UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

MAESTRÍA EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS

"TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL"

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS

"EVALUACION DE LA VIABILIDAD DEL DINERO ELECTRONICO COMO MEDIO DE PAGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS VIRTUALES"

AUTOR: ECO. ALEX EDUARDO AVILES ESPINOZA

TUTOR: ECO. MARINA MERO FIGUEROA MSC.

GUAYAQUIL – ECUADOR

SEPTIEMBRE 2016

Presidencia de la República del Ecuador

Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes

SENESCYT Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL		
TÍTULO: "Evaluación de la Viabilidad "		
AUTOR: Alex Eduardo Avilés Espinoza	**REVISORES:**	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ciencias Económicas	
CARRERA: Maestría en Finanzas y Proyectos Corporativos		
FECHA DE PUBLICACIÓN: Septiembre 2016	**N° DE PÁGS.:**	
ÁREA TEMÁTICA: Comercial, Tecnológica, Financiera		
PALABRAS CLAVES:		
RESUMEN: El presente trabajo tiene por objeto de estudio a analizar la comercialización de productos y servicios virtuales a través de Dinero Electrónico como medio de pago, es decir, el pago anticipado de un valor disponible en un dispositivo electrónico como alternativa de pago para compras específicas de productos virtuales. En el Ecuador a través del gobierno busca incentivar el uso del dinero electrónico. Esta medida busca como uno de sus principales objetivos la inclusión de los sectores marginales en el sistema financiero. Y dentro del desarrollo tecnológico, dentro de la matriz productiva el descubrimiento y aplicación de nuevas fuentes de comercialización de servicios y productos virtuales.		
N° DE REGISTRO(en base de datos):	**N° DE CLASIFICACIÓN:**	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF	[x] **SI**	[ ] **NO**
CONTACTO CON AUTOR	**Teléfono:** 0987383889	**E-mail:** alexaviles303@gmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN Facultad de Ciencias Económicas	**Nombre:** Eco. Marina Mero Figueroa, MSc.	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante **Eco. Alex Eduardo Avilés Espinoza**, del Programa de Maestría en Finanzas y Proyectos Corporativos, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas CERTIFICO: que el trabajo de titulación especial titulado **"Evaluación de la Viabilidad del Dinero Electrónico como medio de pago de productos y servicios virtuales"**, en opción al grado académico de Magíster en Finanzas y Proyectos Corporativos, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto..

Atentamente

Eco. Marina Mero Figueroa, MSc

TUTOR

Guayaquil, septiembre de 2016

DEDICATORIA

A mi familia y esposa.

AGRADECIMIENTO

A Dios mi familia, esposa y amigos por su apoyo constante.

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL"

_____

Eco. Alex Eduardo Avilés Espinoza

ABREVIATURAS

D.E.: Dinero Electrónico
S.D.E: Sistema de Dinero Electrónico
B.C.E.: Banco Central de Ecuador

Contenido

Introducción ... 1
Delimitación del problema: ... 1
Formulación del problema: ... 3
Justificación: ... 3
Objeto de estudio ... 4
Campo de acción o de investigación ... 4
Objetivo general ... 4
Objetivos específicos ... 4
La novedad científica ... 5
Capítulo 1 ... 6
Marco teórico ... 6
1.1 Teorías generales ... 6
1.1.1 Concepto ... 6
1.1.2 Historia del dinero ... 6
1.1.3 Tipos de dinero ... 9
1.1.4 Funciones del dinero ... 10
1.2 Teorías Sustantivas ... 11
1.2.1 Concepto de Dinero Electrónico. ... 11
1.2.2 Productos virtuales. ... 12
1.2.3 Servicios virtuales. ... 13
1.2.4 Comercio Electrónico. ... 13
1.2.5 Enfoques del Dinero Electrónico. ... 14
1.3 Referentes empíricos ... 15
Capítulo 2 ... 16
Marco metodológico ... 16
2.1 Metodología ... 16
2.2 Métodos ... 16
2.2.1 Método teórico. ... 16
2.2.2 Método histórico. ... 17
2.2.3 Métodos empíricos. ... 17
2.3 Hipótesis ... 17
2.4 Universo y muestra ... 18
2.4.1 Universo ... 18
2.4.2 Muestra ... 18
2.5 CDIU – Operacionalización de variables ... 20

2.5.1 Categorías. 20
2.5.1.1 Social. 20
2.5.1.2 Económica. 20
2.5.2 Dimensiones. 20
2.5.2.1 Exploratoria. 21
2.5.2.2 Descriptiva. 21
2.5.2.3 De campo. 21
2.6 Gestión de datos 21
2.7 Criterios éticos de la investigación 22
2.7.1 Credibilidad 22
2.7.2 Relevancia 22
2.7.3 Validez 22
Capítulo 3 23
Resultados 23
3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población 23
3.1.1 Costos de usar el dinero electrónico 23
3.1.2 Ventajas y desventajas del uso del dinero electrónico 24
3.2 Diagnostico o estudio de campo: 26
Capítulo 4 35
Discusión 35
4.1 Contrastación empírica 35
4.2 Limitaciones 37
4.3 Líneas de investigación 37
4.4 Aspectos relevantes 37
Capítulo 5 39
Propuesta 39
Conclusiones 44
Recomendaciones 45
Bibliografía 46
Anexos 49

Índice de figuras

Figura 1 Árbol del Problema 2
Figura 2 Frecuencia de compra de productos y servicios virtuales 27
Figura 3 Conocimiento de Dinero Electrónico 28
Figura 4 Aceptación del dinero electrónico 29
Figura 5 Factores de la no utilización del dinero electrónico 30
Figura 6 Beneficios del uso del dinero electrónico 30
Figura 7 Acceso al sistema financiero 31
Figura 8 Servicios de instituciones financieras 32
Figura 9 Costos de los servicios financieros 32
Figura 10 Frecuencia de uso de los dispositivos electrónicos 33
Figura 11 Usos del internet 34

Índice de tablas

Tabla 1 Población que accede a Internet 18
Tabla 2 CDIU – Operacionalización de variables 20
Tabla 3. Acceso a productos y servicios virtuales. 26
Tabla 4 Consumo de productos y servicios virtuales 26
Tabla 5 Frecuencia de compra de productos y servicios virtuales 27
Tabla 6 Conocimiento de Dinero Electrónico. 27
Tabla 7 Aceptación del dinero electrónico 28
Tabla 8 Factores de la no utilización del dinero electrónico como medio de pago 29
Tabla 9 Beneficios del uso del dinero electrónico 30
Tabla 10 Acceso al sistema financiero 31
Tabla 11 Servicios de instituciones financieras 31
Tabla 12 Costos de los servicios financieros 32
Tabla 13 Frecuencia de uso de los dispositivos electrónicos 33
Tabla 14 Usos del internet 33
Tabla 15 Implementación mando remoto de consola a Teléfono Publico 40
Tabla 16 Implementación de la propuesta 41
Tabla 17 Producción e Instalación puesta en marcha de Teléfono Publico 41
Tabla 18 Costos por averías de Teléfono Publico 41
Tabla 19 Costos Comparativos de Implementación de Productos 42
Tabla 20 Costos comparativos continuidad de operación de los productos 42
Tabla 21 Costos comparativos averías de productos 43

Índice de Anexos

Anexo 1 Evolución del dinero 49
Anexo 3 Encuesta: Dinero Electrónico como medio de pago para productos y servicios virtuales 50

Evaluación de la viabilidad del Dinero Electrónico como medio de pago de productos y servicios virtuales

Resumen

El dinero electrónico, es una nueva modalidad de forma de pago impulsado por el gobierno ecuatoriano aprovechando la actualidad tecnológica y la creciente de adquisición de teléfonos móviles por parte de la población y como uno de los objetivos la inclusión económica de sectores marginales, reducción de niveles de inseguridad. En el presente trabajo se busca como finalidad los beneficios que se pueden obtener del uso del dinero electrónico como medio de pago en la adquisición de productos y servicios virtuales. Para lo cual se describe la evolución del dinero a lo largo del tiempo, y la evaluación de la viabilidad del uso del dinero electrónico como forma de pago a través del análisis de resultados de la encuesta y los costos por uso del mismo de acuerdo a montos establecidos y transacciones. En la investigación se demuestra que los costos utilizando el dinero electrónico como medio de pago son menores y que disminuye costos de operación para la empresa ABC en la comercialización de productos y servicios virtuales.

***Palabras clave*:** Efectivo electrónico, medios de pago electrónicos, Dinero electrónico

Abstract

Electronic money is a new form of payment by the Ecuadorian government taking advantage of present technology and the increasing acquisition of mobile phones driven by population and one of the objectives of the economic inclusion of marginal sectors, reduced levels insecurity. In this paper, it seeks intended benefits to be gained from the use of electronic money as payment in acquiring virtual products and services. For which the evolution of money over time, and assessing the feasibility of using electronic money as payment through the analysis of survey results and costs by using the same according to amounts described established and transactions. In the present work it is shown that the costs using electronic money as payment are lower and decreasing operating costs for the company ABC in marketing products and virtual services.

Introducción

El presente trabajo tiene por objeto de estudio a analizar la comercialización de productos y servicios virtuales a través de Dinero Electrónico como medio de pago, es decir, el pago anticipado de un valor disponible en un dispositivo electrónico como alternativa de pago para compras específicas de productos virtuales.

En el Ecuador a través del gobierno busca incentivar el uso del dinero electrónico. Esta medida busca como uno de sus principales objetivos la inclusión de los sectores marginales en el sistema financiero.

Y dentro del desarrollo tecnológico, dentro de la matriz productiva el descubrimiento y aplicación de nuevas fuentes de comercialización de servicios y productos virtuales.

Delimitación del problema:

El espacio en el cual será efectuado el estudio comprende el territorio ecuatoriano, las regiones de la Costa y Sierra. Específicamente en la evaluación de la viabilidad en la utilización del dinero electrónico como medio de pago para productos y servicios virtuales.

El déficit que se presenta en el uso de dispositivos electrónicos como medios de pago y desconfianza del dinero electrónico en la adquisición productos virtuales, como problema mayúsculo la no inclusión de los sectores marginales en el sistema financiero.

La necesidad inherente en la sustitución parcial del dinero físico en busca de la transaccionabilidad de una manera ágil, rápida, efectiva y eficiente.

Las causas y efectos que se derivan de este problema principal, se reflejan en el Árbol de problemas que se presentan en la Figura 1.

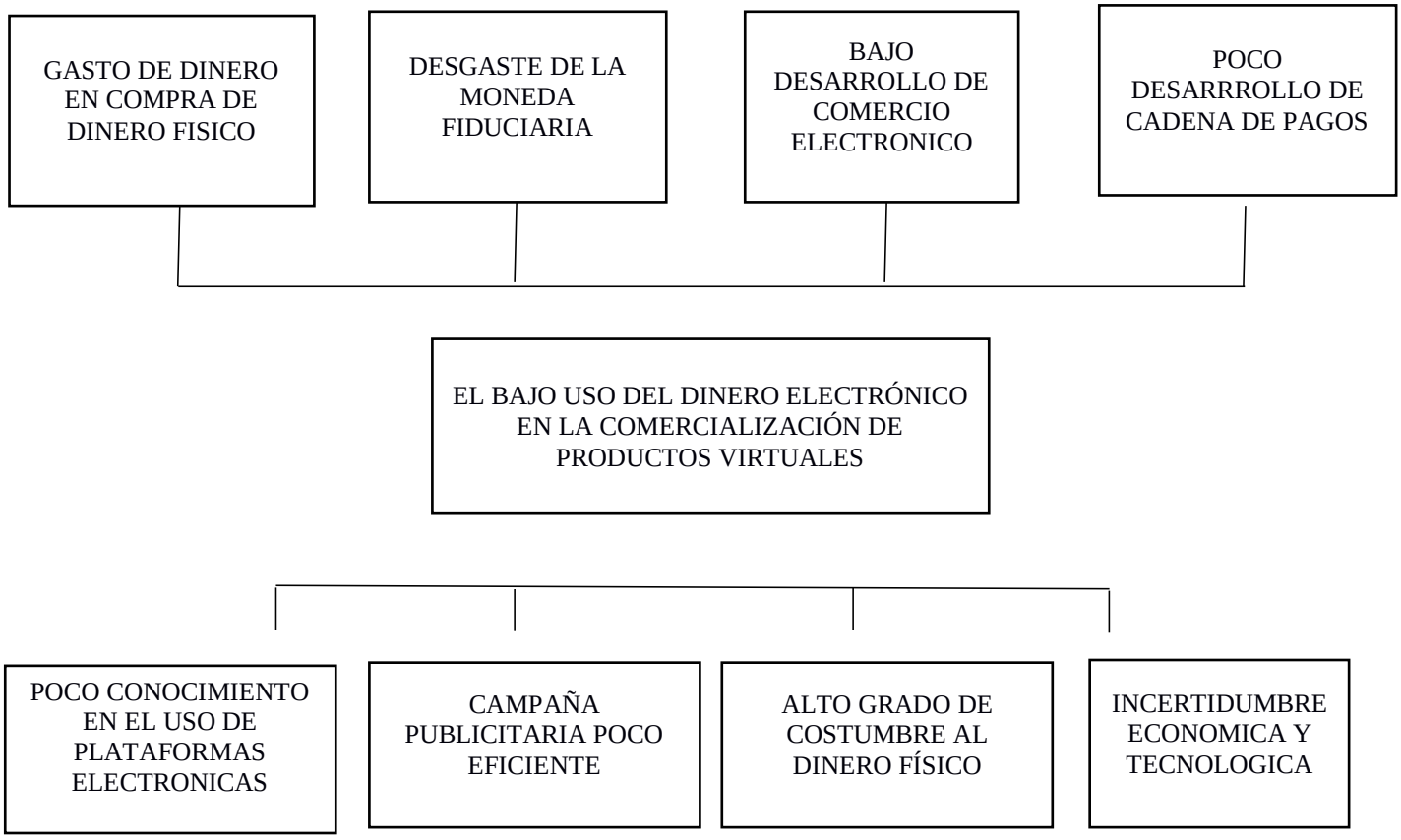

Figura 1 Árbol del Problema

En Ecuador existe un alto índice de restricción al acceso del sistema financiero en sectores marginales. Por tal motivo se plantea implementar por parte del Estado el uso del dinero electrónico, lo que refleja como primer paradigma a desenfocar es la falta de credibilidad en el modelo.

Debido a las profundas crisis que ha sufrido a lo largo de la historia de la economía ecuatoriana su sistema financiero, genera desconfianza en la población. A esto se suma la poca campaña de difusión del funcionamiento del dinero electrónico hacia la ciudadanía.

No se ha establecido el marco legal que regulara el funcionamiento de los agentes de recaudación del dinero electrónico, lo que no permite integrar sector financiero privado con el Estado.

El creciente consumo de dispositivos móviles e incremento de acceso a la tecnología de la población es una de los caminos que conducen a la necesidad de creación y consumo de productos servicios virtuales

Formulación del problema:

El inicio de todo proceso de investigación genera a su vez diversas interrogantes de estudio, que se denominan formulación del problema, en este caso la pregunta es la siguiente:

¿Qué beneficios se obtendrían por el uso del dinero electrónico como medio de pago para la compra de productos y servicios virtuales en el Ecuador?

Justificación:

El presente estudio se encuentra plenamente justificado debido a la necesidad inherente en la sustitución parcial del dinero físico en busca de la transaccionabilidad de una manera ágil, rápida, efectiva y eficiente. Permitiendo, la optimización de recursos y la inclusión económica-financiera de todos los sectores activos del país. Debido al surgimiento de nuevas necesidades de productos virtuales, servicios y soluciones tecnológicas; determinadas por la masificación y el uso de Efectivo-Electrónico como medio de pago, logrará no solo incluir a la población de los sectores marginales, sino a motivar la competitividad de las instituciones financieras ante el uso de medios electrónicos.

La propuesta plantea la utilización del dinero electrónico como medio de pago de productos y servicios virtuales, que ayuden al Estado a concretar e implementar el modelo. Todo esto con el fin de lograr la inclusión de sectores marginales en el sistema financiero y el incentivo a la creación, desarrollo e implementación de nuevas invenciones tecnológicas dentro de la matriz productiva

Objeto de estudio

Esta dado en las áreas financieras y tecnológicas, específicamente en la comercialización de productos y servicios virtuales para potenciar el uso de dinero electrónico.

Campo de acción o de investigación

Se da en las actividades de comercialización en la economía ecuatoriana, en el ámbito de las ventas de productos y servicios virtuales implementados por la empresa XYZ.

Objetivo general

Plantear los beneficios inherentes en el uso del dinero electrónico para la adquisición de productos servicios virtuales.

Objetivos específicos

- ✓ Revisar los costos inherentes en la administración del efectivo físico en la operatividad.
- ✓ Analizar, las principales características al no interés del uso del dinero electrónico de productos y servicios virtuales.
- ✓ Plantear las ventajas y desventajas del uso del dinero electrónico

La novedad científica

El presente trabajo busca analizar si el uso de dinero electrónico será factible utilizarlo como medio de pago en la comercialización de productos y servicios virtuales para este caso puntual su efecto en la automatización de recargas electrónicas, lo que se plantea como novedoso es la incursión de nuevas fuentes de comercialización, su fácil aplicación y forma de pago dada la actualidad.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Teorías generales

1.1.1 Concepto

Habituados a un medio físico para el intercambio de productos y servicios al interior de una sociedad, se desarrolló el termino dinero de forma aceptada y reconocida, como sistema de trueque utilizado desde los albores de la humanidad. El origen de la palabra dinero está en el latín, Denarius, nombre de una moneda cuyo valor inicial era de diez ases. DENARIUS procede del adjetivo distributivo DENI (´cada diez´), derivado del numeral DECEM (´diez´). Del mismo étimo latino procede la palabra ´´dinar´´. Nombre de una moneda usada en diversos países árabes (etimologias.dechile.net, 2016)

El dinero se estable como un núcleo generalizado, que hace efectiva la adquisición de bines, sujetos a un sistema de precios. Siendo este el nexo facilitador de toda transacción comercial, favoreciendo la expansión mercantil.

1.1.2 Historia del dinero

El origen del dinero esta antecedido por la formación de estados sociales, cuyas economías complejas y sistemas distributivos no contaban con una moneda. Siendo el truque, la primera forma de intercambio comercial. Un artículo era cambiado por otro, partiendo de un precio alusivo o haberes como vínculos de cambio: dos gallinas por una oveja.

El intercambio directo de mercancías permite, en principio, contar con las ventajas de la especialización sin la necesidad de un medio indirecto. Este intercambio directo es lo

que llamamos trueque, y es una forma no generalizada de intercambio que existe aún en nuestros días. (Ortiz,O,2001, 2001)

El trueque presenta problemas muy serios, debido a que para llevarlo a cabo, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- ✓ Doble Coincidencia entre productos
- ✓ Doble coincidencia entre cantidades
- ✓ Doble coincidencia entre tasas de cambio (Ortiz,O,2001, 2001)

Sin embargo, la necesidad de hallar un recurso referencial de fácil transportación, durabilidad, divisibilidad y con un importe establecido; llevo a la transformación de metales preciosos en las primera forma de dinero.

Se podría establecer cuatro hitos en la formación del dinero: en al año 550 A.C en Lidia, actual oeste de Turquía, CRESO regente del lugar era reconocido por las monedas de oro, que lo hicieran rico y acumulaba en diversos tamaños. Desde la dimensión de un centavo de dólar, hasta mayor que una lenteja

En tiempo seguido, los chinos, utilizaban piezas de metal uniformes, parecidas a las monedas en versión reducida de espadas y cuchillos. Pero ¬ ¿cuándo surge la necesidad del dinero? Cuando los tratos comerciales empiezan a ir más allá de amigos y vecinos, tratando a desconocidos que puedan no volverse a verse. Lidia antigua, contabilizaba sus pagos en trozos de oro y plata, evaluando peso y grado de pureza, siendo un sistema lento que alargaba las transacciones. Por lo que el estado empezó a atesorar monedas de oro y plata en peso constante, de valor confiable.

El sistema actual de billetes y créditos se lo debemos a China, por su acto de fe hace siete siglos. Lo que llevo a alguien a imprimir un valor en un papel, solicitando a los demás que aceptaran, que el papel valía lo que en él decía. Los primeros billetes hechos por los chinos pertenecían a la dinastía Ming, cerca del 1400 y eran llamados 'feigian'.

La evolucion respaldada del papel moneda , transcurrio de una guia bimetalica basada en oro y plata que regia en el siglo XVIII y XIX, al patron oro que se imperaba en la primera guerra mundial en el año 1870 el cual se podia transformar el papel moneda en un valor parejo.

Producto de las crisis del 29, sumado al periodo de guerras contribuyo a la terminacion de la convertibilidad del billete en oro. Desde 1973, hasta la actualidad se implemento la intervencion de bancos centrales para evitar fluctuaciones especulativas e hiperinflacion que destruye el valor del dinero.

Tras la segunda guerra mundial, se establece el sistema Bretton Woods en el cual toda divisa era convertida en dólar estadounidense. Lo cual se supendio durante el periodo de Nixon, devaluando el dólar americano.

A raíz del proceso digitalizado de la sociedad. Una nueva forma de dinero se presenta, las criptomonedas, moneda virtual de cifrado digital, propia de la web sustentando su valor en la existencia de un comprador y un vendedor admitiendo una transacción determinada en cualquier parte del mundo. Ver Anexo 1

1.1.3 Tipos de dinero

De acuerdo a (Kalecki, 1956) se distingue el dinero en dinero stricto sensu como medio de cambio y dinero late sensu como acumulación de riqueza.

La primera implica que "la demanda de dinero para transacciones constituye una demanda de dinero para su uso como medio de cambio y puede ser representada como una definición estricta del dinero" (Rochon, 2006) en cambio "la demanda de dinero como reserva de riqueza se asocia, en general, con una definición más amplia del dinero, que excluye las formas de dinero que reportan un tipo de interés nulo o desestimable" (Rochon, 2006)

Entre los tipos de dinero que existen tenemos los siguientes:

- ✓ ***Dinero mercancía:*** es utilizado para transaccionar como medio de cambio con otra mercancía que posee el mismo valor, la misma que puede ser destinada al consumo o comercio.
- ✓ ***El dinero de curso legal:*** este tipo de dinero son reconocidos por determinados gobiernos para la cancelación de deudas gracias al respaldo que brinda el dinero nacional.
- ✓ ***Dinero bancario:*** es el que se maneja producto de los depósitos en el sistema bancario, el dinero pagare se utiliza para cubrir deudas con instituciones crediticias.
- ✓ ***Dinero electrónico:*** el usuario no entra en contacto físico con el mismo, sirve para la adquisición de mercancías que se realizan a través del uso de internet.

- ✓ ***Dinero crediticio:*** se basa en papeles respaldados por la emisión de algún banco o gobierno que avalan la cancelación del determinado bien a su valor equivalente.

1.1.4 Funciones del dinero

El dinero presenta tres competencias: como medio de pago o de cambio, depósito de valor y unidad de cuenta o cambio. Asignándole un cometido extra de patrón de pagos diferido.

Medio de pago o de cambio: es un activo que los individuos utilizan, para intercambiarlos por bienes y servicios y no para ser consumido. De carácter primordial, facilita el intercambio por tratarse de un bien convencional, cuya aceptación es garantizada por el estado. (Paul R. Krugman, 2008).

Depósito de valor: es un medio de conservar el poder adquisitivo a lo largo del tiempo entendido, como la persona que ha generado dinero, otorgándole un poder de adquisición que puede hacerlo realidad cuando considere oportuno. (Paul R. Krugman, 2008)

Unidad de cuenta o de cambio: es una medida que se utiliza para fijar los precios y realizar cálculos económicos. Es comprendido, como el precio que poseen las cosas, facilitando el cálculo económico. (Paul R. Krugman, 2008)

Patrón de pago diferido: contratos celebrados entre individuos, que requieren pagos futuros, estableciendo que el pago será realizado en valor monetario.

Se debe resaltar, que para el cumplimiento de estas funciones, tanto la mercadería como el dinero debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ ***Duradera:*** que no terminara. Cumpliendo con la función de depósito de valor.
- ✓ ***Transportable:*** La mayoría de veces el intercambio se da acudiendo a los mercados. No podría utilizar un bien inmueble, que ya no podría transportarlo en físico.
- ✓ ***Divisible y acumulable:*** se debe subdividir en partes pequeñas, o ser reunido en cantidades supriores.
- ✓ ***Homogénea:*** la unidad del bien debe ser igual a las demás.
- ✓ ***De oferta limitada:*** la escaseo del dinero asegura su valor

1.2 Teorías Sustantivas

1.2.1 Concepto de Dinero Electrónico.

"El dinero electrónico es un medio de pago de curso que opera mediante una tecnología digital. Es un instrumento de pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere por medio de una tarjeta inteligente y que sirve para saldar de contado la compra de bienes, servicios y valores, sin utilizar billetes, monedas, cheques de banco, tarjetas de crédito u otros instrumentos convencionales." (B.C.E. , 2016)

"El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 en su objetivo número ocho indica que el sistema económico mundial requiere renovar su concepción a fin de priorizar la igualdad en las relaciones de poder sobre el crecimiento económico y el capital. Así se permitirá la inclusión económica y social de millones de personas, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la regulación del sistema económico." (B.C.E., 2014)

En este escenario, el Banco Central del Ecuador (BCE) desarrolla nuevos métodos que faciliten el ingreso a la gama de servicios financieros. “El dinero electrónico es el medio de pago electrónico, gestionado por el BCE, denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico.(Resolución No.005-2014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera).” (B.C.E., 2014)

“Además, es un servicio sin fines de lucro, de bajo costo y más seguro para la ciudadanía. Al ser administrado por el BCE evita problemas de compatibilidad entre diferentes sistemas y monopolios. La tecnología digital está predominando en todo ámbito, a nivel global. El BCE trabaja para que las ventajas tecnológicas del siglo XXI estén al servicio de toda la ciudadanía.” (B.C.E., 2014)

1.2.2 Productos virtuales.

Se lo define como la unión de pixeles creada por diseñadores, cuyo costo se refleja en el tiempo e imaginación empleado en el computador, siendo luego comercializados a las personas en sus espacios virtuales como redes sociales o juegos en línea. En un artículo expuesto por el New York Times, Claire Cain Miller y Brad Stone, periodistas; analizaron lo que calificaron como el negocio perfecto. Cobrar dinero real por un producto no existente. Nos referimos a productos baratos, que generan diversión sin mayor remordimiento.

1.2.3 Servicios virtuales.

El referente de mayor aceptación en el campo virtual es el de los catálogos, donde se hace una presentación detallada de productos ofertados, por una organización. Siendo importantes medios publicitarios, para la promoción y venta de bienes y servicios.

Los catálogos pasaron a ser diseñados y usados en sitios web, logrando una captación efectiva de clientes, mejora la información en forma organizada, mayor espacio para la difusión de productos, reducción de costos, mayor interacción; y actualización inmediata.

Las tiendas virtuales surgen de manera seguida, logrando popularizarse en los últimos tiempos, su original carritos virtual hace de la compras en línea, un servicio de amplia ventaja para propietarios de tiendas al por menor. La conectividad de la internet hace que la demande llegue a todas partes del mundo, haciendo envíos internacionales y brindando diversas formas de pago accediendo a las tarjetas de crédito o al pago contra entrega.

1.2.4 Comercio Electrónico.

"En los últimos años las empresas han tenido que evolucionar para adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes. Es por ello que la introducción de nuevas tecnologías al alcance de la mayoría de los usuarios ha obligado a comercializar los productos de una forma distinta a la utilizada hasta ahora. Pasamos así del comercio tradicional a la era del comercio electrónico." (Varela, 2006)

El comercio electrónico debido a la globalización de las telecomunicaciones y los avances en la telefonía han incidido en un mayor uso de productos y/o servicios virtuales; razón por la cual el comercio se vio obligado a modificar sus estrategias y/o métodos tradicionales y por ende se creó un nuevo medio para el intercambio de mercancías.

1.2.5 Enfoques del Dinero Electrónico.

El ‘dinero electrónico’ solo puede ser concebido como una plataforma de pagos; es decir, como un mecanismo que facilita las transferencias de dinero y la compra-venta de bienes y servicios. Utilizar esta tecnología para emitir dinero sin respaldo solo haría que este servicio colapse y, peor aún, pondría en riesgo el formato monetario vigente. (Maldonado, 2016)

El Eco. Cesar Robalino, Presidente de la Asociación de Bancos privados, destacó que la iniciativa es buena como “medio de pago” para “bancarizar” a todos aquellos ciudadanos que ahora mismo no tienen una cuenta bancaria o una de ahorros, lo que posibilitaría democratizar el acceso a los servicios bancarios; incluso desde los sectores más remotos y rurales del país, a través de un celular, siempre y cuando la persona que pague con dinero electrónico tenga el dinero de respaldo en el Banco Central a través del Banco con el que opera (pre pago). (Economistas, 2014)

En definitiva podemos concluir, que el dinero electrónico es una representación en soporte informático del dinero tradicional, que puede cumplir alguna de sus funciones, pero que en realidad no es dinero en sentido estricto, ya que carece de alguno de los requisitos, como por ejemplo la aceptación universal, o el carácter obligatorio del medio de pago. También la precisión del concepto desde el punto de vista jurídico presentad dificultades, la no delimitación normativa o regulación específica puede plantear problema técnicos, pero en ningún caso debe afectar el derecho del usuario o consumidor de dichos productos. (Vega, 2005)

1.3 Referentes empíricos

En uno de los estudios realizados por tesistas se indica que “la falta de liquidez en la economía y el precio bajo del barril de petróleo que es nuestra principal fuente de ingreso, ha hecho que el gobierno implemente alternativas financieras para que la población interactúe virtualmente con sus gastos cotidianos, para que el Banco Central pueda tener reservas de dólares físicos y aumentar la RILD y ayudar a dinamizar la economía, con este objetivo se puso en marcha el Sistema de Dinero Electrónico”(Araujo, 2015)

El SDE permitirá una mayor dinamización de la economía y por ende un aumento en el consumo interno de la población ecuatoriana, sin embargo también existen otros motivos para la implementación del mismo.

“El principal objetivo del proyecto de Dinero Electrónico es el de incluir a toda la economía popular y solidaria que no tiene acceso a la banca privada. Para esto se requiere desarrollar varios mecanismos los que se utilizarán para llegar a la población. Se debería diseñar un plan de educación financiera para todas aquellas personas que por no tener acceso al sistema financiero desconocen los beneficios que podrían obtener si deciden usar una cuenta de dinero electrónico.”(Jurado, 2014)

Capítulo 2

Marco metodológico

2.1 Metodología

Esta investigación es de carácter cualitativo, descriptivo y documental, debido a que la misma se encarga de describir hechos que generan conocimiento y permiten entender un fenómeno social, económico y sobre todo jurídico, basado en un contexto tecnológico, monetario y financiero.

El estudio es cualitativo y social ya que utiliza la percepción humana y no las matemáticas para analizar la consideración y representación del dinero electrónico.

2.2 Métodos

Es el modo de realizar lago de forma sistemática, en el estudio a realizarse se aplican los métodos teóricos en la aplicación de conceptos empleados, históricos que permita apreciar la evolución del dinero a lo largo de la historia. De igual forma para el análisis de resultados se utilizara métodos empíricos.

2.2.1 Método teórico.

Mediante el presente método se descubre el objeto de investigación, las relaciones relevantes y las cualidades inherentes, las mismas que pueden ser no detectables de manera sensoperceptual. Por este motivo se rige bajo los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

2.2.2 Método histórico.

Caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo. Se utilizó este método en el presente trabajo para detallar las distintas fases de evolución del dinero.

2.2.3 Métodos empíricos.

"Su aporte al proceso de investigación es resultado fundamentalmente de la experiencia, estos métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección sensoperceptual, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio" (Martinez, R & Rodriguez E, 2012)

Se van a emplear el uso de encuestas en base a formulación de un cuestionario a un grupo de individuos.

2.3 Hipótesis

El dinero electrónico permitirá la optimización de recursos, promoviendo el incentivo a la creación y desarrollo de nuevas fuentes de comercialización de productos y servicios virtuales al alcance de todos los sectores de la población ecuatoriana.

2.4 Universo y muestra

2.4.1 Universo

La población que se va tomar es un grupo de individuos de las regiones de la Costa, Sierra y se va a utilizar el método cuantitativo a través de las encuestas a realizar.

2.4.2 Muestra

Se busca encontrar el tamaño de la muestra que será aleatoria, que radica en la selección de unidades de una determinada población, de tal manera que cada una de las muestras tiene la misma probabilidad de ser elegida.

Tabla 1 Población que accede a Internet

Datos tomados en base a la información estadística de ARCOTEL	
MES	**POBLACION QUE ACCEDE A INTERNET**
Abr 2016	331.834
	38.912
	54.867
TOTAL	**425.613**

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)
Elaborado por: Alex Eduardo Aviles Espinoza

Se detalla la formula a emplear.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

N= Total de la población 2128

e = Margen de error 0,05

Z = Nivel de confianza 85%

p = Probabilidad de éxito 0,5

q = Probabilidad de fracaso 0,5

$$\boldsymbol{n} = \frac{1{,}44^2 * 2128 * 0{,}50 * 0{,}50}{((0{,}05^2(2128-1)) + (1{,}44^2 * 0{,}50 * 0{,}50))}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{1{,}44^2 * 2128 * 0{,}50 * 0{,}50}{((0{,}0025(2127)) + (1{,}44^2 * 0{,}50 * 0{,}50))}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{2{,}0736 * 2128 * 0{,}50 * 0{,}50}{(0{,}0025 * 2127) + 0{,}5184}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{1103{,}1552}{5{,}8359}$$

$$\boldsymbol{n} = 189$$

2.5 CDIU – Operacionalización de variables

Tabla 2 **CDIU – Operacionalización de variables**

Categorías	Dimensiones	Instrumentos
Social	Inclusión de sectores marginales, dentro del sistema financiero y acceso a mercados virtuales.	Encuesta
Económica	Se busca la dinamización de la rotación del dinero, sin que esto implique el uso de efectivo físico en los agentes.	Encuesta

Elaborado por: Alex Eduardo Aviles Espinoza

2.5.1 Categorías.

2.5.1.1 Social.

Está sujeta al análisis de la población, toda vez que se va a describir la percepción de la misma a la aceptación de productos, servicios virtuales y el uso de dinero electrónico, en términos numéricos de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas.

2.5.1.2 Económica.

Este factor se encuentra enmarcado dentro del análisis del surgimiento de nuevas formas de evolución del dinero y fuentes de producción que inyecten de liquidez a la economía.

2.5.2 Dimensiones.

La presente investigación tendrá un enfoque mixto debido a que se utilizara información tanto cualitativa como cuantitativa.

2.5.2.1 Exploratoria.

Los estudios exploratorios, están dirigidos a lograr el esclarecimiento y delimitación de problemas no bien definidos. (Esponda, 2014) A partir de los resultados de los cuestionamientos establecidos, permitirán aportar análisis sólidos.

2.5.2.2 Descriptiva.

Se va a limitar a describir las características de la población examinada, con el fin de establecer estimaciones sobre la posible analizada, que permitan determinar patrones de comportamiento de consumo y predisposición al uso de dinero electrónico.

2.5.2.3 De campo.

Se recopila la información, de la percepción del grupo de población analizada, que permitan ajustar los resultados a una realidad palpable.

2.6 Gestión de datos

La gestión de datos se efectuó a través del uso de formulario de google de drive, que permite enviar vía correos electrónicos la encuesta con 10 preguntas entre abiertas, cerradas y de opción múltiple.

A su vez esta herramienta, consolida y tabula los resultados con gráficos estadísticos para realizar y validar los mismos en análisis que determinen el objetivo planteado. Ver Anexo 3

2.7 Criterios éticos de la investigación

2.7.1 Credibilidad

El criterio de credibilidad, es un requisito importante debido a que permite evidenciar los fenómenos y las experiencias humanas tal y como son percibidas por los sujetos. (A. Noreña, N. Alcaraz, J. Rojas, y D. Rebolledo, 2012)

2.7.2 Relevancia

Dentro de la actual situación que registra la economía ecuatoriana, y en busca de nuevas de formas de generación de ingresos y liquidez, el trabajo adquiere un alto grado de importancia que permita establecer si son viables nuevas formas de pago y comercialización.

2.7.3 Validez

La interpretación de los resultados, a partir de los resultados obtenidos conducirá a la toma de decisiones que se busquen enmarcándolas dentro de una realidad comprobable.

Capítulo 3

Resultados

3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población

Las encuestas que se realizaron, se enfocó a un grupo de individuos de distinto sexo, edad, nivel académico. Las preguntas, se encasillaron en un marco de cuestionamientos fáciles y rápidos que permitan obtener de la población analizada una asimilación sencilla y veracidad en las respuestas.

3.1.1 Costos de usar el dinero electrónico

Debido a que el Ecuador cuenta con una economía dolarizada, por lo que no se maneja política monetaria. Y la caída del precio de barril que ha venido en una tendencia a la baja desde julio del 2014 a junio 2016, resta liquidez en la economía debido a que no se puede inyectar dólares en el mercado.

Los costos por uso de dinero electrónico dependen del tipo de transacción y monto que se realice:

- ✓ "Pagos o transferencias hasta USD 10. La transacción cuesta USD 0,02, y es asumido por quien ordena la transacción."(Orozco, 2014)
- ✓ "Pagos o transferencias hasta USD 50. La transacción cuesta USD 0,04, y es asumido por quien ordena la transacción." (Orozco, 2014)
- ✓ "Pagos o transferencias de más de USD 50. La transacción cuesta USD 0,20, y es asumido por quien ordena la transacción." (Orozco, 2014)

- ✓ “La carga de dinero electrónico que implica el cambio de dólares físicos al celular no tiene costo y se puede realizar en las ventanillas del Banco Central del Ecuador o los puntos autorizados por el mismo.” (Orozco, 2014)
- ✓ “La descarga de dinero electrónico que consiste en el cambio de dinero electrónico por dinero físico no tiene costo y lo puede realizar hasta por cuatro ocasiones en un mes. A partir de la quinta descarga se genera un costo de USD 0,05.” (Orozco, 2014)
- ✓ “Las compras que se realicen en establecimientos autorizados por el Banco Central del Ecuador para usar dinero electrónico. En este caso el establecimiento asume el costo y no quien realice la compra. Los costos van de USD 0,02 a USD 0,20 según el monto.” (Orozco, 2014)

De acuerdo a los costos que se manejan en el sector financiero de la economía ecuatoriana comparados con el dinero electrónico se evidencian que son altos. Ejemplificando un caso, por el pago de servicios básicos se cobra un valor adicional de USD 0,50; utilizando el dinero electrónico el costo adicional que se genere dependerá del rango que se encuentre el valor a pagar que máximo si es mayor a USD 50 será de USD 0,20; por lo que se aprecia que con el uso de dinero electrónico son menores.

3.1.2 Ventajas y desventajas del uso del dinero electrónico

A continuación se detalla en este trabajo las que se consideran como las principales ventajas y desventajas del uso del dinero electrónico como medio de pago.

- ✓ ***Ventajas***
  - No incurre en costos por apertura de cuenta. En comparación con el sistema financiero privado que establece montos como requisitos dependiendo de la cuenta que se desee acceder.
  - Otorga seguridad, al no tener que llevar dinero efectivo. Esto beneficia a que en cierto grado no se será víctima de la delincuencia.
  - Permite cancelar el precio exacto del bien, producto o servicio que se está adquiriendo. Esto ayuda tanto al comprador como vendedor ya que ninguna de las dos partes quedaría debiendo o esperando que entreguen cambio.
  - Menor costo de transacción que en el sector financiero.

- ✓ ***Desventajas***
  - Poca adaptación de la población al sistema de dinero electrónico. Al no verse fuentes que promulguen el uso del dinero electrónico y el poco involucramiento del sector privado en el proceso.
  - Falta de penetración en la ciudadanía. A pesar de tener conocimiento sobre el dinero electrónico, genera desconfianza el uso del mismo.
  - Como medio de pago no es aceptado, debido a que no existen las fuentes que permitan utilizar el sistema, ya que en algunos casos si el usuario desea cancelar con dinero electrónico, el establecimiento no cuenta con el sistema de dinero electrónico para procesar la transacción.

3.2 Diagnostico o estudio de campo:

La encuesta se compone de 10 preguntas las mismas que están direccionadas al análisis del conocimiento del Dinero electrónico y el uso de Productos o Servicios virtuales de la población encuestada.

1.- Conoce usted sobre productos y servicios virtuales

Tabla 3. Acceso a productos y servicios virtuales.

Descripción	Totales
Si	88
No	12

Dentro de una de las preguntas relevantes, se obtiene un alto grado de percepción y receptividad de la población hacia los productos y servicios virtuales. Del total de la población encuestada el 88% registra conocer los productos y servicios virtuales.

2.- ¿Adquiriría usted productos y servicios virtuales?

Tabla 4 Consumo de productos y servicios virtuales

Descripción	Totales
Si	75
No	25

Sobre la adquisición de productos y servicios virtuales, el 75% de la población encuestada, está presto al consumo de los mismos, lo que refleja un nicho de mercado que se puede explotar.

¿Con que frecuencia realiza usted compra de productos y servicios virtuales?

Tabla 5 Frecuencia de compra de productos y servicios virtuales

Descripción	Porcentajes
Diario	2,60%
Semanal	10,30%
Mensual	20,50%
Ocasional	48,70%
Nunca	17,90%

Por otra parte, el 50% de la población adquiere de forma ocasional productos y servicios virtuales, sin embargo a través de la frecuencia mensual un 21% compra los mismos. Lo que se puede potenciar para potenciar el consumo de los productos y servicios virtuales de forma regular dependiendo el uso que permita obtener el mismo.

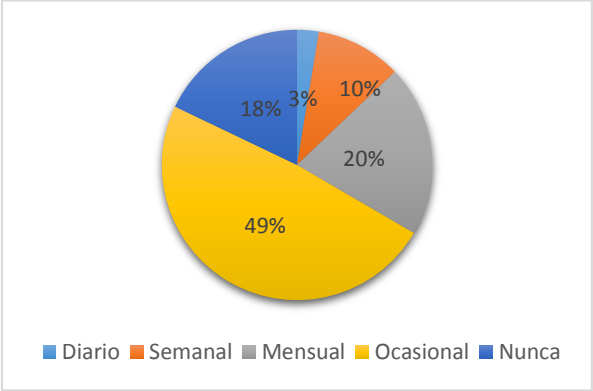

Figura 2 Frecuencia de compra de productos y servicios virtuales

3.- ¿Conoce usted sobre el dinero electrónico?

Tabla 6 Conocimiento de Dinero Electrónico.

Descripción	Porcentajes
Si	87,20%
No	12,80%

Se registra una percepción del 87% sobre el conocimiento del dinero electrónico, que es buen índice de aceptación para fomentar el mismo de manera habitual en las transacciones de la economía.

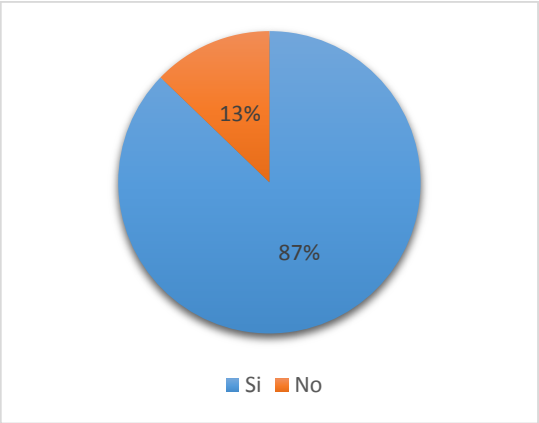

Figura 3 Conocimiento de Dinero Electrónico

4.- ¿Utilizaría usted el dinero electrónico como medio de pago?

Tabla 7 Aceptación del dinero electrónico

Descripción	Porcentajes
Si	51,30%
No	48,70%

En cuanto al uso del dinero electrónico como medio de pago los resultados de este trabajo muestran que la población en un 51% estaría propensa a utilizar el dinero electrónico como medio de pago. Lo que conlleva a los organismos pertinentes buscar los medios que logren convencer al 49% de población restante que se muestra escéptica.

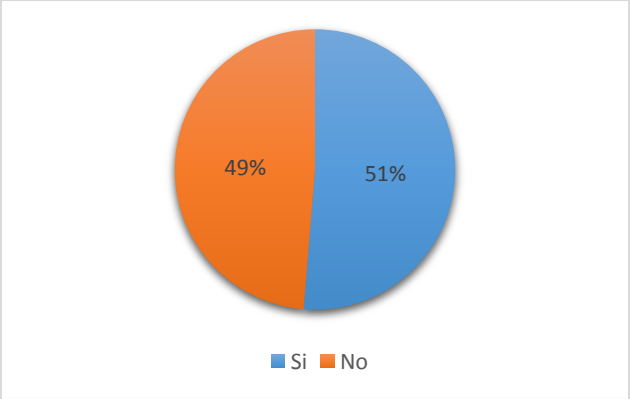

Figura 4 Aceptación del dinero electrónico

4.1.- ¿Si su respuesta anterior fue No, indique el Por qué?

Tabla 8 Factores de la no utilización del dinero electrónico como medio de pago

Descripción	**Porcentajes**
Credibilidad	23%
Seguridad	38,60%
Cultura de Pago	25,00%
Desconocimiento	13,60%

Lo que predomina en la población encuestada, para no acceder al uso del dinero electrónico es que consideran que no existe la seguridad necesaria, el 40% lo determina así. Otro 50% se encuentra dividido entre la credibilidad y cultura de pago (costumbre de utilizar dinero físico), parámetros que se pueden debatir con la demostración del uso del dinero electrónico de forma adecuada y eficiente.

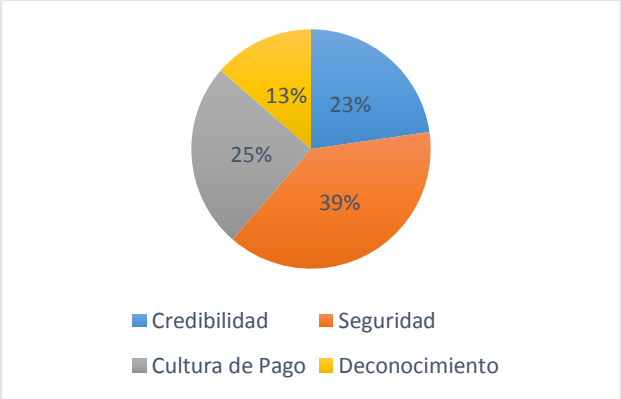

Figura 5 Factores de la no utilización del dinero electrónico

5.- ¿Qué beneficios considera usted en el uso del dinero electrónico?

Tabla 9 Beneficios del uso del dinero electrónico

Descripción	Porcentajes
Rápido y Ágil	67,50%
Inclusivo	5,20%
Innovador	16,90%
Económico	10,40%

Cerca del 67% de la población encuestada considera como beneficio que el uso del dinero electrónico es rápido y ágil, lo que da indicios de que es lo busca la población en las transacciones financieras.

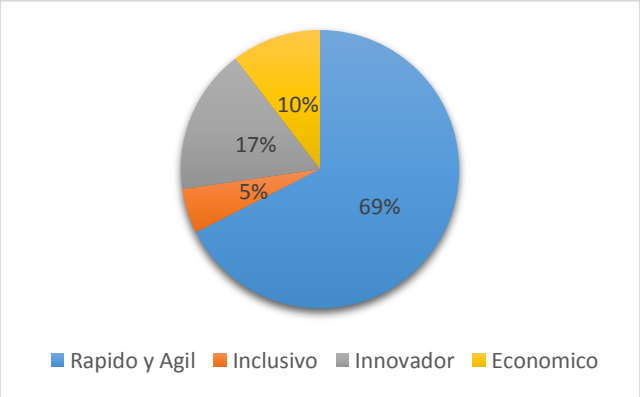

Figura 6 Beneficios del uso del dinero electrónico

6.- Posee algún tipo de cuenta en el sistema financiero.

Tabla 10 Acceso al sistema financiero

Descripción	Porcentajes
Si	85,70%
No	14,30%

De la población encuestada cerca del 14% no registra acceso al sistema financiero es el sector que se busca la inserción a través del uso de dinero electrónico.

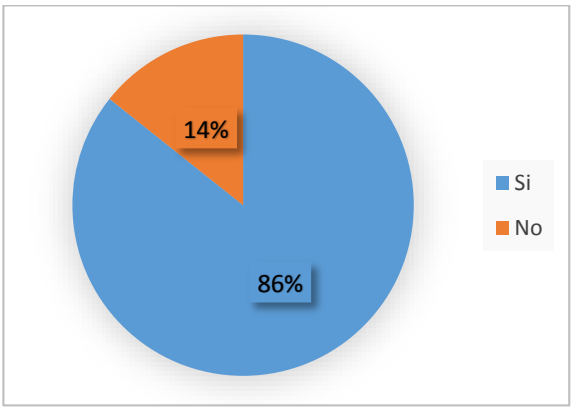

Figura 7 Acceso al sistema financiero

7.- ¿Ha utilizado los servicios de las instituciones financieras como medio de pago?

Tabla 11 **Servicios de instituciones financieras**

Descripción	Porcentajes
Si	75,60%
No	24,40%

Los servicios de las instituciones financieras son utilizados como medio de pago por el 76%, que muestra como las mismas, abarcan con una cantidad importante de población que realiza transacciones en el sector financiero.

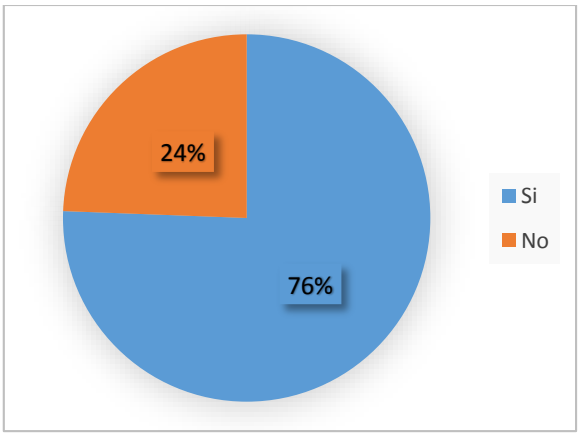

Figura 8 Servicios de instituciones financieras

8.- Considera usted altos los costos de los servicios financieros.

Tabla 12 Costos de los servicios financieros

Descripción	Porcentajes
Si	67,90%
No	32,10%

De igual forma la población que utiliza los servicios de las instituciones financieras en un 68% los considera altos, de aquí la necesidad de la misma de requerir usar los servicios pero a un menor costo.

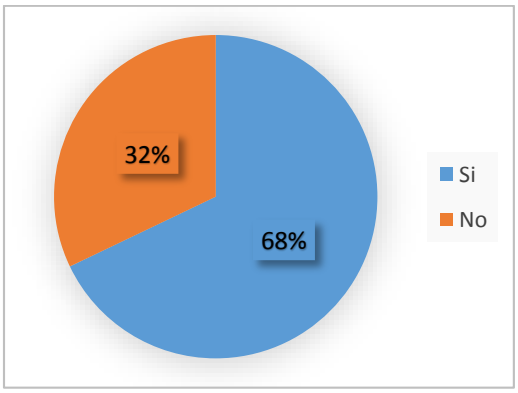

Figura 9 Costos de los servicios financieros

9.- ¿Con que frecuencia maneja dispositivos electrónicos con acceso a internet?

Tabla 13 Frecuencia de uso de los dispositivos electrónicos

Descripción	Porcentajes
Diario	60,30%
Semanal	6,40%
Mensual	6,40%
Ocasional	20,50%
Nunca	6,40%

En la población ecuatoriana ya se ha convertido en rutinario el acceso a internet desde determinados dispositivos electrónicos por lo que los resultados son de un margen del 60%, con esto se cuenta con un mercado adaptado al uso de dispositivos electrónicos e internet.

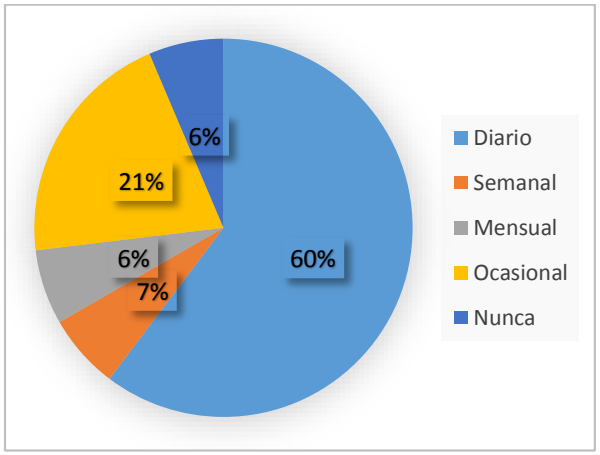

Figura 10 Frecuencia de uso de los dispositivos electrónicos

10.- ¿Su acceso a internet lo utiliza para?

Tabla 14 Usos del internet

Descripción	Porcentajes
Uso Comercial	37,20%
Estudio	19,20%
Hobbies	21,80%
Trabajos extras	21,80%

El 38% de la población encuestada utiliza el acceso a internet para uso comercial, un buen indicador para promover la comercialización de productos y servicios virtuales.

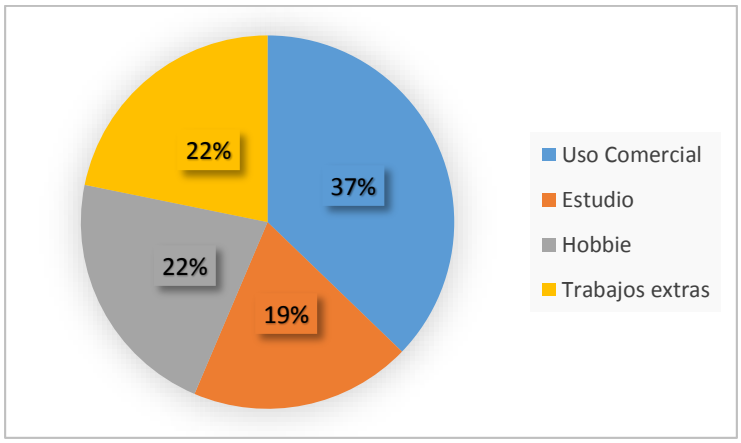

Figura 11 Usos del internet

Capítulo 4

Discusión

4.1 Contrastación empírica

Del análisis de los datos resultantes sobre la comercialización de productos y servicios virtuales, se comprueba la hipótesis que se usaría el dinero electrónico como medio de pago, dentro de lo cual se busca como beneficio la reducción de costos inherentes en la administración del efectivo físico.

A pesar de existir conocimiento del dinero electrónico por parte de la población, del todo la misma no utilizaría como medio de pago entre los factores que se muestran como determinantes se encuentra la seguridad, lo que influye para no la compenetración total de la población en el uso del dinero electrónico. Sin embargo a pesar de esta limitación existe buena predisposición a la utilización del dinero electrónico lo que contribuirá a la dinamización de la economía.

De acuerdo al estudio realizado por Denisse Araujo concluye que “la falta de información por parte de la ciudadanía ha sido uno de esos factores ya que no se ha capacitado a toda la población sobre el uso de este sistema en especial a las zonas rurales, en donde se quiere llegar, se tiene que desarrollar una campaña más agresiva para que este sistema tena acogida”(Araujo, 2015) . De los resultados de la encuestada realizada se refuta la teoría citada, ya que la población registra conocimiento sobre el dinero electrónico, y se encaminaría al uso como medio de pago.

Dentro de la presentación del autor Fausto Valencia en una de sus conclusiones afirma que el “sistema de dinero electrónico en el Ecuador busca fortalecer su sistema económico dotándole de herramientas modernas y de mayor acceso a la población; puesto que se agilitaran las transacciones en la economía” (Fausto Valencia, 2014).

De acuerdo a la población analizada se comprueba que la misma percibe que uno de los beneficios para el uso del dinero electrónico es la rapidez y agilidad.

Según (Pesantez, 2013) “la desconfianza es posiblemente la principal desventaja del comercio electrónico”. En contraste con los resultados obtenidos en el presente estudio, la población conoce y adquiere productos y servicios a través del mercado electrónico, es decir que el mismo continúa en crecimiento y ganando adeptos.

Según (Mayorga, 2016) “no se ha explicado bien el objetivo del uso del dinero electrónico, y muchos nos preguntamos si su uso va a dinamizar la economía del país, y se convertirá en la solución a los problemas económicos”.

Como se verifica en los resultados dentro del estudio, aunque la población manifiesta conocer sobre el dinero electrónico, no accedería del todo a utilizarlo como medio de pago todavía se registra a un sector de la misma que por el factor seguridad manifiesta no acogerse a este sistema.

4.2 Limitaciones

El estudio realizado se centraliza en la comercialización de productos y servicios virtuales de una empresa, dentro de ciudades principales (Guayaquil, Manta, Santa Elena, Quito, Santo Domingo) de las regiones de Costa y Sierra. Utilizando como medio de pago el dinero electrónico, que a pesar de que la población tiene algo de conocimiento, no está totalmente compenetrada e informada. Debido al poco tiempo con que se cuenta, se empleó la herramienta de formularios de google drive para realizar las encuestas, que permite tabular con rapidez los resultados.

4.3 Líneas de investigación

El trabajo desarrollado pretende contribuir al desarrollo de la comercialización de productos y servicios virtuales como plataforma que contribuya al uso del dinero electrónico dentro de la economía ecuatoriana.

Conocer la percepción de nuevas fuentes y formas de comercialización de productos y servicios, que permitan mejorar la liquidez de la economía apoyando al Estado con la inclusión de nuevos agentes al sector financiero.

4.4 Aspectos relevantes

Entre los aspectos que se destacan dentro de la investigación, es la comercialización de productos y servicios virtuales, que contribuye al desarrollo de nuevos mercados. Sin embargo, como lo señalan los resultados existe conocimiento y predisposición de la población a la adquisición de productos y servicios virtuales, implica una afectación

financiera positiva para la empresa ante la reducción costos y para la población rapidez en las transacciones con bajos costos.

Capítulo 5

Propuesta

La creación del producto virtual que consiste en una aplicación es una nueva forma que se aplica para brindar el servicio de automatización de recargas electrónicas y que tiene efecto sobre las ventas que se realicen. Dada la facilidad de manejo y alcance de la misma, se aspira que la inserción en el mercado de la aplicación tenga rápida aceptación. Con lo cual permita en un corto plazo disminuir la iliquidez, y que a largo repercute en una afectación de manera positiva al rendimiento financiero de la empresa, para lo cual se estableció como estrategia de e-commerce:

"***Plan de comercialización de productos y servicios virtuales para afrontar la iliquidez de la empresa ABC y brindar herramientas para la automatización de recargas electrónicas a través de una aplicación***"

Esta propuesta plantea mejorar el servicio que se brinda a la población en la automatización de recargas electrónicas y, que a su vez genere interés y credibilidad hacia la empresa ABC. A través de un plan financiero y comercial que tiene como objetivo la reducción de costos de producción y operativos e incrementar los volúmenes de venta y consumo de recargas electrónicas

La propuesta se desarrollará siguiendo los parámetros establecidos, no se involucran procesos adicionales. Continuará con el seguimiento al plan establecido por parte de los

administradores. El estudio busca soportarse en su totalidad con los mismos recursos con los que se ha venido manejando la empresa.

La creación del producto virtual aplicación para la automatización de recargas electrónicas surge por un lado, ante las necesidades de renovar los métodos convencionales existentes en el mercado, por otro lado con el fin de optimizar y reducir costos operativos altos.

La forma en que se gestionará la comercialización del producto virtual, es elaborando rutas en base a la cartera de clientes que disponen del teléfono público de la empresa ABC, para que se realicen las visitas por parte de los técnicos-vendedores para ofrecer el cambio de tecnología al uso del producto virtual, otorgando un mejor servicio al cliente que no requerirá de asistencia técnica en el futuro y que le va a brindar la oportunidad a través de la utilización del dinero electrónico como medio de pago lo que a su vez permitirá convertirse en un punto autorizado de utilizar dinero electrónico. Así mismo a través de vendedores comisionistas por venta generada, en base a barridos establecidos geográficamente por zonas con la finalidad de ofrecer el producto virtual y generar nuevos clientes para la empresa ABC.

A continuación se presentan las tablas de los costos analizados.

Tabla 15 Implementación mando remoto de consola a Teléfono Publico

Costos	**Cantidad**
Costo implementación mando remoto de consola a Teléfono Público (Importación)	$ 25.000,00
Total de Costos	$ 25.000,00

En la siguiente tabla se detalla, el costo de implementación del teléfono público que actualmente se utiliza para realizar recargas; el mismo que asciende a un total de USD 25.000,00.

Tabla 16 Implementación de la propuesta

Costos	**Cantidad**
Costo implementación aplicación automatización de recargas licencia	$ 1.500,00
Mano de Obra (Intelecto horas hombre)	$ 500,00
Total de Costos	$ 2.000,00

En esta tabla se detalla, el costo de implementación de la aplicación de recargas automáticas, el mismo que asciende a un total de USD 2.000,00.

Tabla 17 Producción e Instalación puesta en marcha de Teléfono Publico

Costos	**Cantidad**
Costos de Producción Teléfonos Públicos	$ 16,63
Costos de Instalación Teléfonos Públicos	$ 47,25
Total de Costos Unitario	$ 63,88
Total de Costos	$ 7.026,60

De acuerdo a los costos que genera la instalación de teléfonos públicos sobre una base de 100 unidades, se proyectan a un total de USD 7.026,60. Dentro de los costos que se contempla se encuentra el de producción.

Tabla 18 Costos por averías de Teléfono Publico

Costos	**Cantidad**
Costos de averías de Teléfonos Públicos	$ 6,20
Total de Costos	$ 496,20

De acuerdo a los costos que genera la instalación de teléfonos públicos sobre una base de 100 unidades, se proyectan a un total de USD 7.026,60. Dentro de los costos que se contempla se encuentra el de producción.

Tabla 19 Costos Comparativos de Implementación de Productos

Costos	**Cantidad**
Costo implementación mando remoto de consola a Teléfono Público (Importación)	$ 25.000,00
Costo implementación aplicación automatización de recargas licencia	$ 2.000,00

De los costos analizados, se observa que la implementación actual que se denomina teléfono público bajo la cual opera la comercialización de recargas electrónicas de la empresa ABC demando un alto costo de implementación en contraste con el desarrollo de la aplicación que permite disminuir en un 92% los costos.

Tabla 20 Costos comparativos continuidad de operación de los productos

Costos	**Cantidad**
Producción e Instalación puesta en marcha de Teléfono Publico	$ 7.026,60
Producción implementación de aplicación automatización de recargas	$ -

Como punto adicional, con la puesta en marcha del producto virtual de automatización de recargas electrónicas se eliminan los costos de producción, de instalaciones y averías incurridos por el teléfono público en un 100%. Con el plus de usar la herramienta de dinero electrónico como medio de pago en alianza estratégica con el Estado se plantea optimizar más recursos por los altos costos administrativos de los servicios de las instituciones financieras, dinamizar la liquidez de la empresa.

Tabla 21 Costos comparativos averías de productos

Costos	**Cantidad**	
Costos de averías de Teléfonos Públicos	$	496,20
Costos de averías de aplicación automatización de recargas	$	-

De igual forma, los costos incurridos por averías se reducirían en un 100%.

Entre las principales características de la aplicación se detallan las siguientes:

- Solucionan una necesidad.
- De fácil uso.
- Disponible en varias plataformas.
- Permite de realizar recargas de distintas operadoras CLARO, MOVISTAR, CNT, TUENTI, DIREC TV, TV CABLE

Conclusiones

Los productos y servicios virtuales para la automatización de recargas aparecen como medida ante la necesidad de renovación e innovación tecnológica que demandan los tiempos actuales, a la vez que contribuya a la disminución de costos inherentes a la operación y permitan generar rentabilidad.

La falta de liquidez en la economía, ha hecho que se busquen nuevas fuentes de comercialización y de pagos que ayuden a dinamizar la economía, ese es uno de los objetivos de utilizar el dinero electrónico como medio de pago.

El estudio realizado, demuestra un alto grado de aceptación de la población hacia los productos y servicios virtuales, lo que delimita lograr una inserción de manera ágil y rápida de puntos ya situados bajo la modalidad anterior. En cuanto a la aceptación del uso del dinero electrónico como medio de pago, falta conseguir captar a la población sobre el uso del sistema y que se sigua aplazando su despegue, de igual forma que los Macro Agentes se incluyan en el proceso de manera más profunda.

Se considera la aplicación de nuevas formas de productos y servicios virtuales rentables y encaminados a predominar en el largo plazo, a través de la educación de la población y transformando paradigmas que permitan utilizar nuevas culturas de comercialización y pagos.

Recomendaciones

Incentivar el sector de la población, al cual todavía no se logra convencer para utilizar el sistema de dinero electrónico como medio de pago, a través de campañas publicitarias de fácil recepción.

Involucrar a los gobiernos seccionales e instrucciones públicas en el uso del dinero electrónico, para que la población puede utilizar el dinero electrónico como medio de pago, en el pago de las transacciones comunes que se realizan en la dependencia. Con el fin de empezar a hacer cotidiano el uso del sistema.

Vincular a medianas empresas, que se encuentran desarrollando y en puesta de marcha nuevos productos y servicios que se adaptan y requieran como medio de pago el sistema de dinero electrónico.

Se recomienda mostrar que el uso de productos y servicios virtuales son amigables y de fácil entendimiento para el usuario con el fin de que no represente una limitación la falta de conocimiento en el manejo de las mismas.

Priorizar los sectores de la población que a corto plazo se lograría un alto grado de usuarios de la aplicación, con el fin de abarcar mercado.

Dotar de la información y explicación necesaria a la población a través de manuales de fácil comprensión que ayuden al usuario en el manejo de la aplicación.

Bibliografía

A. Noreña, N. Alcaraz, J. Rojas, y D. Rebolledo. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y eticos en la investigacion cualitativa.* Chia: Aquichan.

Adriana Gómez Duarte. (2012). Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. *El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros*. San Jose, Costa Rica.

Anguerra. (1998). *Tecnicas de Investigacion.* Argentina.

Araujo, D. R. (Noviembre de 2015). Tesis: El dinero electronico y su incidencia en la economia ecuatoriana Periodo 2014 - 2015 . Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Arcotel. (Abril de 2016). Servicio Móvil Avanzado (SMA). *Líneas activas por tecnología*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Banco Central del Ecuador. (2014). ¿Que es el Dinero electronico? Quito, Pichincha, Ecuador.

Banco Central Europeo. (2004). *Introducción de entidades de dinero electrónico, Dictamen No.CON/2004/37.* Republica Checa.

Calvo Lopez. (2003). Tesis para optar por el grado de. *El pago electrónico como medio de extinción de la obligación tributaria*. San Jose, Costa Rica.

Catherine Eagleton & Jonathan Willians. (2009). *Historia del dinero.* Gran Bretaña: PAIDÓS.

Diego Martínez, G. G. (11 de Abril de 2016). Dinero Electronico. (G. TV, Entrevistador)

Dr. Pere Marqués Graells. (1 de Abril de 2012). *http://andresmartinezpalomino.blogspot.com/.* Obtenido de http://andresmartinezpalomino.blogspot.com/

Dr. Raul Martinez Perez & Eddy Rodriguez Esponda. (2012). *http://www.sld.cu/.* Obtenido de http://www.sld.cu/: www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/.../manual_de_metodologia_deinvestigaciones._1.pdf

Ec. Rodrigo Landeta. (31 de Marzo de 2016). *www.bce.fin.ec*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/870-bce-explic%C3%B3-incentivos-al-uso-del-dinero-electr%C3%B3nico-propuestos-en-nueva-ley

Economistas, C. d. (05 de JUNIO de 2014). *http://colegiodeeconomistas.org.ec*. Obtenido de http://colegiodeeconomistas.org.ec: http://colegiodeeconomistas.org.ec

Ecuador, B. C. (2014). REG_055_2014. *Dinero Electronico*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Ecuador, B. C. (29 de Agosto de 2016). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de BANCO CENTRAL DEL ECUADOR: https://www.bce.fin.ec

Esponda, D. R.-L. (s.f.). Manual de Metodologìa de la Investigaciòn Cientìfica . *Manual de Metodologìa de la Investigaciòn Cientìfica* .

etimologias.dechile.net. (24 de 08 de 2016). Obtenido de etimologias.dechile.net: http://etimologias.dechile.net/?dinero

Filippini, S. (22 de Octubre de 2005). *www.ecobachillerato.com.* Obtenido de http://www.ecobachillerato.com/trabajosecono/historiadinero.pdf

Imgur.com. (2014). *Imgur.com.* Obtenido de https://hipertextual.com/2014/12/analisis-mobile-2014

Ing. Marlon Altamirano Di Luca. (20 de Octubre de 2012). Sistemas de Pagos Electrónicos. *Sistemas de Pagos Electrónicos*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Jack Weatherford. (1998). *La historia del dinero: de la piedra arenisca al ciberespacio.* Barcelona: Andres Bello.

Javier Santoma. (2001). Todo lo que deberia saber sobre Dinero Electronico. *IESE Revista de antiguos alumnos*, 12-22.

Jozsef Robert. (2009). *HISTORIA DEL DINERO.* SKLA Metarosso.

Juda Phillips. (2016). *Ecommerce Analytics: Analyze and Improve the Impact of Your Digital Strategy.* Pearson Education.

Jurado, S. C. (25 de Agosto de 2014). *Tesis: Análisis del sistema de dinero electrónico (SDE) implementado por el Banco Central del Ecuador y su posible impacto en la economía local.* Obtenido de Tesis: Análisis del sistema de dinero electrónico (SDE) implementado por el Banco Central del Ecuador y su posible impacto en la economía local: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2380

Kalecki, M. (1956). *Teoria de la dinamica economica.* Mexico: Fondo de la cultura Economica.

Ley Orgánica para el Equilibrio de la Finanzas Publicas. (29 de Abril de 29 de Abril de 2016). *Registro Oficial No 744*, 3.

Linio.com. (6 de Febrero de 2016). *Linio.com.* Obtenido de http://linio.com/sell-in-latinamerica

Maldonado, G. (10 de 04 de 2016). Qué es el dinero electrónico. *El comercio*, pág. 1.

Martínez Le Clainche, R. (1996). Universidad Nacional Autónoma de México. *Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera*. Mexico D.F., Mexico D.F., Mexico.

Mayorga, E. A. (17 de Julio de 2016). Sobre el uso del Dinero electronico. *EL UNIVERSO*.

Mishkin Frederic. (1997). *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets.* Tenth Edition.

Moreno, G. (2012). Introducción a la metodología de la investigación. . En G. Moreno, *Introducción a la metodología de la investigación.* (pág. 128). Guadalajara: Progreso.

Moreno, G. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación.* Guadalajara: Progreso.

Orozco, M. (16 de 10 de 2014). Conozca las tarifas que propone el Banco Central por usar el dinero electronico. *EL COMERCIO*.

Oscar Luis Ortiz Soto. (2001). *El dinero: la teoria, la politica y las instituciones.* Mexico: Facultad de Economia, UNAM.

Otros, Requema M. Karen y. (2006). “El dinero electrónico y la desaparición de los medios de pago tradicionales en países subdesarrollados. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana Número 57*.

Paul J.Bohannan. (2009). *El dinero e interes.*

Paul R. Krugman, M. L. (2008). *Fundamentos de Economía.* California USA: REVERTE.

Perez Velasco Pavon Juan Carlos. (2002). Influencia de las tarjetas de debito sobre la demanda de efectivo. *Cuadernos de economía Volumen 39 Nº 116*, 51 - 93.

Pesantez, J. P. (Junio de 2013). Tesis: Comercio Electronico en el Ecuador, analisis de ventajas y desventajas de la compra y venta de productos a atreves de internet. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad de San Francisco de Quito.

Rochon, P. P.-P. (2006). *Teorias Monetarias Poskeynesianas.* AKAL.

Ursula, P. V. (2010). Pago Electrónico y clases de Medios de Pago Electrónico. *Revista de Derecho Informático, ISSN 1681-5726 No. 041*.

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

Varela, A. V. (2006). *Comercio Electronico: conceptos, recursos y estrategias.* IdeasPropias.

Vega, J. A. (2005). *Contractos Electrónicos y Protección de los Consumidores .* Madrid: REUS S.A.

Anexos

Anexo 1 Evolución del dinero

Anexo 2 Encuesta: Dinero Electrónico como medio de pago para productos y servicios virtuales

A continuación se describen las preguntas realizadas a los encuestados que forman parte del mercado objetivo

1. **¿Conoce usted, sobre productos y servicios virtuales?**

   ☐ SI ☐ NO

2. **¿Adquiriría usted productos y servicios virtuales?**

2.1. **¿Con que frecuencia realiza usted compra de productos y servicios virtuales?**

   ☐ DIARIO ☐ SEMANAL
   ☐ MENSUAL ☐ OCASIONAL
   ☐ NUNCA

3. **¿Conoce usted sobre el dinero electrónico?**

   ☐ SI ☐ NO

4. **¿Utilizaría usted el dinero electrónico como medio de pago?**

   ☐ SI ☐ NO

   Si su respuesta es NO, indique el ¿Por qué?

   CREDIBILIDAD SEGURIDAD
   CULTURA DE PAGO DESCONOCIMIENTO

5. **¿Qué beneficio considera usted en el uso del dinero electrónico?**

   RAPIDO Y AGIL INCLUSIVO
   INNOVADOR ECONOMICO

6. **¿Posee algún tipo de cuenta en el sistema financiero?**

☐ SI ☐ NO

7. **¿Ha utilizado los servicios de las instituciones financieras como medio de pago?**

☐ SI ☐ NO

8. **¿Considera usted, altos los costos de los servicios financieros?**

☐ SI ☐ NO

9. **¿Con que frecuencia maneja dispositivos electrónicos con acceso a internet?**

☐ DIARIO ☐ SEMANAL

☐ MENSUAL ☐ OCASIONAL

☐ NUNCA

10. **¿Su acceso a internet lo utiliza para?**

☐ USO COMERCIAL ☐ ESTUDIO

☐ HOBBIE ☐ TRABAJOS EXTRAS