplican para agilizar la actividad comercial.

El objetivo principal de esta propuesta es beneficiar a los comerciantes que aún no aplican herramientas electrónicas en su negocio; este folleto representa una oportunidad para auto capacitarse de una manera eficiente en un solo documento sobre los mecanismos electrónicos, sus beneficios de uso y como aplicarlas a sus respectivos negocios.

Se considera factible la ejecución de esta propuesta, dado que se cuenta con información necesaria recolectada a través de encuestas, recursos económicos, materiales y tiempo para su elaboración.

## **6.12 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Las tendencias tecnológicas en el sector comercial a nivel mundial y la creciente demanda de los usuarios en el uso de herramientas electrónicas para diferentes actividades como: sociales, de estudio, profesionales e incluso comerciales; han influido en la necesidad de adquirir conocimiento y aplicar estas herramientas en los negocios para satisfacer la demanda de los clientes.

En la actualidad, los usuarios están a la vanguardia de la moda y las tendencias tecnológicas; es por esto que el uso de herramientas electrónicas se incrementa día a día en el sector comercial. Un gran número de usuarios hoy en día prefieren realizar sus compras mediante tarjeta de débito o crédito, o mediante transferencias electrónicas, así se ahorran largas filas en los bancos para retirar dinero y sienten una mayor seguridad al no contar con efectivo; incluso prefieren realizar los pagos de servicios básicos mediante la banca electrónica de una forma ágil y segura, desde la comodidad de su casa o su trabajo.

Ante esta situación, es importante aportar con información al sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo que aún no confían en el uso de herramientas electrónicas, es por esto que el manual informativo, permitirá comunicar las

posibilidades de los nuevos medios para realizar las transacciones diarias en el sector comercial.

En forma explicativa, el manual está diseñado con la siguiente estructura:

## **6.12.1 EXPLICATIVO DEL MANUAL**

### **ÍNDICE**

#### **INTRODUCCIÓN**

#### **HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL NEGOCIO**

- Crecimiento Económico en el Sector Comercial.
- Beneficios que genera el uso de herramientas electrónicas en su negocio.
- Herramientas electrónicas a tratar.

#### **TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

- Proceso para operar con tarjeta de crédito y débito.
- Empresas emisoras de tarjetas.
- Proceso de venta con tarjeta.

#### **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

- Importante para su negocio
- Requisitos para implementar facturación electrónica.
- Pasos para obtener una firma electrónica.
- Proceso de facturación electrónica.

#### **TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

- Proceso para realizar transferencias bancarias en su negocio.
- Entidades Bancarias para la creación de una cuenta bancaria.
- Proceso para realizar transferencias bancarias en su negocio.

## DINERO ELECTRÓNICO

- Ventajas del Dinero electrónico.
- Requisitos para implementar Dinero electrónico en su negocio.
- Requisitos para cobrar con Dinero electrónico.
- Actores claves del Sistema de Dinero electrónico.

## DESARROLLO

### INTRODUCCIÓN

“El Manual de Uso y Aplicación de Herramientas Electrónicas en el Sector Comercial”, les servirá a los comerciantes para poder conocer de una forma sencilla sobre las diferentes herramientas electrónicas que pueden aplicar en su negocio.

Las tendencias tecnológicas en el sector comercial a nivel mundial y la creciente demanda de los usuarios en el uso de herramientas electrónicas para diferentes actividades, como sociales, educativas, profesionales y comerciales; han influido en la necesidad de adquirir información y aplicar estas herramientas en los negocios para satisfacer la demanda de los clientes.

El objetivo de este manual es beneficiar a los comerciantes, que por diferentes razones como desconfianza y falta de capacitación; aún no aplican herramientas electrónicas en sus negocios. Se desea comunicar a las personas del sector comercial sobre las posibilidades de los nuevos medios electrónicos para realizar las transacciones diarias y hacer posible la integración de los comerciantes con los usuarios en esta era tecnológica.

## HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL NEGOCIO

**Crecimiento económico en el sector comercial:** La integración de pagos o procesos electrónicos, son elementos cruciales para el alto desempeño o crecimiento económico

del sector comercial; ya que es imposible ser sostenible si se continúa con el patrón de producción tradicional, necesitando así, de la innovación de instrumentos digitales, para facilitar procesos administrativos, contables y la gestión de compra-venta.

### **Beneficios que genera el uso de herramientas electrónicas en su negocio:**

- ▶ Automatización de servicio
- ▶ Optimización de Recursos
- ▶ Incremento de ventas
- ▶ Mayor competitividad

### **Herramientas Electrónicas a tratar:**

- ▶ Tarjetas de Crédito y Débito
- ▶ Facturación Electrónica
- ▶ Transferencias Electrónicas
- ▶ Dinero Electrónico

## **TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

### **Proceso para operar con tarjeta de crédito y débito:**

- 1.- Contar con un negocio constituido legamente.
- 2.- Debes afiliarte a un establecimiento bancario o emisor de tarjetas de crédito. Para ello puedes requerir información a un ejecutivo de ventas que te brinde asesoría.
- 3.- Disponer de una cuenta de cheques donde se te puedan acreditar fondos por las compras realice tu clientela, con normalidad esto se realiza semanalmente o de acuerdo a como estén constituidas las políticas de la entidad emisora.
- 4.- Llenar una solicitud de servicio y legalizar el contrato con una firma.
- 5.- Contar con una línea telefónica para el sistema de autorizaciones que se realizan a través de la terminal electrónica.

**6.-** Informarte adecuadamente sobre el uso de terminales electrónicas ya que en muchos de los casos no tiene costo sobre una determinada cantidad de transacciones mensuales o bien alguna comisión al no llegar al mínimo de ventas establecidas.

#### **Empresas emisoras de tarjetas:**

**-Banco Guayaquil: teléfono: 3730100 web: [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)**

**-Banco pichincha: teléfono: 1700-800-800 web: [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com)**

**-Banco del Pacifico: teléfono: 263-9268 web: [www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com)**

#### **Proceso de venta con tarjeta:**

**1.-** El titular o cliente cancela su compra con la tarjeta, para ello hace entrega de esta al vendedor.

**2.-** El vendedor pasa la tarjeta por la terminal electrónica donde se realiza el registro y autorización de la operación.

**3.-** La entidad bancaria asociada al local comercial receipta los detalles de la transacción y envía una orden a la entidad emisora de la tarjeta. El banco que está asociado al negocio le paga al mismo, salvo la Tasa de Descuento.

**4.-**La entidad emisor carga a la cuenta del titular de la tarjeta el precio del producto. El banco que emite la tarjeta paga el precio de la compra o producto salvo la Tasa Multilateral de Intercambio.

## **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **Importante para su negocio:**

Es una traducción digital de la facturación tradicional, que por su función automatizada permite mayor agilidad y eficiencia en los procesos contables, administrativos y en la generación de facturas.



**Requisitos para implementar facturación electrónica:**

**1.- Contar con firma electrónica**, la misma que se puede obtener de alguna entidad de Certificación Acreditada (CA)

En el Ecuador las entidades certificadas son el Banco Central y la Compañía Security Data Seguridad en Datos y Firma Digital S.A

**Pasos para obtener una firma electrónica:**

► Ingrese al Portal de Certificación Electrónica en [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec) enlace Certificación Electrónica o directamente a [www.eci.bce.ec](http://www.eci.bce.ec) En la sección Firma Electrónica seleccione Solicitud de Certificado y regístrese en línea. Los requisitos para este proceso son:

-Copia de Cédula o pasaporte a Color

-Copia de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)

-Copia de la última factura de pago de luz, agua o teléfono.

► Realice el pago por su Certificado Digital

► Acérquese a la Entidad de Certificación para la firma del Contrato y entrega del Certificado Digital en Token.

**2.- Solicitud de emisión de comprobantes**, esta se debe realizar a través del portal del SRI, en el que deberá llenar un formulario.

**Formularios que se llenan para poder emitir comprobantes:**

► Ficha técnica para el reporte de rangos de documentos emitidos por Auto impresores.  
- 300KB ~ 15s

► Ficha técnica para el reporte de rangos de documentos emitidos por Sistemas Computarizados (Auto impresores y Documentos Electrónicos). - 600KB ~ 30s

► Revisión técnica y operativa del Esquema de Emisión de Documentos Electrónicos. -  
2MB ~ 2m

**3.- Sistema Informático** para la generación de factura, que sea de archivo con extensión XML, ya que solo este será válido para el SRI.

**Links de descargas de sistemas informáticos:**

► **SRI:** <http://descargas.sri.gov.ec/download/compelec/comprobantesElectronicos.jar>

Comprobantes Electrónicos-Manual de Usuario v1 0 0.pdf

► **NECTILUS:**

**Teléfonos:** 02 2815232 / 2418781 **Web:** [nectilus@nectilus.com](mailto:nectilus@nectilus.com)

**4.- Contar con Internet**, para poder emitir las facturas.

**Proceso de facturación electrónica:**

- 1.- Se realiza la factura en el programa instalado para la facturación electrónica.
- 2.- Se socializa con el cliente que la factura será enviada a su correo electrónico, el cliente debe dar sus datos para la factura incluyendo su correo electrónico.
- 3.- Solicita la autorización al SRI.
- 4.- El SRI Valida y autoriza la factura.
- 5.- Al cliente le llega la notificación de la factura de su compra vía correo electrónico.

**TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

**Proceso para realizar transferencias bancarias en su negocio:**

- 1.- Creación de una cuenta bancaria.
- 2.- Contar con un computador e internet en el establecimiento comercial para realizar las transacciones.

**Entidades Bancarias para la creación de una cuenta bancaria:**

-**Banco Guayaquil:** teléfono: 3730100 web: [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)

-**Banco pichincha:** teléfono: 1700-800-800 web: [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com)

-**Banco del Pacifico:** teléfono: 263-9268 web: [www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com)

**Proceso para realizar transferencias bancarias en su negocio:**

1.- Transferir dinero de la cuenta del vendedor por medio de la banca electrónica.

2.- Estas transferencias se pueden realizar con la tarjeta de código. En cada transferencia la banca electrónica solicita un código aleatoriamente y ese código es para mayor seguridad de la transacción.

3.- Si es una transferencia directa es decir del mismo banco se hace efectivo inmediatamente, y si es una transferencia interbancario es decir de un banco a otro se hace efectiva en un plazo de 2 a 3 días.

**DINERO ELECTRÓNICO****Ventajas del Dinero electrónico:**

► Impulsa a que los negocios reemplacen el dinero en efectivo, el uso de cheques y transferencias de fondos; obviando de esta manera el riesgo de robo a mano armada.

► Ahorro de trámites, ya que, este proceso no necesita que se compruebe a las entidades bancarias la existencia de fondos.

► Permite poder realizar ventas con pagos al por menor, es decir, que brindar este servicio a la clientela no le impone al negocio contar con productos de precios elevados, beneficiando de esta forma también a los pequeños negocios.

**Requisitos para implementar Dinero electrónico en su negocio:**

1.- **Cuenta de Dinero Electrónico**, es el registro virtual creado para cada usuario del sistema de dinero electrónico.

Contrato con operadoras: Claro, Movistar y Cnt, desde cualquiera de ellas:

Marcar \*153# sirve para crear una cuenta virtual para dinero electrónico.

**2.-Monedero Electrónico**, es el registro virtual asociado a una cuenta de dinero electrónico en el que constarán todas las transacciones efectuadas en el sistema mediante un dispositivo móvil, una base de datos central u otros mecanismos.

### **Requisitos para cobrar con Dinero electrónico:**

1.-El cliente envía un SMS a su proveedor de billetera electrónica y recibe un código único de pago.

2.- El vendedor coloca en el POS el monto a cobrar y el sistema le pedirá el código único que será brindado por el cliente.

- Si el vendedor quiere reutilizarlo, la transacción será denegada.
- El valor de la compra le será descontado del monto con el que contaba de dinero electrónico, y dicho valor será acreditado a la cuenta de dinero electrónico del vendedor.

3.- El cliente recibe confirmación de cobro y el POS imprime los comprobantes para ambos.

### **Actores claves del Sistema de Dinero electrónico:**

► **Banco Central:** Administrador y Emisor

► **Macroagentes:** Instituciones financieras (públicas y privadas), Instituciones Públicas, Organizaciones del sector financiero, popular y solidario, Operadoras de Telecomunicaciones (Cnt, operadores privadas de telefonía celular y tv satelital, Empresas privadas, públicas o mixtas.

► **Usuarios:** Personas naturales o jurídicas que canjean con monedas y billetes físicos el dinero electrónico.

### **6.13 UBICACIÓN SECTORIAL**

Se contemplarán los locales comerciales, ubicados en el centro de la ciudad de Portoviejo, y se proporcionará un manual explicativo sobre la implementación y uso de herramientas electrónicas en el negocio.

### **6.14 IMPACTO DE LA PROPUESTA**

La elaboración del manual pretende evitar que el impacto tecnológico en el mercado afecte la economía de grandes y pequeños comerciantes, quienes por desconocimiento y escaso tiempo para capacitarse, se encuentran desorientados en cuanto a la utilidad de las herramientas electrónicas.

En este caso, el manual servirá para informar a los comerciantes sobre el uso y aplicación de herramientas electrónicas, tales como facturación electrónica, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, dinero electrónico y transferencias bancarias, demostrando la importancia y ventajas de utilizar estos instrumentos en sus transacciones comerciales.

El uso de herramientas electrónicas genera a cada local comercial una mayor rapidez y calidad de atención para su clientela, brindando un eficiente servicio en las transacciones que se realizan con este tipo de instrumentos como son: tarjetas de crédito y débito, dinero electrónico y transferencias electrónicas, que permiten al cliente poder cancelar sus compras sin necesidad de contar con dinero en efectivo; otro mecanismo, es la facturación electrónica, puesto que ofrece a los comerciantes facilidad en los procesos administrativos, contables y comerciales.

### **6.15 RESULTADOS A LOGRARSE**

- Informar al sector comercial sobre el uso y aplicación de las herramientas electrónicas.
- Comerciantes motivados al fortalecimiento económico de sus negocios.

- El manual además de ser un instructivo que oriente a los comerciantes, podrá servir como instrumento de consulta para la ciudadanía en general.

### 6.16 ACTIVIDADES

Se elaborará el Manual de Uso y Aplicación de Herramientas Electrónicas en el Sector Comercial, el mismo que será entregado a los comerciantes que aún no aplican herramientas electrónicas en su negocio. Al momento de entregar el manual, se le dará una breve explicación del objetivo del mismo, su contenido y cómo aplicarlo.

### 6.17 RECURSOS

Se contará con los recursos económicos de las autoras del proyecto, las cuales cuentan con los fondos económicos y logísticos necesarios para su ejecución. Se considera como inversión total \$320.00.

### 6.18 PRESUPUESTO DE GASTOS

**TABLA #15**  
**PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA PROPUESTA**

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C. UNITARIO</b>	<b>C. TOTAL</b>
Diseño de Manual	1 diseño	\$80.00	\$80.00
Impresión de Folletos	140 folletos	\$1.00	\$140.00
Viáticos	20 visitas	\$3.00	\$60.00
Imprevistos			\$40.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$320.00</b>

Elaborado por: Las Autoras de la investigación

## 6.19 CRONOGRAMA

**TABLA #16**  
**CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>I SEMANA</b>	<b>II SEMANA</b>	<b>III SEMANA</b>
Elaboración de diseño del manual.			
Entrega de manuales a comerciantes.			
Evaluación.			

Elaborado por: Las Autoras de la investigación

## 6.20 EVALUACIÓN

Se midió a través de los resultados a lograrse, considerando que la mayoría de los comerciantes no disponen de tiempo para capacitarse, se realizó una socialización, la cual implicó al momento de entregar el manual dar una breve introducción del contenido del mismo, de esta forma se entabló un dialogo con los comerciantes, permitiendo conocer las opiniones de ellos.

No se aplicó la propuesta a todo el sector comercial, por el costo y tiempo que ameritaba, sin embargo se tomó un grupo importante de 144 comerciantes, de los cuales con el 50% se socializó el explicativo del manual, por esta razón las autoras de la propuesta dejan a disposición, para que esta pueda ser retomada por alguna institución, que desee difundirla a todos los comerciantes del centro de Portoviejo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. **ECUADOR, B. C.** (Enero de 2014). *Sistema de Dinero Electrónico en el Ecuador*. Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
2. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 11 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/C.htm#comercio>
3. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 12 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/C.htm#competitivo>
4. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 12 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/G.htm>
5. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 14 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/M.htm#mercado>
6. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 15 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/N.htm#negocio>
7. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 16 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/P.htm#producto>
8. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 17 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/R.htm#rentabilidad>
9. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/R.htm#riesgo>
10. **EUMED.NET.** (2013). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 19 de 11 de 2014, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/T.htm#transferencias>
11. **GUTIÉRREZ, J.** (30 de Octubre de 2014). *Diaro La Nación*. Obtenido de Comienza obligatoriedad de facturación Electrónica para las grandes empresas : <http://www.lanacion.cl/noticias/economia/empresas/comienza-obligatoriedad-de-facturacion-electronica-para-las-grandes-empresas/2014-10-29/152847.html>
12. **JARAMILLO, J. P.** (Junio de 2014). *Perspectiva* . Obtenido de Perspectiva económica del Ecuador: el dinero electrónico: <http://investiga.ide.edu.ec/images/pdfs/2014junio/Perspectiva%20Jun2014.9-12.pdf>

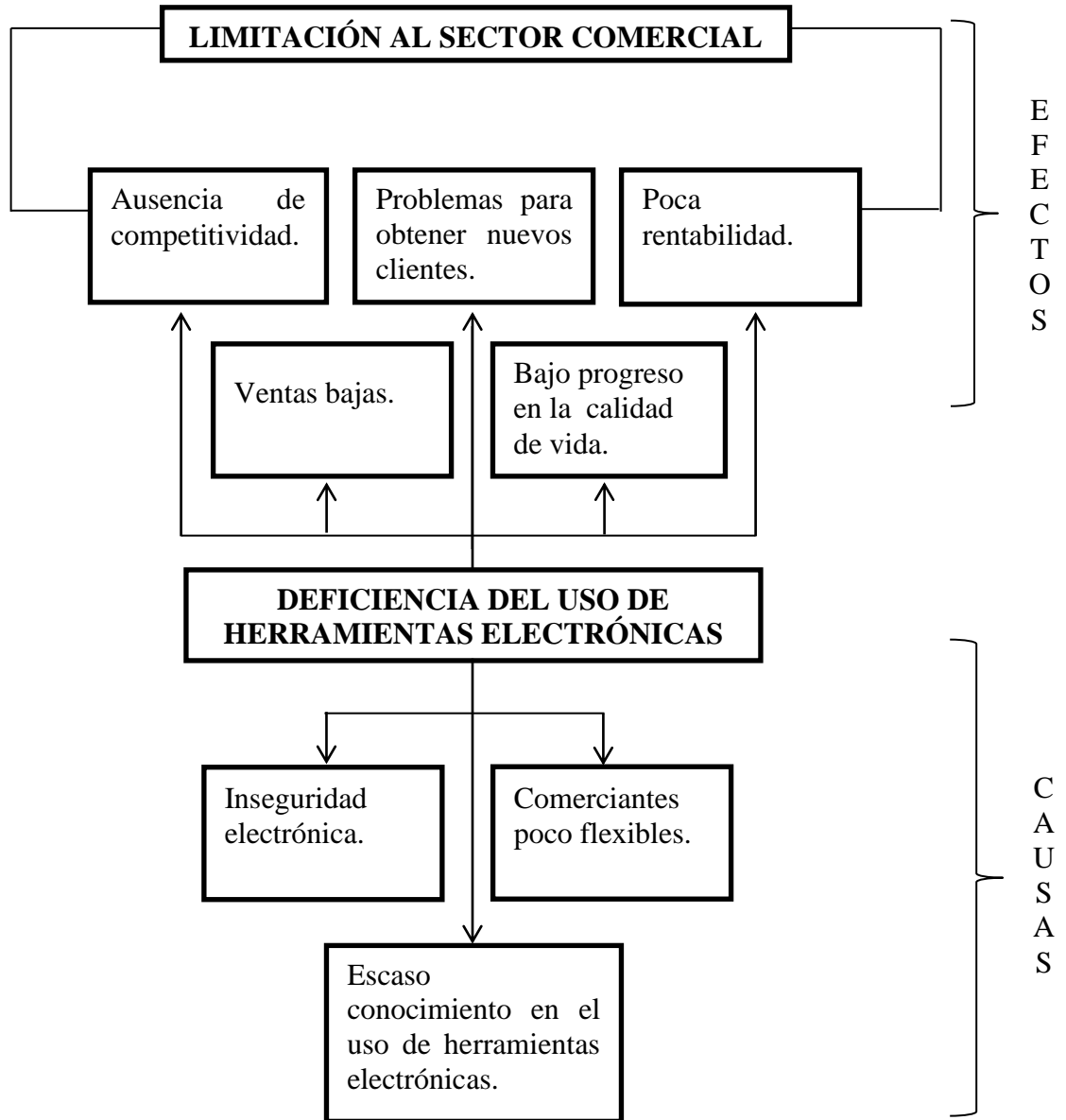


13. **MONETOS.** (2008). *<http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/funcionamiento-uso/establecimientos-comerciales/>*. Recuperado el 20 de 12 de 2014, de <http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/funcionamiento-uso/establecimientos-comerciales/>
14. **RODAS, M. L.** (2011). *Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de tesis de Pregrado: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1465>
15. **SAINZ DE VICUÑA, J.** (1996). Opciones Estratégicas. En J. Sainz De Vicuña, *Distribución Comercial* (pág. 222). Madrid: ESIC.
16. **TALLEDO, F. V.** (2011). La Banca Electrónica como Alternativa de Expansión en los Negocios de Línea Blanca en la Calle Pedro Gual. *La Banca Electrónica como Alternativa de Expansión en los Negocios de Línea Blanca en la Calle Pedro Gual*. Portoviejo, manabí, Ecuador.

# ANEXOS

# ANEXO #1

## ÁRBOL DEL PROBLEMA





## ANEXO #2 ENCUESTA

**OBJETIVO:** Determinar el uso de herramientas electrónicas y su impacto en el sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo.

Dirigida a comerciantes del centro de la ciudad de Portoviejo.

**Indicaciones:** Marcar con una X la respuesta que mayor se acerque a su criterio.

Sexo: \_\_\_\_\_ Nivel de Estudio: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo de su negocio: \_\_\_\_\_  
Tipos de negocio: \_\_\_\_\_

**1. ¿Conoce los nuevos procesos electrónicos que está implementando el Gobierno para un mayor control de la actividad comercial como facturación electrónica y registro de procesos laborales por internet?**

Si   
No

**2. ¿Usa usted herramientas electrónicas en su negocio?**

Si   
No

(En caso de que su respuesta sea NO ir a la pregunta 8)

**3. ¿Por qué aplica herramientas electrónicas en su negocio?**

Exigencias de la clientela   
Tendencias en el mercado   
Nuevas leyes del gobierno en las actividades comerciales   
Facilidad en las operaciones

**4. ¿Qué tipos de herramientas electrónicas usa?**

Transferencias   
Cobro con tarjeta de débito   
Cobro con tarjeta de crédito   
Facturación electrónica   
Todas las anteriores

Otras  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**5. ¿En qué forma se ha beneficiado del uso de herramientas electrónicas en su negocio?**

Incremento de ventas   
Nuevos Clientes   
Mayor competitividad

**6. ¿Usted cree que el uso de herramientas electrónicas le genera mayor ingreso en su negocio?**

Si   
No

**7. ¿Considera usted que el uso de herramientas electrónica ha contribuido a mejorar su calidad de vida?**

Si  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
No

**8. ¿Cuál es la causa principal que impide el uso de herramientas electrónicas en su negocio?**

Ingresos insuficientes   
Desconfianza   
Falta de Conocimiento   
Otras  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**9. ¿Estaría dispuesto a ser capacitado sobre el uso de herramientas electrónicas para poder implementar las mismas en su negocio?**

Si   
No

**10. De acuerdo a su criterio o a la experiencia de un conocido ¿En qué aspectos considera usted que el uso de herramientas electrónicas beneficiaría a su negocio?**

Mayor control   
Incremento de Ventas   
Automatización del servicio   
Optimización de recursos   
Otras  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO #3 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

De las encuestas realizadas al sector comercial del centro de la ciudad de Portoviejo del 9 al 15 de diciembre, se encuestó a un total de 306 comerciantes. Las encuestas se realizaron de forma secuencial a los dueños de los locales. Como datos generales de los encuestados se obtuvo los siguientes resultados:

#### a- SEXO

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Masculino	148	48%
2	Femenino	158	52%
	<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

#### b- EDAD

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	16 - 20	7	2%
2	21 - 25	21	7%
3	26 - 30	37	12%
4	31 - 35	36	12%
5	36 - 40	52	17%
6	41 - 45	37	12%
7	46 - 50	41	13%
8	51 - 55	34	11%
9	56 - 60	25	8%
10	61 - 65	9	3%
11	66 - 70	5	2%
12	>71	2	1%
	<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

### c- NIVEL DE ESTUDIO

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Primaria	4	1%
2	Secundaria	83	27%
3	Bachillerato	69	23%
4	Universitaria	3	1%
5	Superior	147	48%
	<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autoras de la investigación

### d- ACTIVIDAD COMERCIAL

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Venta de Ropa	78	25%
2	Venta de calzado	54	18%
3	Venta de celulares	20	7%
4	Bisutería	17	6%
5	Ferretería	13	4%
6	Mueblería	12	4%
7	Electrodomésticos	12	4%
8	Repuestos	11	4%
9	Lubricantes	9	3%
10	Librería	6	2%
11	Despensa	5	2%
12	Pañales	5	2%
13	Plásticos	5	2%
14	Joyas	5	2%
15	Telas	4	1
16	Cosméticos	4	1
17	Artículos de fiesta	4	1

18	Porcelana y vajilla	4	1
19	Otra actividad	38	12%
	<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
 Elaboración: Autoras de la investigación

#### e- TIEMPO DEL NEGOCIO

N	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	> 1 año	12	4%
2	1 - 5 años	81	27%
3	6 - 10 años	81	26%
4	11 - 15 años	50	16%
5	16 - 20 años	47	15%
6	21 - 25 años	12	4%
7	26 - 30 años	10	3%
8	31 - 35 años	5	2%
9	36 - 40 años	6	2%
10	>41	2	1%
	<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
 Elaboración: Autoras de la investigación

De los 306 encuestados 148 fueron de sexo masculino y 158 de sexo femenino, la edad de la mayoría de los comerciantes está entre 36 a 40 años, la mayoría de los comerciantes tienen título profesional, algunos no ejercen su profesión en su actividad comercial. En el centro de Portoviejo la actividad comercial que más ejercen es la venta de ropa, calzado y de celulares, por último los locales comerciales en su mayoría tienen de 1 a 5 años de creados y de 6 a 10 años.

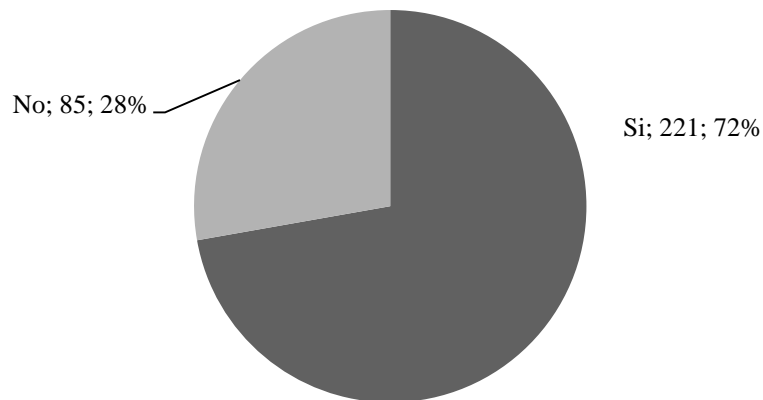


**¿Conoce los nuevos procesos electrónicos que está implementando el Gobierno para un mayor control de la actividad comercial como facturación electrónica y registro de procesos laborales por internet?**

**NIVEL CONOCIMIENTO NUEVOS PROCESOS ELECTRÓNICOS**

<b>N</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Si	221	72%
2	No	85	28%
<b>Total</b>		<b>306</b>	<b>100%</b>

**NIVEL CONOCIMIENTO NUEVOS PROCESOS ELECTRÓNICOS**



Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: Autoras de la investigación

**ANÁLISIS**

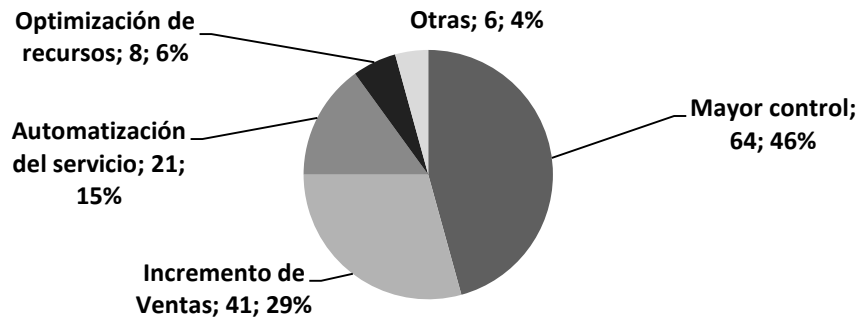
La pregunta número uno se la realizó para darle una introducción al encuestado sobre lo que se trataría las demás preguntas, medir el conocimiento de los comerciantes sobre las nuevas estrategias electrónicas que está implementando el Gobierno, de 306 encuestados 221 respondieron que si conocen o han escuchado sobre los temas de dinero electrónico, facturación electrónica y demás y 85 personas respondieron que no conocen.

De acuerdo a su criterio o a la experiencia de un conocido ¿En qué aspectos considera usted que el uso de herramientas electrónicas beneficiaría a su negocio?

**BENEFICIOS SI SE USARA**

N	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Mayor control	64	46%
2	Incremento de Ventas	41	29%
3	Automatización del servicio	21	15%
4	Optimización de recursos	8	6%
5	Otras	6	4%
	Total	140	100%

**BENEFICIOS SI SE USARA**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaboración: Autoras de la investigación

**ANÁLISIS**

En el gráfico observamos respuestas con un 46% Mayor control, 29% Incremento de ventas, 15% Automatización del servicio, 6% Optimización de recursos y 4% Otras. Lo que permite razonar que aunque esta parte de comerciantes no utilicen herramientas electrónicas la mayoría están conscientes y seguros que su uso ayudaría no solo a que exista un mejor registro y vigilancia en los intereses del negocio, sino a su vez un aumento significativo en ventas.

ANEXO #4  
DISEÑO DEL MANUAL



Trabajo de Titulación de la carrera de  
Finanzas y Relaciones Comerciales  
Promoción 2015

**Herramientas Electrónicas para el  
crecimiento económico de su negocio**



**Autoras:**

- ▶ **Natasha Mendoza Arévalo**
- ▶ **Karen Ramos Mendoza**

**Tutora:**

**Econ. Lucía Zambrano Santos**

*Manual de Uso y aplicación de Herramientas  
Electrónicas en el sector comercial:*

**Introducción:**



“El Manual de Uso y Aplicación de Herramientas Electrónicas en el Sector Comercial”, les servirá a los comerciantes para poder conocer de una forma sencilla sobre las diferentes herramientas electrónicas que pueden aplicar en su negocio.

Las tendencias tecnológicas en el sector comercial a nivel mundial y la creciente demanda de los usuarios en el uso de herramientas electrónicas para diferentes actividades, como sociales, educativas, profesionales y comerciales; han influido en la necesidad de adquirir información y aplicar estas herramientas en los negocios para satisfacer la demanda de los clientes.

El objetivo de este manual es beneficiar a los comerciantes, que por diferentes razones como desconfianza y falta de capacitación; aún no aplican herramientas electrónicas en sus negocios. Se desea comunicar a las personas del sector comercial sobre las posibilidades de los nuevos medios electrónicos para realizar las transacciones diarias y hacer posible la integración de los comerciantes con los usuarios en esta era tecnológica.

## Herramientas electrónicas para tu negocio

### *Herramientas Electrónicas para el Crecimiento económico del negocio*

#### *Crecimiento económico en el sector comercial:*

La integración de pagos o procesos electrónicos, son elementos cruciales para el alto desempeño o crecimiento económico del sector comercial; ya que es imposible ser sostenible si se continúa con el patrón de producción tradicional, necesitando así, de la innovación de instrumentos digitales, para facilitar procesos administrativos, contables y la gestión de compra-venta.

#### *Beneficios que genera el uso de herramientas electrónicas en su negocio:*

- ▶ Automatización de servicio
- ▶ Optimización de Recursos
- ▶ Incremento de ventas
- ▶ Mayor competitividad

#### *Herramientas Electrónicas a tratar:*

- ▶ Tarjetas de Crédito y Débito
- ▶ Facturación Electrónica
- ▶ Transferencias Electrónicas
- ▶ Dinero Electrónico



## Herramientas electrónicas para tu negocio

### Tarjetas de crédito y débito

#### Proceso para operar con tarjeta de crédito y débito:



1

Debes contar con una empresa o negocio legalmente constituido.



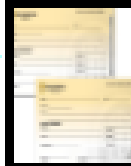
2

Debes afiliarte a una institución bancaria o empresa emisora de tarjetas. Puedes para ello solicitar información a un ejecutivo de cuentas que te asesore.



3

Debes contar con una cuenta de cheques a donde se te acreditarán los fondos de las compras realizadas por tus clientes. Esto regularmente en períodos semanales o según lo establezcan las políticas de la institución emisora.



4

Llenar una solicitud de servicio y firmar el contrato correspondiente.



5

Disponer de una línea telefónica directa para la operación del sistema de autorizaciones a través de la terminal electrónica.



6

Deberás informarte correctamente sobre las políticas de uso de las terminales ya que en la mayoría de casos puede no tener costo sobre determinado número de transacciones mensuales o bien alguna comisión si tus transacciones no alcanzan el mínimo establecido.



#### Empresas emisoras de tarjetas

-Banco Guayaquil: teléfono: 3730100

web: [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)

-Banco pichincha: teléfono: 1700-800-800

web: [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com)

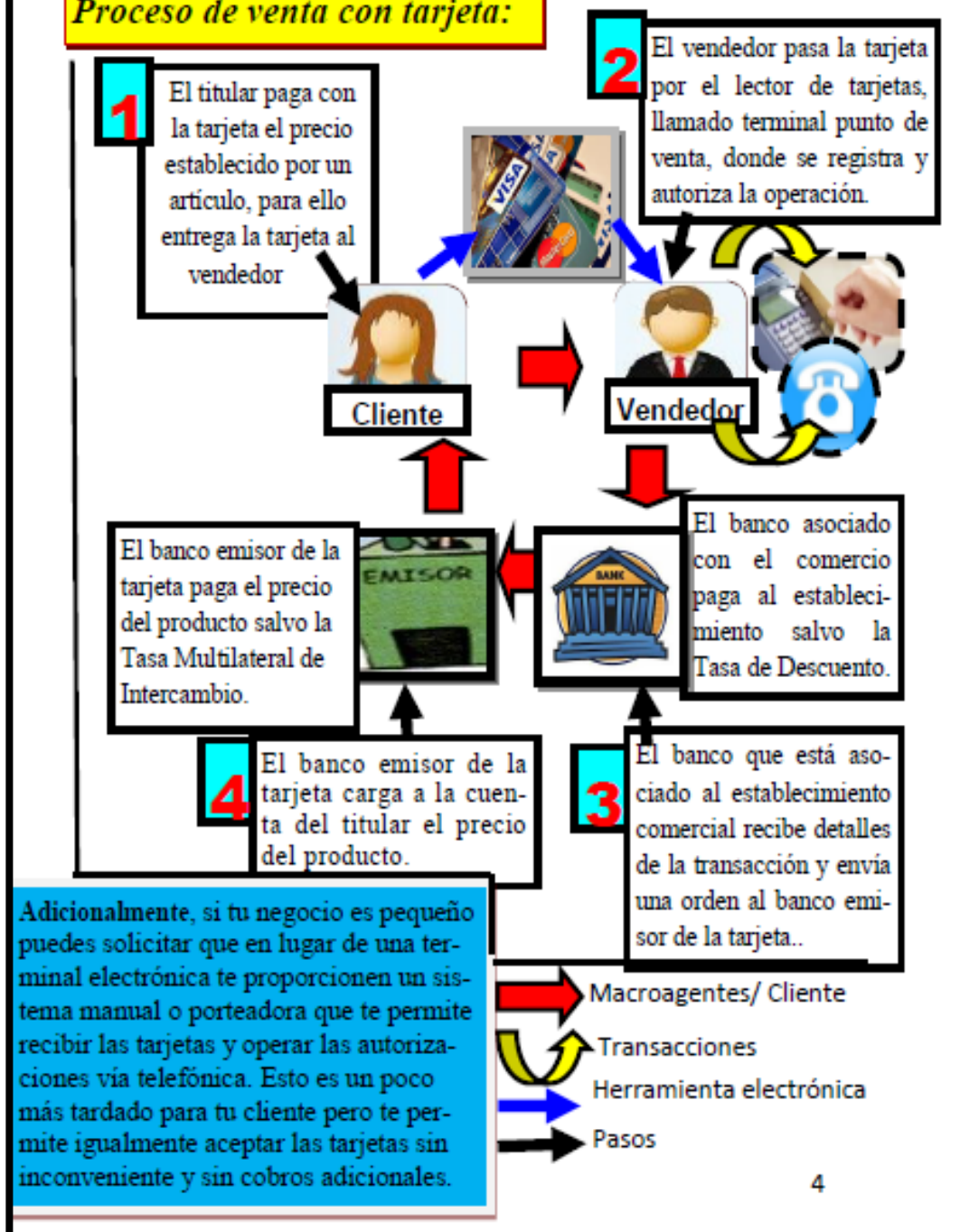
-Banco del Pacifico: teléfono: 263-9268

web: [www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com)



## Herramientas electrónicas para tu negocio

### Proceso de venta con tarjeta:



## Herramientas electrónicas para tu negocio

### Facturación Electrónica



#### Importante para su negocio:

Es una traducción digital de la facturación tradicional, que por su función automatizada permite mayor agilidad y eficiencia en los procesos contables, administrativos y en la generación de facturas.

#### Requisitos para implementar facturación electrónica:

- 1 Contar con firma electrónica, la misma que se puede obtener de alguna entidad de Certificación Acreditada (CA)  
En el Ecuador las entidades certificadas son el Banco Central y la Compañía Security Data Seguridad en Datos y Firma Digital S.A

#### Pasos para obtener con firma electrónica

- Ingrese al Portal de Certificación Electrónica en [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec) enlace Certificación Electrónica o directamente a [www.eci.bce.ec](http://www.eci.bce.ec) En la sección Firma Electrónica seleccione Solicitud de Certificado y registre en línea. Los requisitos para este proceso son:
  - Copia de Cédula o pasaporte a Color
  - Copia de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)
  - Copia de la última factura de pago de luz, agua o teléfono.
- Realice el pago por su Certificado Digital
- Acérquese a la Entidad de Certificación para la firma del Contrato y entrega del Certificado Digital en Token.

5

- 4 Contar con Internet, para poder emitir las facturas.

Security Data

Claro



## Herramientas electrónicas para tu negocio

### Formularios que se llenan para poder emitir comprobantes

- ▶ Ficha técnica para el reporte de rangos de documentos emitidos por Autoimpresores. - 300KB ~ 15s
- ▶ Ficha técnica para el reporte de rangos de documentos emitidos por Sistemas Computarizados (Autoimpresores y Documentos Electrónicos). - 600KB ~ 30s

**2** Solicitud de emisión de comprobantes, esta se debe realizar a través del portal del SRI, en el que deberá llenar un formulario.



**3** Sistema Informático para la generación de factura, que sea de archivo con extensión XML, ya que solo este será válido para el SRI.



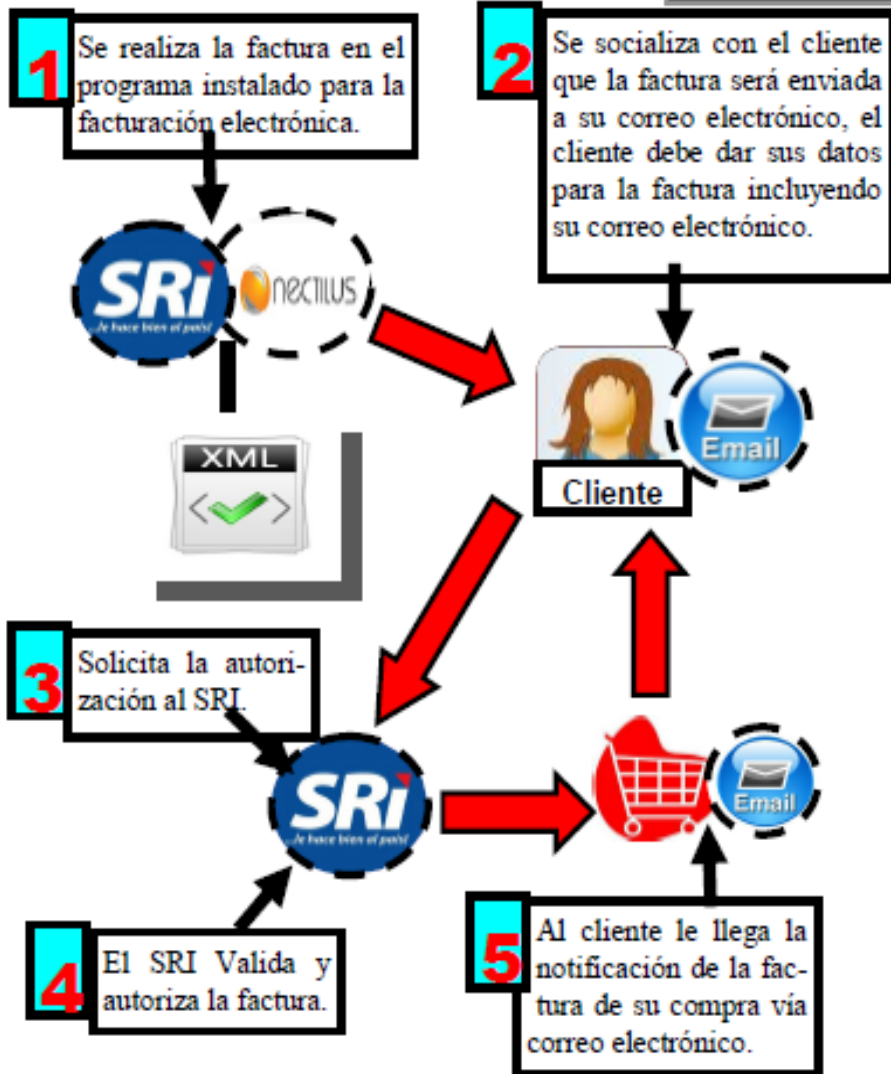
### Links de descargas de sistemas informáticos:

- ▶ SRI:  
<http://descargas.sri.gov.ec/download/compelec/comprobantesElectronicos.jar>  
Comprobantes Electrónicos-Manual de Usuario v1 0 0.pdf
- ▶ NECTILUS: Teléfonos: 02 2815232 / 2418781 Web: [nectilus@nectilus.com](mailto:nectilus@nectilus.com)

## Herramientas electrónicas para tu negocio

### Facturación Electrónica

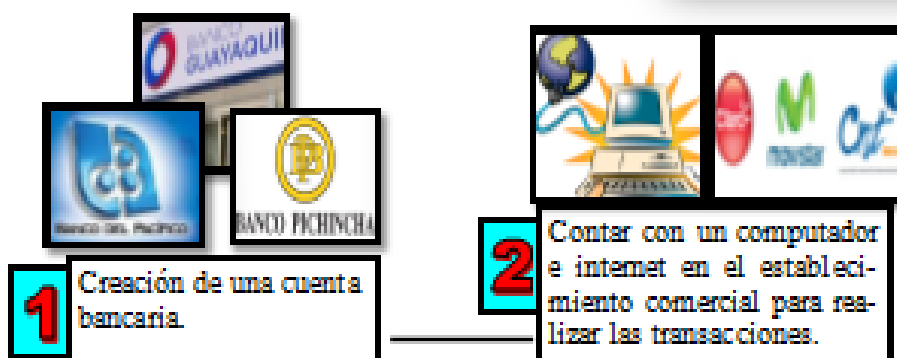
#### Proceso de facturación electrónica:



## Herramientas electrónicas para tu negocio

### *Transferencias electrónicas*

**Proceso para realizar transferencias bancarias en su negocio:**



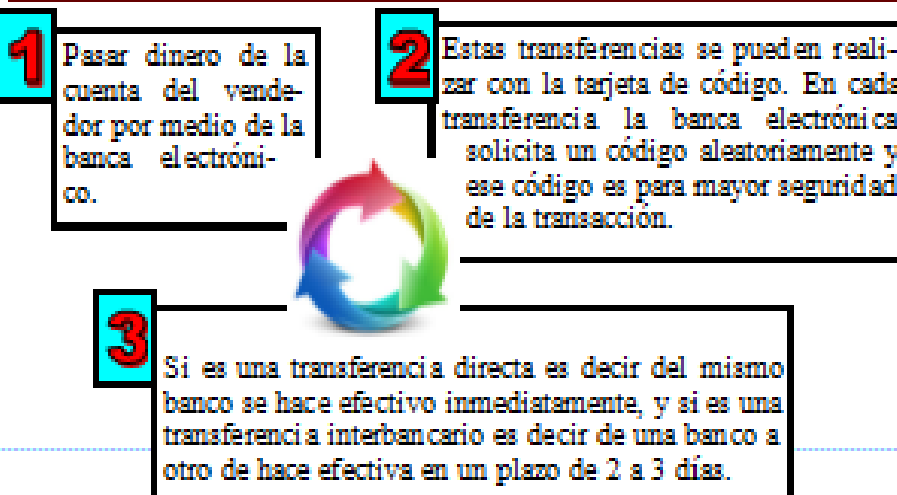
#### Entidades Bancarias para la creación de una cuenta bancaria

-Banco Guayaquil: teléfono: 3730100 web: [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)

-Banco pichincha: teléfono: 1700-800-800 web: [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com)

-Banco del Pacífico: teléfono: 263-9268 web: [www.bancodelapacifico.com](http://www.bancodelapacifico.com)

**Proceso para realizar transferencias bancarias en su negocio:**



## Herramientas electrónicas para tu negocio

### *Dinero Electrónico:*

#### *Ventajas del Dinero electrónico:*

- ▶ Menor costo para usuarios.
- ▶ Pagos a través de teléfonos celulares sin necesidad de internet.
- ▶ Podrá ser canjeado por dinero físico en todo momento.
- ▶ Ofrecerá mayor cobertura en zonas alejadas que no cuentan con entidades financieras.



#### *Requisitos para implementar Dinero electrónico en su negocio:*

**1** ▶ Cuenta de Dinero Electrónico, es el registro virtual creado para cada usuario del sistema de dinero electrónico.



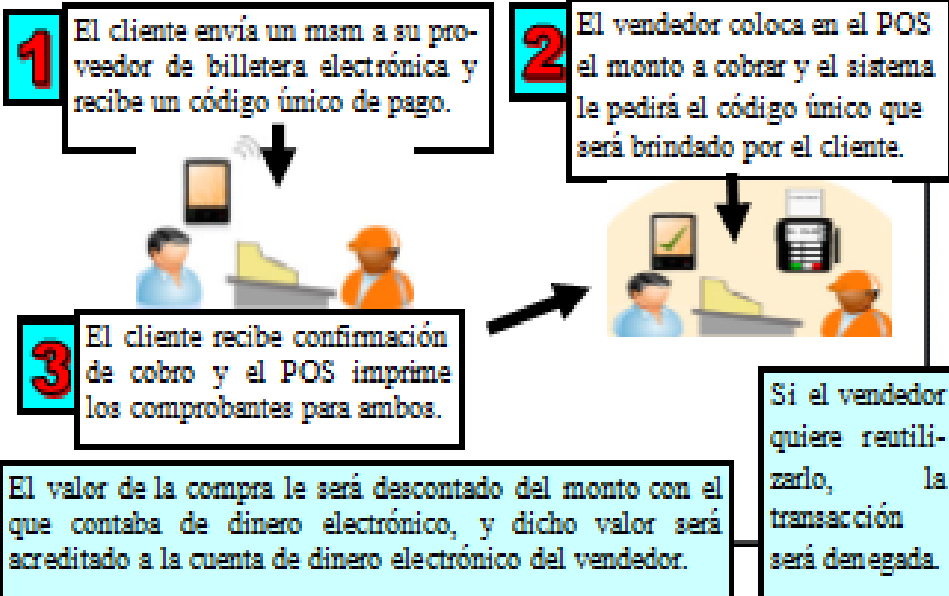
Contrato con operadoras: Claro, Movistar y Cnt, desde cualquiera de ellas:  
Marcar \*153# sirve para crear una cuenta virtual para dinero electrónico.

**2** ▶ Monedero Electrónico, es el registro virtual asociado a una cuenta de dinero electrónico en el que constarán todas las transacciones efectuadas en el sistema mediante un dispositivo móvil, una base de datos central u otros mecanismos.



## Herramientas electrónicas para tu negocio

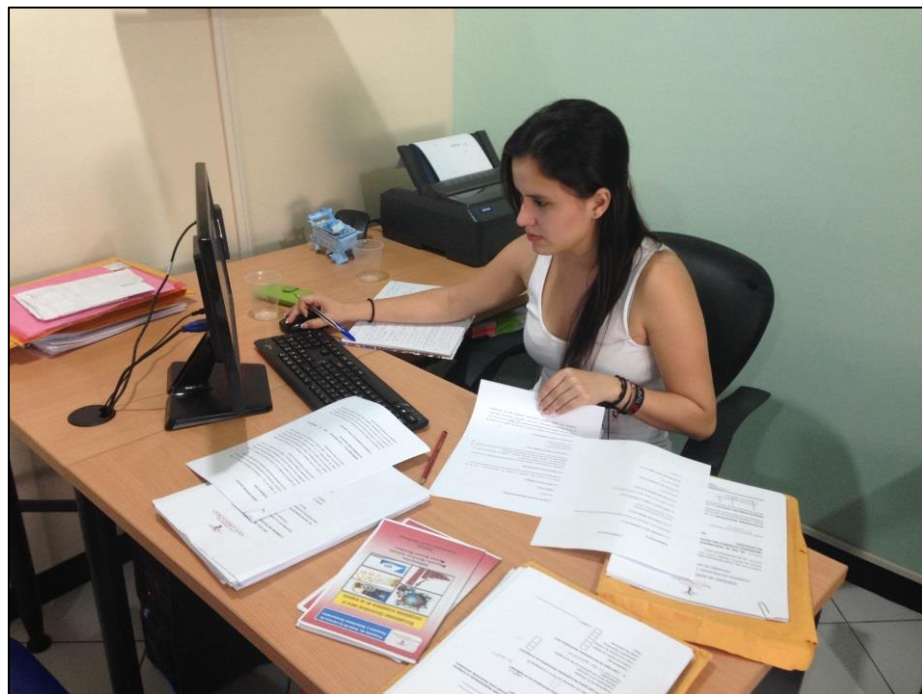
### Requisitos para cobrar con Dinero electrónico:



### Actores claves del Sistema de Dinero electrónico:



**ANEXO #5**  
**FOTOS**







**FOTOS REALIZACIÓN DE ENCUESTA**











**FOTOS ENTREGA DE FOLLETO**



