



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN LA POBLACIÓN ECUATORIANA”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

JENNYFER LUCIA JARA GAVIDIA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN LA POBLACIÓN ECUATORIANA”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: JENNYFER LUCIA JARA GAVIDIA

DIRECTORA: ING. KATHERIN ALEJANDRA CARRERA SILVA MSc

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Jennyfer Lucia Jara Gavidia

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jennyfer Lucia Jara Gavidia, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 27 de marzo de 2023



Jennyfer Lucia Jara Gavidia

060589983-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN ECUATORIANA**”, realizado por la señorita: **JENNYFER LUCIA JARA GAVIDIA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ph.D. Raúl Vicente Andrade Merino
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



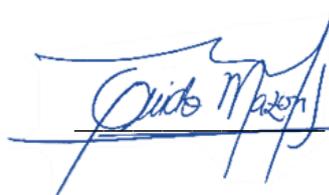
2023-03-27

Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-03-27

Ing. Guido Javier Mazón Fierro
MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-03-27

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi mamá, papá y hermana, por todo el esfuerzo que han empleado en mi educación y el apoyo incondicional que me han brindado en cada etapa de este arduo camino, sin ellos no sería posible este logro.

Jennyfer

AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada una de las personas que formaron parte de mi etapa universitaria, compañeros, amigos y docentes, quienes han aportado su apoyo y conocimiento, dejando una enseñanza en mi vida tanto a nivel personal como profesional. Un profundo sentimiento de gratitud a cada una de las personas que colaboró directa e indirectamente en este trabajo de investigación, especialmente a la directora Katherin Carrera y asesor Guido Mazón, quienes orientaron cada etapa de la investigación.

Jennyfer

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1	Planteamiento del Problema	2
1.2	Objetivos	3
1.2.1	<i>Objetivo General</i>	3
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	3
1.3	Justificación	3
1.3.1	<i>Justificación Teórica</i>	3
1.3.2	<i>Justificación Metodológica</i>	4
1.3.3	<i>Justificación Práctica</i>	4
1.4	Pregunta de investigación	5

CAPÍTULO II

2	MARCO TEÓRICO	6
2.1	Referencias Teóricas	6
2.1.1	<i>Antecedentes de la investigación</i>	6
2.1.2	<i>Fintech</i>	7
2.1.2.1	<i>Definición</i>	7
2.1.2.2	<i>Características</i>	8
2.1.2.3	<i>Segmentos</i>	10
2.1.2.4	<i>Importancia de las Fintech en la economía (Inversión)</i>	12
2.1.2.5	<i>Normativa</i>	15
2.1.2.6	<i>Diferencia entre Fintech y la banca tradicional</i>	16
2.1.2.7	<i>Rol de las Fintech</i>	17
2.1.3	<i>Inclusión Financiera</i>	26

2.1.3.1	<i>Definición</i>	26
2.1.3.2	<i>Características</i>	27
2.1.3.3	<i>Dimensiones</i>	27
2.1.3.4	<i>Exclusión financiera</i>	29
2.1.3.5	<i>Estadísticas de Inclusión Financiera</i>	31
2.1.4	<i>Fintech e Inclusión Financiera</i>	39
2.1.4.1	<i>Casos de estudio</i>	40

CAPÍTULO III

3	MARCO METODOLÓGICO	43
3.1	Enfoque	43
3.2	Alcance	43
3.3	Diseño	44
3.4	Tipo de estudio	44
3.5	Métodos	44
3.6	Técnicas e instrumentos	45
3.7	Población y muestra	45

CAPÍTULO IV

4	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	47
4.1.1	<i>Resultados de encuesta a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador para conocer el nivel de inclusión financiera y conocimiento de Fintech</i>	47
4.1.1.1	<i>Datos Poblacionales</i>	47
4.1.1.2	<i>Datos de Inclusión Financiera</i>	54
4.1.1.3	<i>Datos de Inclusión Digital</i>	75
4.1.1.4	<i>Datos Fintech</i>	80
4.1.2	<i>Resultados de entrevista dirigida a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general</i>	95
4.2	Discusión	106

CAPÍTULO V

5	MARCO PROPOSITIVO	108
5.1	Propuesta	108

5.1.1	Análisis PESTEL	108
5.1.1.1	<i>Factores Políticos</i>	109
5.1.1.2	<i>Factores Económicos</i>	110
5.1.1.3	<i>Factores Socioculturales</i>	110
5.1.1.4	<i>Factores Tecnológicos</i>	111
5.1.1.5	<i>Factores Ecológicos</i>	112
5.1.1.6	<i>Factores Legales</i>	112
5.1.2	Análisis FODA	113
5.1.2.1	<i>Fortalezas</i>	114
5.1.2.2	<i>Oportunidades</i>	114
5.1.2.3	<i>Debilidades</i>	114
5.1.2.4	<i>Amenazas</i>	115
5.1.3	Análisis de oportunidades, riesgos y retos de las Fintech en Ecuador	115
5.1.3.1	<i>Clientes</i>	116
5.1.3.2	<i>Entidades del sistema financiero</i>	117
5.1.3.3	<i>Empresas Fintech</i>	118
5.1.4	Enfoque de la propuesta	119
5.1.5	Estrategias propuestas	121
5.1.5.1	<i>Regulación y normativa Fintech</i>	121
5.1.5.2	<i>Educación financiera y digital para la inclusión</i>	123
5.1.5.3	<i>Productos y servicios Fintech para sectores vulnerables</i>	126

CAPÍTULO VI

6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
6.1	Conclusiones	128
6.2	Recomendaciones	129

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Definiciones del término Fintech según autores.....	8
Tabla 2-2:	Características del sector Fintech.....	9
Tabla 3-2:	Segmentación del sector Fintech.....	10
Tabla 4-2:	Diferencias entre Fintech y la banca tradicional	16
Tabla 5-2:	Startups del sector Fintech en Ecuador	22
Tabla 6-2:	Dimensión de la inclusión financiera desde el punto práctico.....	27
Tabla 7-2:	Componentes de la dimensión Acceso.....	28
Tabla 8-2:	Componentes de la dimensión Uso	28
Tabla 9-2:	Componentes de la dimensión Calidad	29
Tabla 10-2:	Tipos de exclusión financiera	30
Tabla 1-4:	Género	47
Tabla 2-4:	Edad.....	49
Tabla 3-4:	Provincia donde reside actualmente.....	50
Tabla 4-4:	Nivel de instrucción	52
Tabla 5-4:	Ocupación.....	53
Tabla 6-4:	Pertenencia en el Sistema Financiero Nacional.....	54
Tabla 7-4:	Pertenencia en entidades del Sistema Financiero Nacional.....	55
Tabla 8-4:	Frecuencia de uso de productos y servicios financieros	57
Tabla 9-4:	Frecuencia de uso de productos y servicios financieros por medio de internet y canales virtuales.....	59
Tabla 10-4:	Nivel de satisfacción de los productos y servicios financieros.....	61
Tabla 11-4:	Percepción de acceso y uso de productos y servicios financieros	63
Tabla 12-4:	Factores de percepción de calidad de las entidades financieras.....	65
Tabla 13-4:	Frecuencia de concurrencia a entidades financieras	67
Tabla 14-4:	Razones de no acudir a entidades financieras	69
Tabla 15-4:	Digitalización del sector financiero.....	71
Tabla 16-4:	Razones de no pertenencia en el Sistema Financiero Nacional.....	73
Tabla 17-4:	Acceso a internet.....	75
Tabla 18-4:	Posesión de dispositivos electrónicos	76
Tabla 19-4:	Posesión de dispositivos electrónicos de encuestados sin acceso a Internet.....	77
Tabla 20-4:	Razones de no tener acceso a Internet.....	79
Tabla 21-4:	Nivel de conocimiento sobre Fintech.....	80
Tabla 22-4:	Utilización de Fintech.....	82
Tabla 23-4:	Frecuencia de utilización de Fintech.....	84

Tabla 24-4: Percepción de beneficios de Fintech a la banca tradicional.....	86
Tabla 25-4: Percepción de implementación de Fintech en entidades financieras	88
Tabla 26-4: Percepción de acceso a Fintech en comparación a la banca tradicional	90
Tabla 27-4: Nivel de interés por conocer sobre Fintech	92
Tabla 28-4: Nivel de interés por conocer sobre Fintech en encuestados con nulo conocimiento Fintech.....	93
Tabla 29-4: Pregunta No. 1 ¿Conoce usted acerca de las tecnologías financieras (Fintech)? ...	95
Tabla 30-4: Pregunta No. 2 ¿Qué opina sobre las tecnologías financieras (Fintech) en el Ecuador?.....	96
Tabla 31-4: Pregunta No. 3 ¿Considera que las Fintech pueden ser una alternativa para mejorar la inclusión financiera del país? ¿Por qué?	97
Tabla 32-4: Pregunta No. 4 ¿De qué manera cree usted que las personas excluidas del sistema financiero pueden empezar a formar parte de este?	99
Tabla 33-4: Pregunta No. 5 ¿Considera que las Fintech pueden crear alianzas con las entidades financieras para ayudar a la inclusión financiera del país? ¿Por qué?.....	100
Tabla 34-4: Pregunta No. 6 ¿Cree que los usuarios del sistema financiero tendrían una mayor confianza en la seguridad de datos, como usuario al implementar las Fintech?..	101
Tabla 35-4: Pregunta No. 7 ¿Cómo considera al actual nivel de educación digital y financiera de los ecuatorianos?	102
Tabla 36-4: Pregunta No. 8 ¿Cuáles considera usted que son las principales oportunidades de implementar las Fintech en la población ecuatoriana?.....	103
Tabla 37-4: Pregunta No. 9 ¿Cuáles considera usted que son las principales amenazas de implementar las Fintech en la población ecuatoriana?.....	104
Tabla 38-4: Pregunta No. 10 ¿Cuál es su perspectiva a futuro de las Fintech en Ecuador?...	105
Tabla 1-5: Matriz de oportunidades, riesgos y retos de las Fintech.	115
Tabla 2-5: Estrategias del enfoque de regulación y normativa Fintech	121
Tabla 3-5: Estrategias del enfoque educación financiera y digital para la inclusión.....	123
Tabla 4-5: Estrategias del enfoque productos y servicios Fintech para sectores vulnerables	126

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Ecosistema del sector Fintech.....	9
Ilustración 2-2:	Inversión global de capital en empresas Fintech.....	12
Ilustración 3-2:	Inversión global por segmentos del sector Fintech	12
Ilustración 4-2:	Crecimiento de la financiación en el sector Fintech	13
Ilustración 5-2:	Montos de financiamiento de empresas Fintech en América Latina	13
Ilustración 6-2:	Fuentes de financiamiento de empresas Fintech en América Latina.....	14
Ilustración 7-2:	Percepción del entorno regulatorio	15
Ilustración 8-2:	Financiamiento global del sector Fintech	17
Ilustración 9-2:	Número de adquisiciones Fintech.....	18
Ilustración 10-2:	Financiamiento del sector Fintech en el tercer trimestre de 2022	19
Ilustración 11-2:	Participación a nivel regional del sector Fintech	20
Ilustración 12-2:	Financiación del sector Fintech en América Latina y el Caribe.....	20
Ilustración 13-2:	Lugar de fundación de los startups Fintech ecuatorianas	21
Ilustración 14-2:	Desafíos externos de las Fintech en Ecuador.....	26
Ilustración 15-2:	Causas de la exclusión financiera	30
Ilustración 16-2:	Tasa de titularidad de cuentas bancarias en el mundo	31
Ilustración 17-2:	Adultos bancarizados y no bancarizados	32
Ilustración 18-2:	Barreras en el acceso a instituciones financieras	32
Ilustración 19-2:	Población con acceso a internet.....	33
Ilustración 20-2:	Índice de Inclusión Financiera en América Latina	34
Ilustración 21-2:	Dimensiones del índice de inclusión financiera en América Latina.....	35
Ilustración 22-2:	Índice de inclusión financiera por variables en América Latina	35
Ilustración 23-2:	Dimensiones del índice de inclusión financiera en Ecuador.....	36
Ilustración 24-2:	Indicadores de la dimensión acceso en Ecuador	37
Ilustración 25-2:	Indicadores de la dimensión uso en Ecuador	38
Ilustración 26-2:	Indicadores de la dimensión calidad percibida en Ecuador	39
Ilustración 1-4:	Género.....	47
Ilustración 2-4:	Edad	49
Ilustración 3-4:	Provincia de residencia.....	50
Ilustración 4-4:	Nivel de instrucción	52
Ilustración 5-4:	Ocupación	53
Ilustración 6-4:	Pertenencia en el Sistema Financiero Nacional	54
Ilustración 7-4:	Pertenencia en entidades del Sistema Financiero Nacional	55
Ilustración 8-4:	Frecuencia de uso de productos y servicios financieros	57

Ilustración 9-4:	Frecuencia de uso de productos y servicios por medio de internet y canales virtuales.....	59
Ilustración 10-4:	Nivel de satisfacción de los productos y servicios financieros	61
Ilustración 11-4:	Percepción de acceso y uso de productos y servicios financieros	63
Ilustración 12-4:	Factores de percepción de calidad de las entidades financieras	65
Ilustración 13-4:	Frecuencia de concurrencia a entidades financieras	67
Ilustración 14-4:	Razones de no acudir a entidades financieras	69
Ilustración 15-4:	Digitalización del sector financiero	71
Ilustración 16-4:	Razones de no pertenencia en el Sistema Financiero Nacional	73
Ilustración 17-4:	Acceso a internet	75
Ilustración 18-4:	Posesión de dispositivos electrónicos	76
Ilustración 19-4:	Posesión de dispositivos electrónicos de encuestado sin acceso a Internet...77	
Ilustración 20-4:	Razones de no tener acceso a Internet	79
Ilustración 21-4:	Nivel de conocimiento sobre Fintech	80
Ilustración 22-4:	Utilización de Fintech	82
Ilustración 23-4:	Frecuencia de utilización de Fintech	84
Ilustración 24-4:	Percepción de beneficios de Fintech a la banca tradicional	86
Ilustración 25-4:	Percepción de implementación de Fintech en entidades financieras	88
Ilustración 26-4:	Percepción de acceso a Fintech en comparación a la banca tradicional	90
Ilustración 27-4:	Nivel de interés por conocer sobre Fintech.....	92
Ilustración 28-4:	Nivel de interés por conocer sobre Fintech en encuestados con nulo conocimiento Fintech	93
Ilustración 1-5:	Matriz PESTEL del sector Fintech en Ecuador	109
Ilustración 2-5:	Matriz FODA del sector Fintech en Ecuador.....	113
Ilustración 3-5:	Enfoque de la propuesta	119

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA

ANEXO B: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ANEXO C: CARTA DE AUSPICIO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo analizar la función de las Fintech como alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana. Para lo cual se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, con un alcance exploratorio y descriptivo, descritos en su respectivo capítulo, además, se utilizó un diseño no experimental y de tipo transversal, debido a que no se manipularon las variables y fue desarrollado en un periodo de tiempo determinado; se utilizó los métodos deductivo y analítico-sintético que permitió un estudio desde lo general a lo particular; las técnicas e instrumentos empleados fueron la entrevista a integrantes del sector financiero y población general, y la encuesta dirigida a la muestra de estudio de la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador. Mediante la metodología realizada se obtuvo como resultado que más de la mitad de encuestados pertenecen a entidades financieras y tienen un nivel medio de conocimiento sobre Fintech y de igual manera, la mayor parte se encuentra interesado en conocer más sobre el tema, también los entrevistados manifestaron que las Fintech pueden ser una herramienta para mejorar la inclusión financiera del país, si se enfoca a ese determinado objetivo. De esta manera, se concluye que Ecuador tienen un nivel medio-bajo en el índice de inclusión financiera de América Latina y que las Fintech están enfocadas en la creación de productos y/o servicios financieros tecnológicos innovadores, orientados al beneficio de los clientes, por lo cual puede ser utilizada como herramienta para mejorar la inclusión económica del país. Por lo tanto, se propone ejecutar las estrategias desarrolladas con la finalidad de que las Fintech sean una alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana.

Palabras clave: <FINTECH>, <TECNOLOGÍAS FINANCIERAS>, <INCLUSIÓN FINANCIERA>, <ESTRATEGIAS >, <ECUADOR (PAÍS)>.



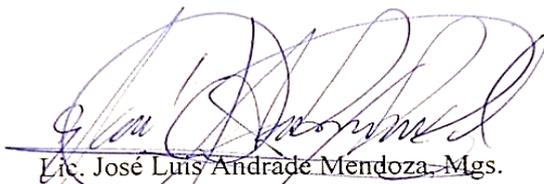
31-03-2023

0636-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research aims to analyze the role of “Fintech” as an alternative for financial inclusion in the Ecuadorian population. Qualitative and quantitative analysis was conducted, with an exploratory and descriptive scope, described in their respective chapters; in addition, a non-experimental and cross-sectional design was used because the variables were not manipulated and it was developed in a given period; The deductive and analytical-synthetic methods were used, which allowed a study from the general to the particular; the techniques and instruments used were the interviews to members of the financial sector and the general population, and the survey directed to the study sample of the Economically Active Population (EAP) of Ecuador. The methodology used showed that more than half of the respondents belong to financial institutions and have a medium level of knowledge about Fintech. Likewise, most of them are interested in learning more about the topic. Thus, it is concluded that Ecuador has a medium-low level in the financial inclusion index in Latin America and that “Fintech” are focused on the creation of innovative technological, financial products and/or services, oriented to the benefit of customers, so it can be used as a tool to improve the economic inclusion of the country. Therefore, executing the strategies developed to make Fintech an alternative for financial inclusion in the Ecuadorian population is proposed.

Keywords: <FINTECH>, <FINANCIAL TECHNOLOGIES>, <FINANCIAL INCLUSION>, <STRATEGIES>, <ECUADOR (COUNTRY)>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.
0603339334

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación es analizar la función de las Fintech como alternativa para mejorar la inclusión financiera del Ecuador, donde se identifica la situación actual de la inclusión financiera y Fintech en el país. El presente trabajo de investigación se divide en seis capítulos donde se detalla y sustenta la finalidad de la investigación.

En el primer capítulo se describe el planteamiento del problema, objetivos, justificación y pregunta de investigación acerca de las Fintech como alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana.

El segundo capítulo presenta una recopilación de información que permitió sustentar el objetivo de la investigación, mediante trabajos similares previamente realizados y diferentes fuentes bibliográficas, donde se describen conceptos de las Fintech, sus características, segmentos, importancia, normativa y actual rol a nivel global, América Latina y Ecuador; por otra parte se menciona definiciones, característica, dimensiones y estadísticas de la inclusión financiera a nivel global, América Latina y Ecuador. Finalizando con casos de estudio de la relación entre Fintech e inclusión financiera.

El tercer capítulo contiene aspectos de la metodología utilizada, entre ellos: enfoque, alcance, diseño, tipo de estudio, métodos y técnicas e instrumentos, además, se determina la población y muestra para el estudio del presente trabajo de investigación; características importantes y necesarias para el correcto proceso metodológico aplicado.

El cuarto capítulo comprende los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas desarrolladas para su respectivo análisis e interpretación de datos, los cuales sirvieron para la sección de discusión donde se abordó la relación con el problema planteado, limitaciones de la investigación y pautas para la propuesta desarrollada.

Dentro del quinto capítulo, se desarrolló las estrategias propuestas donde las Fintech ayuden en la inclusión financiera de la población ecuatoriana, por ende, en este capítulo se describen dichas estrategias partiendo del análisis de datos comprendido en el capítulo anterior, análisis externos (PESTEL), análisis internos como FODA y matriz de oportunidades, riesgos y retos del sector Fintech.

Y finalmente en el sexto capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Global Findex 2021 muestra que a nivel mundial solo el 24% de los adultos no se encuentran bancarizados, teniendo como principales razones, la falta de dinero, el costo elevado de los servicios financieros o que estos servicios se encuentran alejados de su vivienda. Alrededor de 1.700 millones de adultos en todo el mundo no tienen acceso a servicios bancarios (Appaya, 2021, p. 9), permitiendo que las tecnologías financieras ayuden a la ciudadanía a poder acceder a los diferentes servicios financieros. Es importante mencionar que la pandemia de COVID-19 aceleró la digitalización en el pago de servicios, generando una mayor inclusión financiera; sin embargo, en las economías en desarrollo solo el 57% de adultos realizan o reciben pagos digitales, es decir que el 43% se encuentra excluido (Demirgüç-Kunt et al., 2022, p. 51). Las economías mencionadas presentan limitaciones en el acceso a servicios financieros, debido a barreras socioeconómicas como el nivel de ingresos, nivel de educación, una baja percepción de la necesidad del sistema financiero, entre otras; por lo cual deciden recurrir al sistema financiero informal.

América Latina de acuerdo con el índice de inclusión financiera de Credicorp (2022) se encuentra en un nivel medio-bajo con 44.2 puntos, donde se evalúa tres aspectos: el acceso (45.4 puntos), uso (29.2 puntos) y la calidad percibida (58 puntos). Además, los principales grupos excluidos del sistema son las mujeres con una puntuación de 42.7, adultos mayores a 60 años con 34.9 puntos, habitantes de zonas rurales presentan 36.4 puntos, mientras que las personas de nivel socioeconómico bajo tienen un puntaje de 37.3 puntos. Las Fintech actualmente se están convirtiendo en una pieza clave para una mayor inclusión financiera, en el último año se presentaron soluciones dirigidas a la población total o parcialmente excluida del sistema financiero formal, uno de los principales retos que enfrentan las Fintech es el acceso a internet, según estudios de Credicorp (2022) existe un promedio del 24% de la población sin acceso a internet, adicional a esto y de acuerdo con Demirgüç-Kunt et al. (2022, p. 65) a raíz de la crisis de COVID-19, el porcentaje de adultos que realizó un pago digital de algún servicio por primera vez fue apenas del 15% en la región.

Ecuador presenta una puntuación de 48.9 en el índice de inclusión financiera de Credicorp (2022, p. 50), en el país, más de la mitad de la población accede a la banca lo que representa una puntuación de 50.5, sin embargo, el indicador de uso presenta una puntuación de 30.8 puntos, es decir, un puntaje menor debido a que los ciudadanos acceden a la banca pero no hacen uso de esta, además,

el 24% de la población no recibe ingresos a través del sistema financiero formal; el 7% percibe sus ingresos por medio de cuentas de terceros. Otro factor importante dentro de la inclusión financiera es el factor de la educación financiera, el cual presenta un índice de 12.2 puntos sobre 21 en el país, según información presentada por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2022, p. 22). De acuerdo con datos obtenidos del Banco Mundial (2021) muestra que en Ecuador existen 4.589.065 personas no bancarizadas, es decir, un 36% de la región de América Latina, esta población puede convertirse en el mercado emergente para las Fintech en el país; en la actualidad, existen únicamente 67 startups en el segmento de Fintech en Ecuador, lo que equivale al 21,3% del total de startups ecuatorianas registradas en el Radar Tech Startup 17.0 de Buen Trip Hub (2022). Ecuador ocupa el noveno lugar de la región de Latinoamérica y el Caribe del Global Fintech Rankings y el puesto 69 a nivel mundial (Findexable & Mambu, 2021, pp. 22–23); según información del Banco Interamericano de Desarrollo (2022, p. 80) en el país, el 33,3% de startup Fintech están enfocadas en inclusión financiera.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la función de las Fintech como alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer un fundamento teórico mediante revisión bibliográfica actualizada que sustente a las Fintech como alternativa de inclusión financiera.
- Caracterizar las Fintech en la inclusión financiera por medio de métodos cualitativos y cuantitativos, con técnicas estadísticas descriptivas que permitan conocer su incidencia en la población ecuatoriana.
- Desarrollar estrategias a través del análisis de datos recopilados, para la difusión y acogida de las Fintech en la población ecuatoriana.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La investigación se sustenta teóricamente en revisión bibliográfica y trabajos investigativos previos de casos exitosos donde las Fintech han colaborado en una mayor inclusión financiera a

países como México, Colombia, Argentina. Teniendo como finalidad ser un referente para futuras réplicas que aporten a la sociedad interesada en la inclusión financiera y Fintech del país, basado en los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se pueda implementar estrategias necesarias para mejorar el desarrollo económico de la población ecuatoriana. La investigación es factible debido a que existen fuentes documentales que permitan generar la base teórica de la misma, brindando información acertada de las Fintech y como su implementación facilitará la dinamización de la economía ecuatoriana.

1.3.2 Justificación Metodológica

La metodología propuesta para el trabajo de investigación se basa en el conjunto de métodos y herramientas que permitan analizar el conocimiento y uso de las Fintech, además del nivel de inclusión financiera de la población ecuatoriana, se utilizará un enfoque cualitativo, el cual permitirá caracterizar las Fintech en el contexto ecuatoriano y el enfoque cuantitativo, que recolectará datos numéricos y determinará las variables presentes, posteriormente analizadas mediante métodos estadísticos que determinarán los respectivos resultados y conclusiones.

Mediante un nivel exploratorio se observará la situación actual de la inclusión financiera y las Fintech en el país y el nivel descriptivo permitirá analizar el problema social, la misma que con la ayuda del análisis estadístico de los datos obtenidos determinará un mejor entendimiento en la relación de las variables. El método deductivo permitirá a través de la elaboración de la base teórica y análisis de datos, se determinará la situación actual de la inclusión financiera en el país y como las Fintech pueden generar un impacto positivo a esta problemática. Además, el método analítico-sintético, permitirá analizar las variables por separado, concluyendo en un análisis de ambas variables, lo que ayudará al planteamiento de estrategias.

1.3.3 Justificación Práctica

La finalidad del trabajo de investigación es ser un referente para futuras investigaciones y servir como base en la práctica de estrategias para mejorar la inclusión financiera en el país, de esta manera por medio de la elaboración de encuestas y entrevistas a la población ecuatoriana se pueda medir el nivel de conocimiento sobre las Fintech y a partir de sus resultados desarrollar estrategias que permitan a la población y entidades financieras conocer la situación actual de la ciudadanía tanto en el manejo de las finanzas digitales como del nivel de inclusión financiera existente, con el fin de mejorar la toma de decisiones financieras en beneficio del desarrollo económico del país.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo la utilización de las Fintech puede mejorar el nivel de inclusión financiera en la población ecuatoriana?

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Referencias Teóricas

2.1.1 Antecedentes de la investigación

En la recopilación de información para la elaboración y sustentación del presente trabajo de investigación, se logró encontrar diversas fuentes y trabajos realizados bajo el mismo concepto de estudio, de los cuales se han visto oportunos destacar y referenciar los de mayor alcance y relevancia en la investigación:

En el artículo “*Fintech, financial inclusion and income inequality: a quantile regression approach*” Demir y otros concluyen que:

En primer lugar, las Fintech reducen la desigualdad de ingresos indirectamente a través de sus efectos en la inclusión financiera. En segundo lugar, la inclusión financiera reduce la desigualdad en todos los cuantiles de la distribución de desigualdad, y sus efectos son mayores en los cuantiles superiores. Por último, pero no menos importante, aunque encontramos que la inclusión financiera tiene efectos negativos significativos sobre la desigualdad, estos efectos se producen principalmente en los países con mayores ingresos. (Demir et al., 2022, p. 103)

En el artículo “*The difusión of Fintech, financial inclusión and income per capita*” se concluye que:

Nuestros resultados sugieren que la difusión de la tecnología financiera tiene efectos positivos tanto en el PIB per cápita y la inclusión financiera. El impacto positivo de la difusión de las fintech y su relación con la inclusión financiera sugiere que los gobiernos deberían considerar un conjunto más amplio de variables políticas para aumentar el rendimiento del sector financiero... las políticas gubernamentales también deberían diseñarse para mejorar el alcance de la difusión de la tecnología financiera. Entre los posibles instrumentos políticos se encuentran: el establecimiento de normas, el desarrollo de infraestructuras, la educación y formación en la adopción y el uso de la tecnología financiera, como medio para impulsar la inclusión financiera y un mayor PIB per cápita. (Kanga et al., 2022, pp. 1118–1126)

En el artículo “Digital Finance: Fintech for Financial Inclusion and Sustainability” Nanduri concluye:

Las Fintech pueden marcar la diferencia para las PYMES proporcionando préstamos más baratos, de modo que sean rentables para las empresas. También puede utilizar fuentes de datos alternativas para que un nuevo empresario que no tenga un historial de crédito existente o, cuando los historiales de crédito personales sean muy limitados o inexistentes, se puedan utilizar esas fuentes de datos alternativas para evaluar realmente la solvencia de alguien y concederle un préstamo... En conclusión, podemos decir que Fintech es el nuevo mantra para lograr la inclusión financiera a través de la sostenibilidad. (Nanduri, 2021, p. 5141)

En la investigación “Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú” se concluye que “... el camino hacia la inclusión financiera digital no es uno solo. Las tres economías seleccionadas han denotado una participación público-privada muy diferenciada y, aun así, alcanzado importantes logros en materia de inclusión financiera y desarrollo del sector Fintech.” (Carballo & Dalle-Nogare, 2019, p. 30)

Cueva en su trabajo titulado “Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador” concluye que:

Las Fintech actualmente viven un proceso de transformación digital en el área de finanzas, por lo que son claves para el crecimiento e inclusión financiera en el territorio nacional; por otro lado, los resultados beneficiosos para la sociedad se basan en el aumento de la dinámica financiera al generar canales de acceso antes inexistentes, además, surgen aspectos beneficiosos para particulares y empresas gracias a la oportunidad de obtener financiamientos antes inaccesibles. De esta manera, el modelo de empresa Fintech representa una opción moderna capaz de reimpulsar el sector financiero a través de la inclusión. (Cueva, 2021, pp. 129–130)

2.1.2 Fintech

2.1.2.1 Definición

Actualmente no existe una definición específica del término Fintech, por ende, para tener una definición adecuada se ha recurrido a diferentes autores, quienes definen a las Fintech como:

Tabla 1-2: Definiciones del término Fintech según autores

Autor	Definición
Financial Stability Board	“Innovación tecnológica en los servicios financieros que podría dar lugar a nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con un efecto material asociado en la prestación de servicios financieros. (Financial Stability Board, 2017, p. 7)”
Janina Harasim	“Pequeñas empresas tecnológicas centradas en el desarrollo de productos y/o innovaciones de procesos en el sector de los servicios financieros, con especial énfasis en la mejora de la experiencia del usuario.” (Harasim, 2021, p. 85)
KPMG	“Sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros, orientado a los intereses de los consumidores y las empresas.” (KPMG, 2022a, p. 2)
Banco Central del Ecuador	“Término que integra las palabras Finance y Technology (Tecnología Financiera), se refiere a las empresas que incorporan un alto componente tecnológico para ofrecer servicios financieros a la población.” (Banco Central del Ecuador, 2022, p. 4)

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

El término Fintech por su abreviación en inglés de “*Finance*” y “*Technology*”, hace referencia al sector de Tecnología Financiera compuesto por startups y empresas tecnológicas pequeñas enfocadas en la creación de nuevos productos y mejora de procesos o servicios financieros, mediante la innovación tecnológica, orientada al beneficio de los consumidores y empresas.

2.1.2.2 Características

Las Fintechs brindan los mismos servicios que los bancos, de una manera más eficiente gracias a las tecnologías, pero de una forma diferente; a diferencia de los bancos, la información que utilizan se basa en big data; el acceso a los servicios sólo está descentralizado a través de plataformas de Internet (Navaretti et al., 2017, p. 10).

De acuerdo con Said (2017, p. 16) en el contexto de las Fintech existen características y factores comunes idiosincrásicos asociados a los modelos operativos y las propuestas de valor de las startups Fintech, los cuales se mencionan a continuación.

Tabla 2-2: Características del sector Fintech

Características	Descripción
Centrado al cliente	Ofrecen soluciones diseñadas para resolver puntos conflictivos concretos, mediante una experiencia satisfactoria al usuario
Costos bajos	Al integrar tecnologías, las Fintech suelen incurrir en bajos costes fijos en los activos, lo que da lugar a costes marginales relativamente bajos
Escalable	La escalabilidad suele ser inherente al propio modelo de negocio, que se apoyan en la tecnología de la nube
Sencillo	Las Fintech tienden a ofrecer soluciones transparentes y fáciles, lo que refuerza la noción de centrado en el cliente
Innovador	Desafían los métodos utilizados para estructurar, ofrecer y suministrar productos y servicios financieros, modelos de negocio y procesos

Fuente: (Said, 2017).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

De igual manera para comprender mejor las Fintech se debe conocer el entorno del sector para lo cual es necesario considerar aspectos clave.

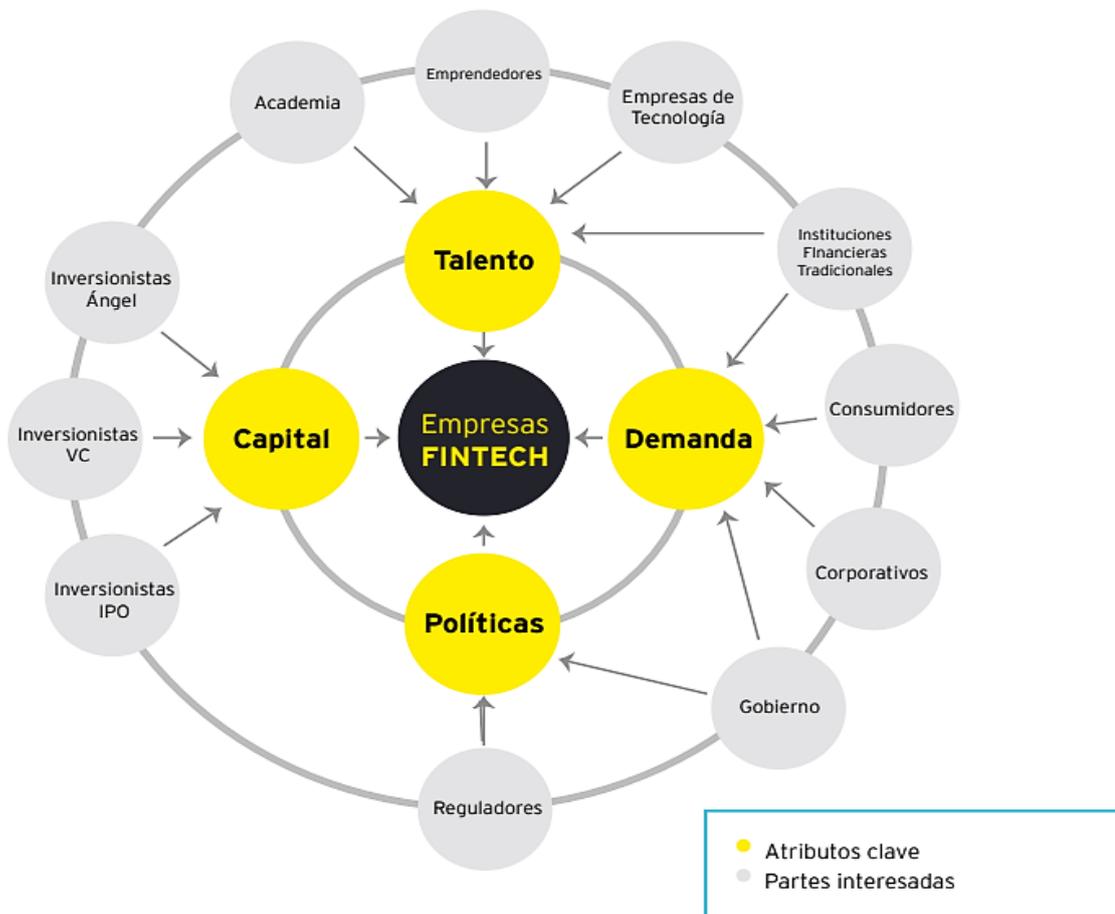


Ilustración 1-2: Ecosistema del sector Fintech

Fuente: (Ernst & Young, 2022).

El entorno de las Fintech debe ser equilibrado para que funcione con eficiencia y de acuerdo con Ernst & Young (2022, p. 10) existen atributos claves y sus respectivas partes interesadas, de esta manera tenemos:

El talento es un atributo clave que representa los recursos humanos con aptitudes técnicas, financieras y habilidad de emprender, dentro de este encontramos como partes interesadas a la academia, emprendedores y empresas de tecnología.

La demanda es el conjunto de partes interesadas en el sector Fintech, dentro de estas tenemos instituciones financieras tradicionales, consumidores, corporativos, gobierno.

Las políticas que regulen, que establezcan impuestos y controlen el crecimiento del sector, facilitando la dinamización de las empresas Fintech con la población; la primordial parte interesada en este atributo clave, es el gobierno y los entes reguladores de cada país.

El capital representa los recursos financieros disponibles para la creación, ampliación y correcto funcionamiento de las empresas, dentro del sector Fintech podemos encontrar diversas fuentes de financiamiento como los inversionistas ángel, Venture Capital (VC), Oferta Pública Inicial (IPO) donde la empresa se incorpora al Mercado de Valores para emitir acciones y con esto atraer capital.

2.1.2.3 Segmentos

El sector Fintech comprende un gran espectro de operaciones las cuales mediante la innovación tecnológica del sector financiero ha logrado expandirse, por su naturaleza se mantienen en constantes cambios de acuerdo con el mercado, de esta manera presentan una amplia clasificación de los cuales se considera los segmentos óptimos.

Tabla 3-2: Segmentación del sector Fintech

Segmento	Definición
Pagos y Transferencias	Productos financieros digitales como carteras digitales, dinero virtual, dinero móvil, transferencias nacionales o internacionales; que proveen servicios como el procesamiento de pagos y transferencias mediante nuevos canales de transacción.
Préstamos alternativos	Servicios digitales que utilizan alternativas de scoring donde se brindan préstamos mediante plataformas alternativas.
Financiación alternativa	Plataformas para la obtención de créditos por parte de personas o instituciones bancarias y no bancarias.

Crowdfunding	Servicios y plataformas que permiten la inyección de capital en proyectos o emprendimientos donde el prestamista adquiere una cierta participación o derecho de la financiación.
Crowdlending	Empresas que ofrecen servicios y aplicaciones con el fin de generar préstamos a personas naturales o jurídicas, principalmente por medio de préstamos Peer-to-Peer (P2P), en el cual interactúan las partes interesadas sin la participación de intermediarios.
Gestión financiera empresarial	Plataformas que buscan mejorar la gestión de sus procesos (administración, facturación, contabilidad, finanzas, etc.) mediante herramientas de tecnologías emergentes, automatizando las tareas.
Gestión financiera personal	Plataformas para la administración de información financiera y bancaria personal, brindando opciones de gestión de carteras, inversiones y planificación financiera, entre otros.
Gestión patrimonial	Herramientas digitales que brindan soluciones en la administración del patrimonio por medio de canales digitales y asesores robotizados.
Activos financieros y de mercado de valores	Plataformas para invertir en los distintos instrumentos financieros e instrumentos de deuda.
Bancos digitales	Canales digitales dirigidos a la adquisición y operación de productos y servicios bancarios.
Seguros (Insurtech)	Conjunto de tecnologías innovadoras utilizadas para la gestión de los procesos de promoción, venta y operación del sector de los seguros.
Regtech	Software de auditoría, riesgo y cumplimiento normativo.
Scoring e Identidad	Busca optimizar los procesos de calificación financiera mediante la estructuración sistemática e integral en la identificación de actores económicos, maximizando la información disponible para la toma de decisiones de instituciones financieras.
Blockchain y Criptomonedas	Empresas que utilizan la tecnología blockchain para coordinar transacciones de criptomonedas de manera descentralizada, de manera segura y sin necesidad de intermediarios.
Wealth Management	Plataformas de inversión y gestión del patrimonio y herramientas analíticas.
Bienes raíces	Plataformas de préstamos hipotecarios, digitalización y financiamiento.

Fuente: (Deloitte, 2021; Ernst & Young, 2022; García & Castañón, 2018).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

Las Fintech han incursionado en diferentes sectores por lo que existe una gran variedad de segmentos, los cuales buscan revolucionar el sector financiero, además de reducir costos y mejorar la experiencia del usuario a través de la tecnología. Estas herramientas digitales amplían la oferta de servicios para clientes bancarizados e incluso busca la inclusión de clientes no bancarizados, de manera que puedan pertenecer a un ambiente financiero digital en crecimiento.

2.1.2.4 Importancia de las Fintech en la economía (Inversión)

La financiación de las Fintech se ha ralentizado considerablemente y se ven afectadas por la caída del mercado. Además, el sector Fintech ha sido superado por el sector salud como la industria más invertida a nivel mundial en el tercer trimestre, gran parte de esto se debe a que los megarounds bajaron un 79% (ABN AMRO Ventures & Dealroom.co, 2022b, p. 4).

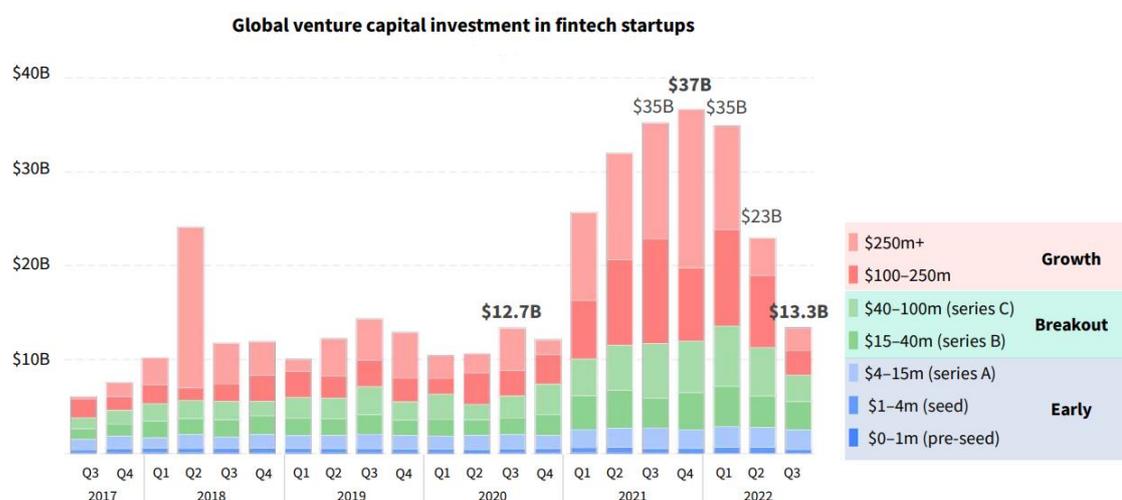


Ilustración 2-2: Inversión global de capital en empresas Fintech

Fuente: (Dealroom.co, 2022).

Los startups Fintech recaudaron 13.300 millones de dólares en el tercer trimestre de 2022, un 64% menos que en el cuarto trimestre de 2021 de su máximo histórico, volviendo a los niveles anteriores a la pandemia, siendo de las cifras más baja en los últimos 5 trimestres (ABN AMRO Ventures & Dealroom.co, 2022b, p. 7).

AMOUNT INVESTED Sub industries	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
banking	\$3.6b	\$4.5b	\$6.1b	\$5.5b	\$4.2b	\$2.6b	\$1.4b
crypto and defi	\$3.0b	\$4.3b	\$6.1b	\$7.7b	\$7.4b	\$4.7b	\$2.8b
financial management solutions	\$3.1b	\$5.2b	\$5.1b	\$5.1b	\$4.9b	\$4.1b	\$1.4b
insurance	\$2.6b	\$4.5b	\$4.6b	\$3.5b	\$2.5b	\$2.1b	\$2.2b
payments	\$6.2b	\$8.2b	\$8.6b	\$8.8b	\$6.5b	\$6.0b	\$3.4b
wealth management	\$6.8b	\$5.1b	\$5.6b	\$6.1b	\$6.3b	\$3.4b	\$1.8b
mortgages & lending	\$2.9b	\$3.5b	\$4.8b	\$7.0b	\$5.7b	\$2.3b	\$1.8b
regtech	\$949m	\$1.5b	\$943m	\$948m	\$298m	\$521m	\$204m

Ilustración 3-2: Inversión global por segmentos del sector Fintech

Fuente: (Dealroom.co, 2022).

Esto se ve representado en la disminución de la inversión en los distintos segmentos, como se observa en la ilustración, donde los montos de inversión no llegan ni a la mitad de lo recaudado en comparación con el tercer trimestre del año anterior, siendo el segmento de RegTech el que menor inversión tiene con apenas 204 millones de dólares a nivel global.

Fintech funding growth H1 2022 vs 2021 average (H1 2022 funding)

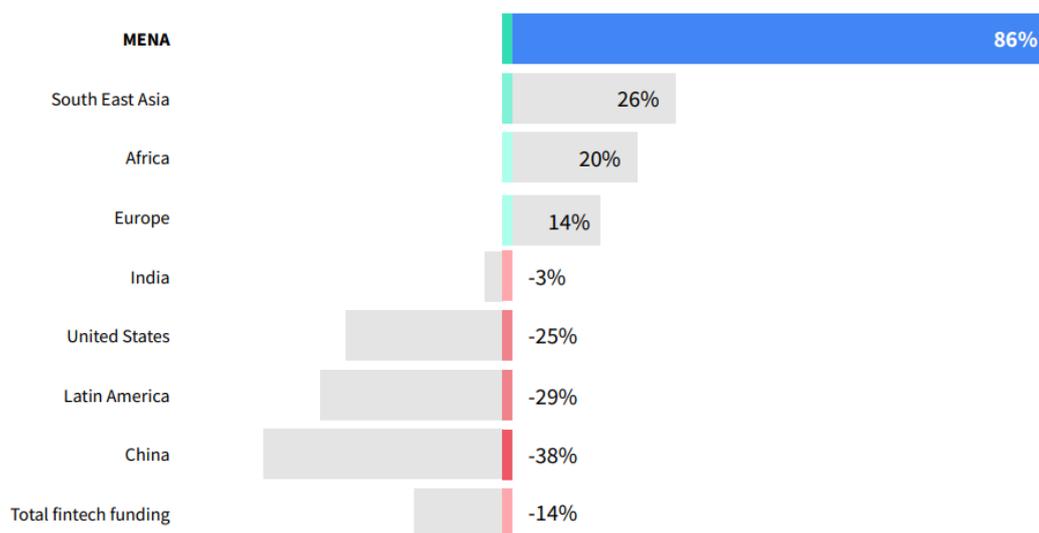


Ilustración 4-2: Crecimiento de la financiación en el sector Fintech

Fuente: (ABN AMRO Ventures & Dealroom.co, 2022a).

La financiación de las Fintech en la región de Medio Oriente y Norte de África (MENA) es la que ha representado un mayor crecimiento con un 86% en el primer semestre de 2022. Sin embargo, la región de América Latina no presenta el mismo crecimiento, ya que en el primer semestre del 2022 muestra un decrecimiento del 29% de inversión en comparación con el año 2021.



Ilustración 5-2: Montos de financiamiento de empresas Fintech en América Latina

Fuente: (Finnovista et al., 2022).

De acuerdo con el estudio realizado por Finnovista (2022, p. 55) el 63% recibió financiamiento externo, de los cuales el 39% recibió hasta USD 100.000; el 24 % recibió entre USD 100.001 y USD 500.000; el 9% presenta una financiación entre USD 500.000 a USD 1 millón; el 18% ha obtenido inversiones entre USD 1.000.001 y USD 5.000.000; un dato a considerar es que el 10% llegó a USD 5 millones, es decir que a pesar de que el sector Fintech ha presentado una gran inversión en el mercado, en América Latina más del 60% de empresas no logran tener financiación por más de medio millón de dólares.



Ilustración 6-2: Fuentes de financiamiento de empresas Fintech en América Latina

Fuente: (Finnovista et al., 2022).

Las principales fuentes de financiamiento del sector Fintech en la región de América Latina se encuentra liderada por inversionistas ángeles con un 25%; el 19% de las empresas Fintech recibieron inversión por parte de su entorno personal, sean amigos, familiares, entre otros; el 17% recibieron financiación por parte de fondos de capital de riesgo; el 12% obtuvo fondos por parte de aceleradoras-incubadoras de startups; el Gobierno ha aportado con el 7% de financiación a estas empresas, otras entidades corporativas mantienen el mismo porcentaje de inversión; el 6% de las startups han recurrido a instituciones financieras; el 4% han recibido deuda de riesgo; y tan solo el 3% ha sido financiada por plataformas de crowdfunding.

2.1.2.5 Normativa

Las innovaciones que conlleva el sector Fintech han planteado retos para la regulación de empresas de esta índole, buscando disminuir de cierta manera la incertidumbre asociada a este fenómeno, ya que de cierta manera las regulaciones tradicionales, al igual que las políticas reguladoras resultan insuficientes en el control, provocando que en ciertos países las tecnologías financieras corran el riesgo de no desarrollarse lo suficiente. Por lo tanto, han surgido innovaciones regulatorias financieras como el sandbox regulatorio (Bancos de Pruebas Regulatorios), innovation hub (centro de innovación), accelerator (aceleradores) y mesa de diálogo (Bijkerk, 2021, p. 5).

De acuerdo con el estudio realizado por el BID (2021, p. 21) en comparación con el resto del mundo, América Latina y el Caribe registra el menor porcentaje de innovation hubs, sandboxes y accelerators, donde solo el 8% de las entidades de supervisión y regulación presenta un innovation hub o sandbox. Estas cifras están por debajo del promedio global que representa un 30% que tiene un sandbox o innovation hub en regiones como Asia, mientras que en Europa el promedio llega casi al 60%.

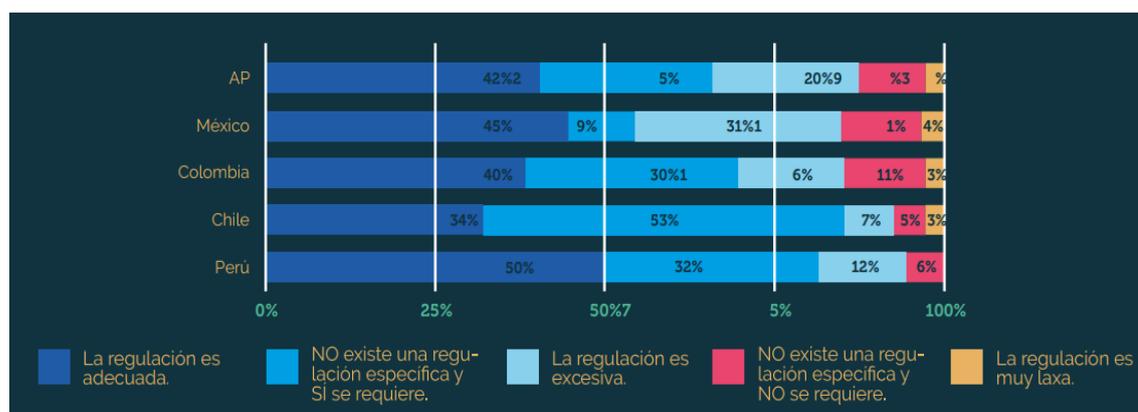


Ilustración 7-2: Percepción del entorno regulatorio

Fuente: (Finnovista et al., 2021).

Dentro de la Alianza del Pacífico la regulación Fintech se considera adecuada en un promedio del 42%; el 25% no cuenta con una regulación específica, sin embargo, es requerida; dentro del 20% la regulación es excesiva; el 9% no tiene una regulación específica y considera que apenas el 3% menciona que la regulación carece de rigidez.

En países de la Alianza del Pacífico existen regulaciones importantes en el sector Fintech; como en el caso de México que posee la Ley Fintech que regula a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPE) e Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC), también contempla

disposiciones en Finanzas Abiertas. En Colombia se han realizado ajustes en crowdfunding, pagos de bajo valor, productos financieros inclusivos y finanzas abiertas; el Gobierno ha presentado un proyecto de ley; mientras que la Superintendencia Financiera anunció el lanzamiento de un sandbox regulatorio para las empresas Fintech. Por otra parte, Perú no cuenta con una Ley Fintech, sin embargo, tiene diferentes decretos y reglamentos que regulan la actividad de financiamiento participativo y sociedades administradoras, a proveedores de servicios de pagos y entidades emisoras de dinero electrónico (Finnovista et al., 2021, pp. 21–22).

2.1.2.6 Diferencia entre Fintech y la banca tradicional

Es evidente que, desde el inicio del sistema financiero, los productos y servicios ofrecidos han ido evolucionando y ampliando, además de que han surgido nuevos métodos y empresas. En la última década se han destacado algunas diferencias cruciales en cuanto a la forma de acercamiento al usuario, es ahí donde las empresas Fintech aparecen como alternativa a la banca tradicional, las principales diferencias entre estos modelos se presentan a continuación.

Tabla 4-2: Diferencias entre Fintech y la banca tradicional

	Fintech	Banca Tradicional
Tiempo de atención al cliente	Ilimitado. Posibilidad de acceso las 24 horas del día	Limitado. El servicio se lleva a cabo en un horario determinado
Costo de mantenimiento	Bajo. A menudo los servicios se prestan gratuitamente	Alto. Teniendo en cuenta los costos del personal y mantenimiento de los departamentos
Alcance del servicio	Ilimitado, sin importar la ubicación geográfica de la institución financiera	Limitado por la cantidad de sucursales y personal
Estado del operador en el proceso de servicio	Las funciones del operador son realizadas por el cliente de la entidad financiera	Las funciones del operador son realizadas por un empleado de la entidad financiera
Tecnología	Utilizan tecnologías como inteligencia artificial, automatización de sistemas generando menos errores, servicio de calidad y más rápido	El sistema que manejan limita la capacidad de interactuar con otros sistemas, evitando mejorar su infraestructura para ofrecer nuevos productos y servicios
Regulaciones	No cuentan con regulaciones específicas, dependiendo de las autoridades de cada país	Se encuentran regulados por leyes, reglamentos y entidades de control del sistema financiero

Fuente: (MONEI, 2021; Temelkov, 2020).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

Es evidente las en las diferencias entre las Fintech y la banca tradicional, principalmente en el acceso y uso de los clientes, donde pueden utilizar y acceder a los servicios que proporcionan las Fintech durante las 24 horas del día, en cualquier lugar; al utilizar la tecnología en sus operaciones, los usuarios obtienen un servicio más rápido, eficiente y de calidad; caracterizándose principalmente por no tener intermediarios, por ende, el uso de productos y servicios es directo entre la empresa y el usuario. Mientras que los clientes de la banca tradicional pueden acceder a los servicios sólo en los horarios de atención, teniendo que recurrir a las entidades financieras; además, la estructura organizativa física de la banca tradicional eleva los costos de personal y mantenimiento en comparación con las Fintech.

De esta manera podemos observar que las empresas Fintech son una buena alternativa para los usuarios del sistema financiero, ya que no presenta las limitaciones de la banca tradicional, siendo más efectivo y rápido para el acceso y uso de los clientes.

2.1.2.7 Rol de las Fintech

- **Global**

El volumen de operaciones e inversión total en el sector Fintech a nivel mundial disminuye en el primer semestre de 2022. La inversión total en tecnología financiera y el volumen de operaciones disminuyeron en las regiones de América y Europa, Oriente Medio y África (EMEA), mientras que la región de Asia-Pacífico atrajo un nuevo máximo anual de inversión en tecnología financiera en medio de un descenso en el número de operaciones (KPMG, 2022b, p. 5).

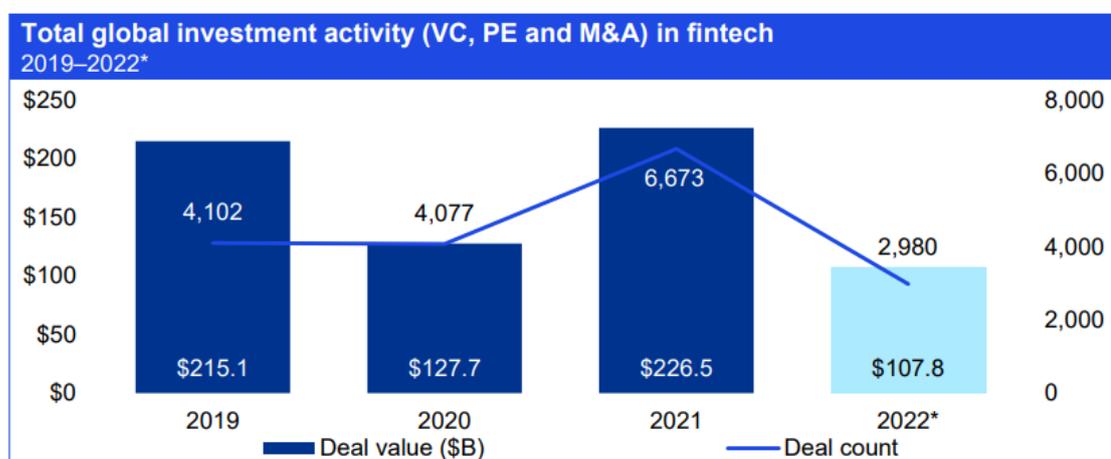


Ilustración 8-2: Financiamiento global del sector Fintech

Fuente: (KPMG, 2022b).

La inversión global en el mercado de las Fintech presenta una caída significativa en comparación con el año anterior, en el primer semestre obtuvo un total de inversión de USD 107.800 millones con 2,980 operaciones realizadas frente a las 6,673 operaciones de 2021 que representó USD 226.500 millones de inversión. El mercado de las tecnologías financieras experimentó un año masivo global en 2021, lo que hace que parezca que la inversión ha caído un poco por el precipicio en lo que en lo que va de 2022. La inversión en tecnología financiera e interés fue bastante positiva en el primer semestre de 2022, aunque la incertidumbre que impregna el mercado, se espera que la diversidad de subsectores, junto con la diversidad de jurisdicciones que atraen las inversiones en Fintech, podría ayudar a mantener la inversión relativamente sólida a corto plazo (KPMG, 2022b, p. 6).

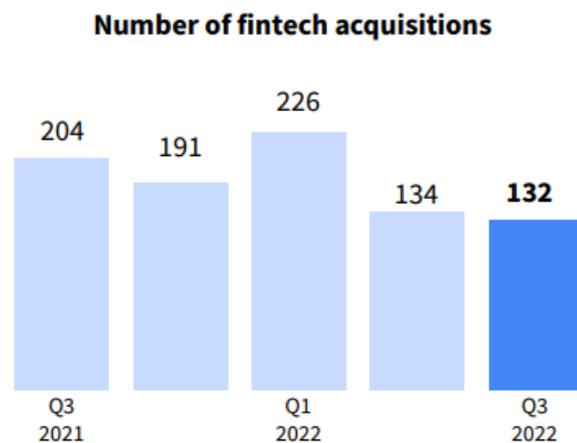


Ilustración 9-2: Número de adquisiciones Fintech

Fuente: (ABN AMRO Ventures & Dealroom.co, 2022b).

El mercado público está congelado para las Fintech, las fusiones y adquisiciones siguen mostrando una fuerte actividad, obteniendo 132 adquisiciones en el tercer trimestre del 2022. Los diferentes grupos de capital de riesgo han llevado a las Fintech públicas de vuelta a las privadas. Las fusiones y adquisiciones se han ralentizado con respecto al pico en 2021 y principios de 2022, pero sigue siendo superior a los niveles de 2020.

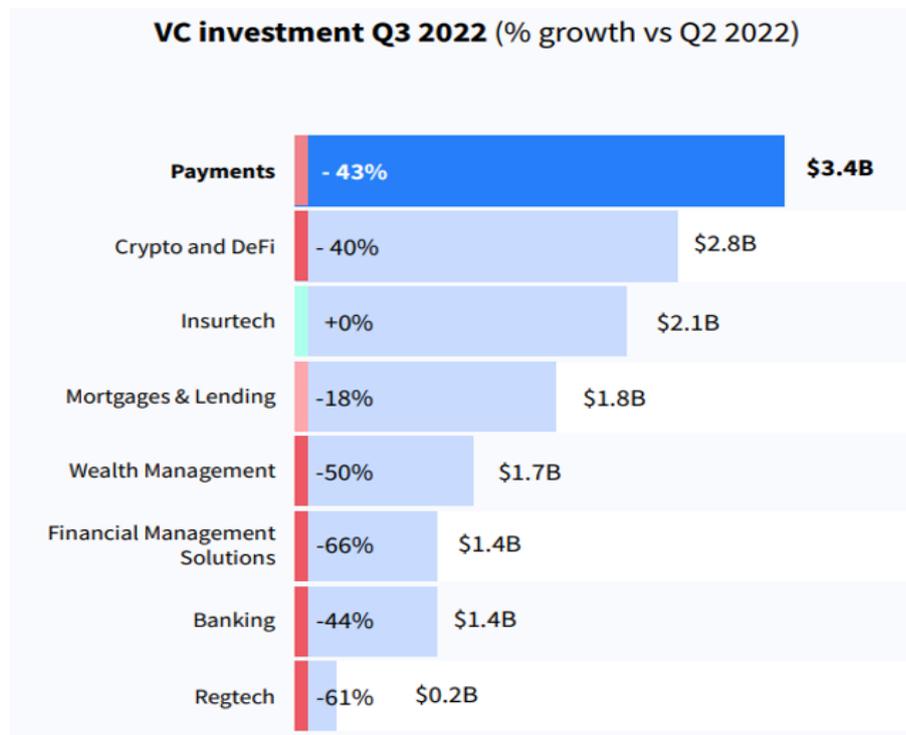


Ilustración 10-2: Financiamiento del sector Fintech en el tercer trimestre de 2022

Fuente: (ABN AMRO Ventures & Dealroom.co, 2022b).

Todos los segmentos de Fintech han presentado una caída respecto al segundo trimestre de 2022, excepto el segmento de Insurtech (seguros), que se mantiene debido a que se realizaron dos de las cuatro mayores rondas en el tercer trimestre, los pagos siguen siendo el principal sector para la financiación de las Fintech con USD 3.400 millones, seguido por las criptomonedas y las finanzas descentralizadas (DeFi) con una inversión de USD 2.800 millones, el segmento de Insurtech se mantiene con USD 2.100 millones, siendo el segmento de Regtech el que menos inversión presenta con apenas USD 200 millones.

- **América Latina**

De acuerdo con datos de (Ernst & Young, 2022, p. 32) la industria Fintech en Latinoamérica presentó un aumento del 9% en la tasa de crecimiento anual para 2020, esto pudo ser debido al COVID-19, cuando las personas eran mucho más reservadas en relación con las inversiones y los nuevos productos/servicios financieros, por el nivel de incertidumbre. Durante 2021, hubo una adopción de servicios Fintech mayor que el año anterior, además, los usuarios presentaron niveles de confianza más altos hacia estas empresas de tecnología.

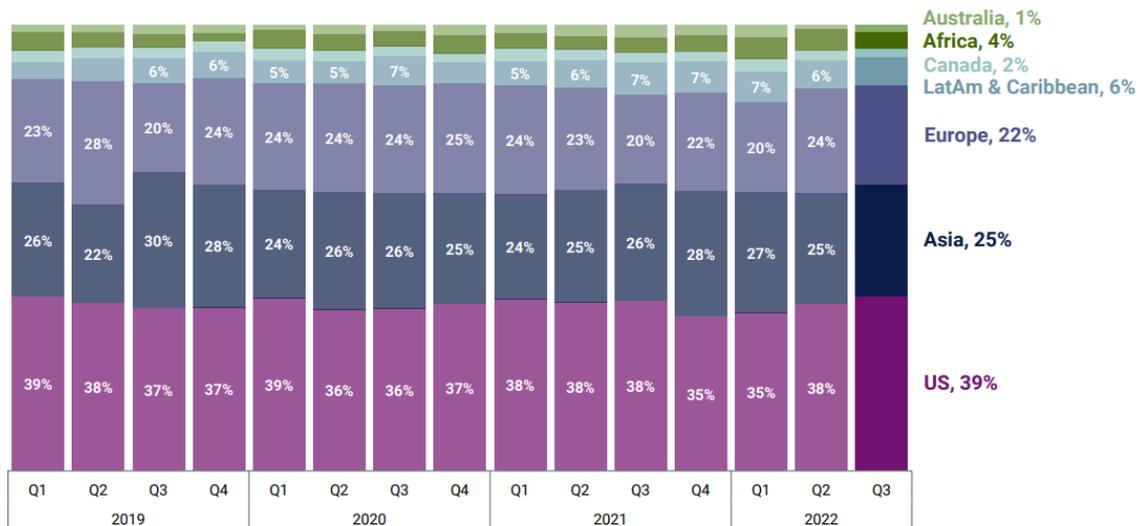


Ilustración 11-2: Participación a nivel regional del sector Fintech

Fuente: (CB Insights, 2022).

Las Fintech en la región de América Latina y el Caribe tienen una representación del 6% en el tercer trimestre de 2022, mantiene su nivel de participación del trimestre anterior, situándose por encima de Canadá, África y Australia.

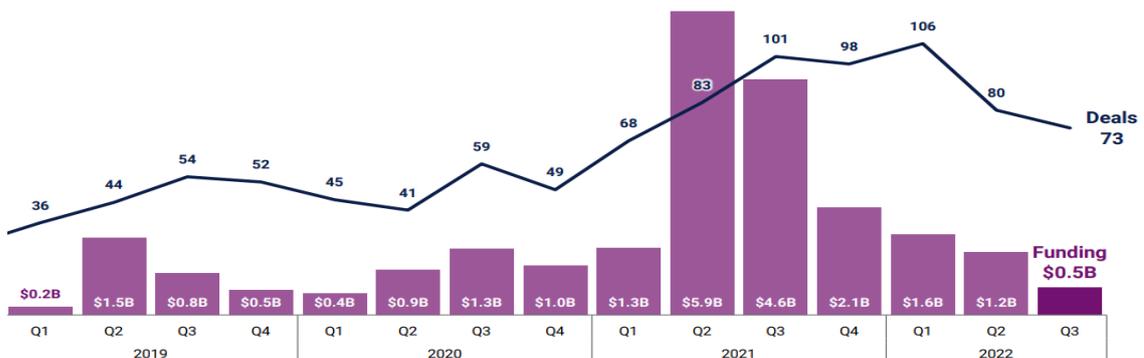


Ilustración 12-2: Financiación del sector Fintech en América Latina y el Caribe

Fuente: (CB Insights, 2022).

La financiación en la región ha decrecido, llegando a uno de sus niveles más bajos en los últimos trimestres. La región presenta una financiación de USD 500 millones en el tercer trimestre del 2022, siendo el trimestre con menos inversión en el año y comparado con el tercer trimestre del año anterior que fue de USD 4.600 millones, representa una caída alarmante. De igual manera las operaciones realizadas en el primer trimestre de 2022 fueron 106, el segundo trimestre bajó a 80 y en el tercer trimestre se han realizado 73 operaciones siendo la menor cantidad registrada en el año.

- **Ecuador**

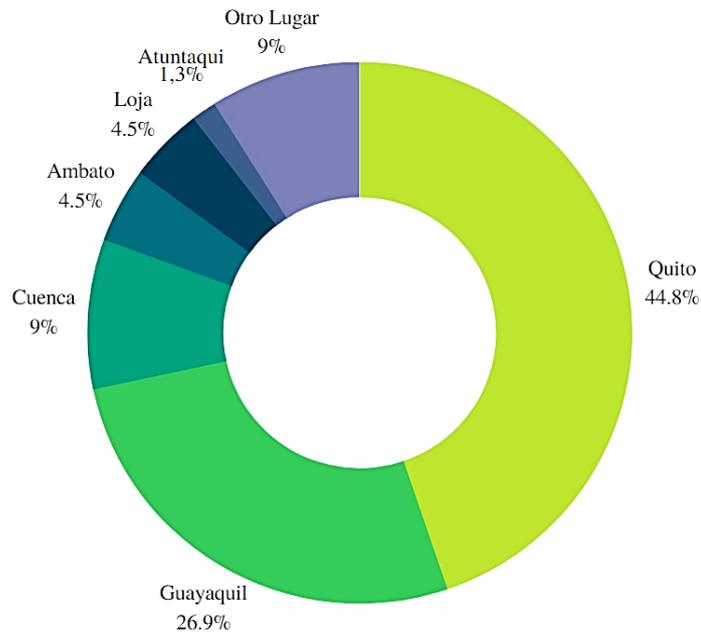


Ilustración 13-2: Lugar de fundación de los startups Fintech ecuatorianas

Fuente: (Buen Trip Hub, 2022).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

De acuerdo con el Radar Tech Startup 17.0 de BuenTrip (2022) el sector Fintech consolida el 21,3% del total de startups en Ecuador al 30 de diciembre de 2022; el sector se encuentra conformado por 67 startups Fintech, de las cuales el 44,8% se encuentran constituidas en Quito, el 26,9% en Guayaquil, el 9% en Cuenca, 4,5% en Ambato, 4,5% en Loja, 1,3% en Atuntaqui y el 9% en otro lugar.

BuenTrip Ventures y Amazon Web Services, en la edición número 17.0 del Radar Tech Startup, lograron identificar que hasta el 30 de diciembre de 2022 los startups en el sector Fintech ecuatorianas que operan legalmente son las que se detallan a continuación.

Tabla 5-2: Startups del sector Fintech en Ecuador

	Startup	Descripción
	Acatha	Software contable y administrativo
	AltScore	Algoritmos de Scoring, Datos y Lending Alternativo para LATAM
	Authority	Venta de repuestos automotrices genuinos en línea
	Aval	Buró de crédito digital y Aval información de empresas
	Avapos	App de facturación para tablets, potenciada con un empleado virtual
	Bioserver	Plataforma de identificación humana
	Capitalika	Inversiones en Criptomonedas
	Colmena	Software contable en nube modalidad SAS que permite digitalizar los procesos
	Contapp	Plataforma de contabilidad
	Contífico	SaaS para contabilidad
	Crece Ecuador	Financiamiento para emprendedores
	Cástor	Plataforma de facturación
	Datil	Software de facturación y contabilidad para todo tipo de negocios
	Denarius	Core bancario en la nube
	Dora	Plataforma de contabilidad automática
	Drexall	Plataforma fintech que acelera la transición hacia la energía limpia en los mercados emergentes
	E-Roll	Soluciones de liquidez para empleados
	ESTIMA Finanzas	Asesor financiero
	Ecuafact	Plataforma de administración de presupuestos y facturación electrónica
	Equileap	Proveedor sobre información de igualdad de género

	Estoyfacturando.com	Plataforma de emisión de comprobantes electrónicos y organización de finanzas
	Factible	Plataforma de facturación
	Factu	Es un robot (RPA) que descarga tus documentos del portal del SRI y los organiza para generar reportes inteligentes y descargables
	Facturado	Administración de facturas
	Facturero Móvil	Facturación electrónica prepago
	Fondo Animal	Plataforma de crowdfunding especializada en la ayuda colaborativa a proyectos de rescate animal y conservación de biodiversidad
	Friendlytransfer	Transferencias bancarias internacionales
	Hazvaca	Plataforma de colaboración económica
	Invierte.ec	Plataforma de inversión
	Invtir	Plataforma para obtener insights y análisis para realizar inversiones inteligentes en acciones de compañías de Estados Unidos
	Komp.ai	Análisis de historial crediticio para validación de crédito móvil
	Kuri Bank	Plataforma de ayuda a MiPymes con préstamos inclusivos y con estructura financiera para que puedan comprar a nuestras empresas aliadas
	Kushki	Cobros online en toda América y el mundo
	Luz verde	Crédito directo para comerciantes
	Mentalytica	Análisis de riesgos financieros
	Mi negocio	Software para la gestión integral de un negocio, que optimiza procesos comerciales, operativos, gerenciales, contables y tributarios
	Miku	Plataforma que conecta negocios (PYMES) con proveedores para reabastecer su stock en menos de 24 horas
	Minerba	Plataforma que ayuda a mejorar la productividad y eficiencia operacional en empresas
	Misú	Accede a una parte de tu sueldo con un sólo click
	Motorfy	Crédito automotriz

	Mujeres WOW	Plataforma de fondos colaborativos para financiar negocios liderados por mujeres.
	Multiplo	Plataforma Crowdlending Empresas: Multiplicamos ganancias a nuestros inversores, financiando empresas rentables en crecimiento
	Nau Bank	Ofrece una experiencia confiable y fácil, en transferencias y crédito desde el teléfono móvil para todos los ecuatorianos
	PagoPlux	Plataforma de cobros digitales
	Pagomeditos	Plataforma de cobros
	Paymon	Plataforma que busca digitalizar la manera en cómo se paga en las cafeterías de las escuelas y colegios
	Paymóvil	Pagos móviles
	Payphone	Sistema de cobros desde el teléfono con visa y mastercard
	Payroll	Plataforma para adelanto de sueldo
	Peigo	Plataforma de soluciones económicas
	Portafolio	Solución digital que permite a las personas a nivel nacional poder acceder al mundo de las inversiones en el mercado de valores a través de su celular desde la comodidad de su casa de forma fácil, segura y rápida
	Prevo	Plataforma de inclusión financiera en Latinoamérica, otorgando créditos a personas al construir un perfil crediticio a partir de sus rasgos psicológicos, reputacionales y financieros
	Prexagio	Startup de administración financiera visual y automatizada en tu teléfono o Tablet a través de analítica predictiva
	Pronto	Plataforma de gestión de cobros
	PuntoDoc	Facturero Digital
	Quikly	Plataforma de pagos enfocada en brindar soluciones de pago a emprendedores y facilitar el proceso de eCommerce en Latinoamérica.

		Brindan soluciones como links de pago, pagos con QR, POS virtual y API para integración de botón de pagos
	Quide Fee	Facturación electrónica
	Rapikash	Plataforma para recibir hasta el 60% de adelanto de tu sueldo
	Sammas	Plataforma de crowdlending con impacto de desarrollo sostenible
	Seed Billing	Facturación electrónica
	Solutransporte	Plataforma de gestión de operadoras de transporte empresarial
	TIKEE	Solución para entidades financieras que cuenta con una suite completa de canales electrónicos
	Taxo	Plataforma de digitalización de procesos y gestión de clientes para contadores y despachos contables
	TuFactorero	Facturación electrónica, proforma, cobros en línea y emisión de documentos
	Up Conta	Sistema contable
	Yanapana	Plataforma que trata de financiación participativa dedicada al crowdfunding y crowdlending, donde personas naturales y/o pymes recibe financiamiento directo por parte de inversores a través de una plataforma digital online, solucionando el problema de intermediarios y sobre todo de personas que están desatendidas dentro de la banca tradicional
	iDeal Escrow Pay	Depósitos en garantía para un e-commerce seguro

Fuente: (Buen Trip Hub, 2022).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

Dentro de los startups que conforman el sector Fintech encontramos principalmente empresas de pagos, crowdlending, plataformas de facturación, de inversión, entre otros, los cuales ayudan a sus clientes de diferentes maneras, diseñadas para cubrir las necesidades de cada uno de ellos, permitiéndoles crecer en el mercado, como es el caso de Payphone, plataforma de pagos digitales,

que en el último tiempo ha logrado posicionarse en el mercado ecuatoriano, siendo de uso cotidiano por las personas en diversos establecimientos, páginas web, etc.

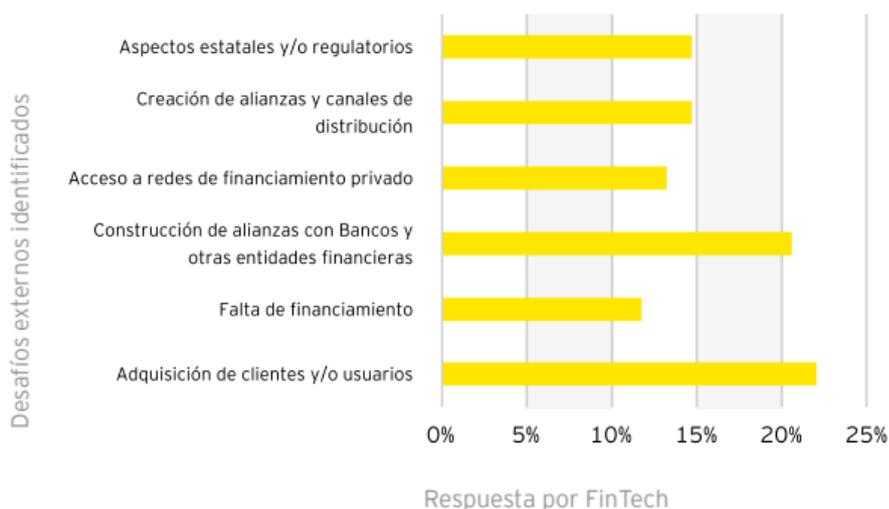


Ilustración 14-2: Desafíos externos de las Fintech en Ecuador

Fuente: (Ernst & Young, 2022).

En Ecuador, uno de los principales retos que tienen las empresas Fintech es la captación de clientes y/o usuarios, seguido de la construcción de alianzas estratégicas con entidades financieras, se puede observar que el acceso a financiamiento es un desafío, aunque este representa el menor porcentaje de la escala no deja de ser un factor para tomar en cuenta.

En el país el mercado de capital emprendedor y privado recauda menor volumen de capital, generando una importante brecha de financiamiento, gran parte de los startups en Ecuador no tienen acceso a fuentes sofisticadas de capital de riesgo como son los inversionistas ángeles, VCs u otro tipo de inversionistas institucionales (Ernst & Young, 2022, p. 56).

2.1.3 *Inclusión Financiera*

2.1.3.1 *Definición*

La inclusión financiera presenta efectos positivos como la reducción de pobreza y el crecimiento económico, según el Banco Mundial (Banco Mundial, 2020, p. 1) esto contribuye a que las personas tengan un mejor manejo de sus finanzas, al suavizar el impacto de las fluctuaciones en ingresos y proporcionar herramientas para hacer frente a gastos imprevistos.

2.1.3.2 Características

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) la inclusión financiera se caracteriza por contar con tres dimensiones: acceso, uso y calidad. El acceso se refiere a la posibilidad de acceder a los diversos productos y servicios de las instituciones del sistema financiero formal, también se lo atribuye a la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a estos productos y servicios. El uso como su nombre lo indica hace referencia a la utilización efectiva de los productos y servicios financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia. Finalmente, la calidad se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad), donde abarcan temas, como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de los servicios financieros, la regulación y la supervisión de los productos, y la regulación y la protección del consumidor, entre otros (p. 39).

2.1.3.3 Dimensiones

La inclusión financiera tiene diferentes dimensiones, de esta manera encontramos las dimensiones desde el punto práctico y desde la demanda.

Tabla 6-2: Dimensión de la inclusión financiera desde el punto práctico

Dimensión	Definición
Acceso	Proceso donde se otorga productos y servicios financieros a personas que no han podido acceder a estos, ayudando a incluirlos en el sistema financiero
Uso	Mecanismo que permite el uso cotidiano de los productos y servicios financieros con la finalidad de facilitar la transaccionalidad financiera por parte de la población
Calidad	Busca que los diversos productos financieros, sean útiles y asequibles para la población, de esta manera satisfaciendo sus necesidades
Regulación	Proceso de promoción al acceso de productos y servicios financieros regulados bajo el marco legal
Protección al usuario financiero	Protección al cliente de forma transparente y efectiva en el acceso y funcionamiento de servicios financieros
Educación financiera	Capacidad de comprender el funcionamiento del sistema financiero, como recurrir y acceder a sus productos y servicios
Bienestar	Herramienta para generar oportunidades que permitan a los sectores más vulnerables alcanzar su inclusión social y económica

Fuente: (Rivera et al., 2019).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

Según Credicorp (2022, p. 10) para determinar el índice de inclusión financiera se lo realiza desde el punto de la demanda, es decir, desde la información obtenida por parte de la población, así tenemos tres dimensiones que son: acceso, uso y calidad percibida.

- **Acceso**

La dimensión de acceso incorpora aspectos claves para el desarrollo de la inclusión financiera como el conocimiento y la tenencia de productos digitales. Está compuesta por tres subdimensiones y sus respectivos indicadores.

Tabla 7-2: Componentes de la dimensión Acceso

Subdimensión	Indicador
Infraestructura financiera	Número de puntos presenciales que usó durante el último año
	Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año
Conocimiento de productos	Número de productos financieros formales que conoce
Tenencia de productos	Número de productos de ahorro/seguros que tiene
	Número de productos de crédito que tiene
	Número de entidades de las cuales es cliente
	Tenencia de productos de crédito en entidad formal
	Número de barreras para tener productos financieros

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

- **Uso**

De igual manera la dimensión de uso presenta información sobre el uso de productos digitales, la cual ha presentado un aumento en los últimos años. Se encuentra conformada por tres subdimensiones y sus indicadores.

Tabla 8-2: Componentes de la dimensión Uso

Subdimensión	Indicador
Transacciones básicas	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios
	Utiliza medios formales para realizar transferencias
Ingresos	Recibe ingresos a través del sistema financiero forma
Ahorros	Ahorra a través del sistema financiero forma

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

- **Calidad**

La dimensión calidad percibida está integrado por dos subdimensiones y sus correspondientes indicadores.

Tabla 9-2: Componentes de la dimensión Calidad

Subdimensión	Indicador
Confianza	Puntaje general de confianza en el sistema
Calidad	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras
	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito
	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero
	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero
	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero
	Evaluación general de la utilidad de medios digitales
	Seguridad percibida

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

2.1.3.4 Exclusión financiera

De acuerdo con la Comisión Europea (2008, p. 9) la exclusión financiera se refiere a un proceso por el que las personas encuentran dificultades para acceder y/o utilizar servicios y productos financieros en el mercado principal que sean adecuados a sus necesidades y que les permiten llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen.

Mientras que para (Sinclair, 2021; citado en Malgesini & Sánchez, 2021) la exclusión financiera es la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencia o intuiciones negativas.

Uno de los principales inconvenientes en la inclusión financiera es el bajo nivel de acceso y uso de los servicios financieros, de esta manera podemos determinar las principales causas de la exclusión financiera.

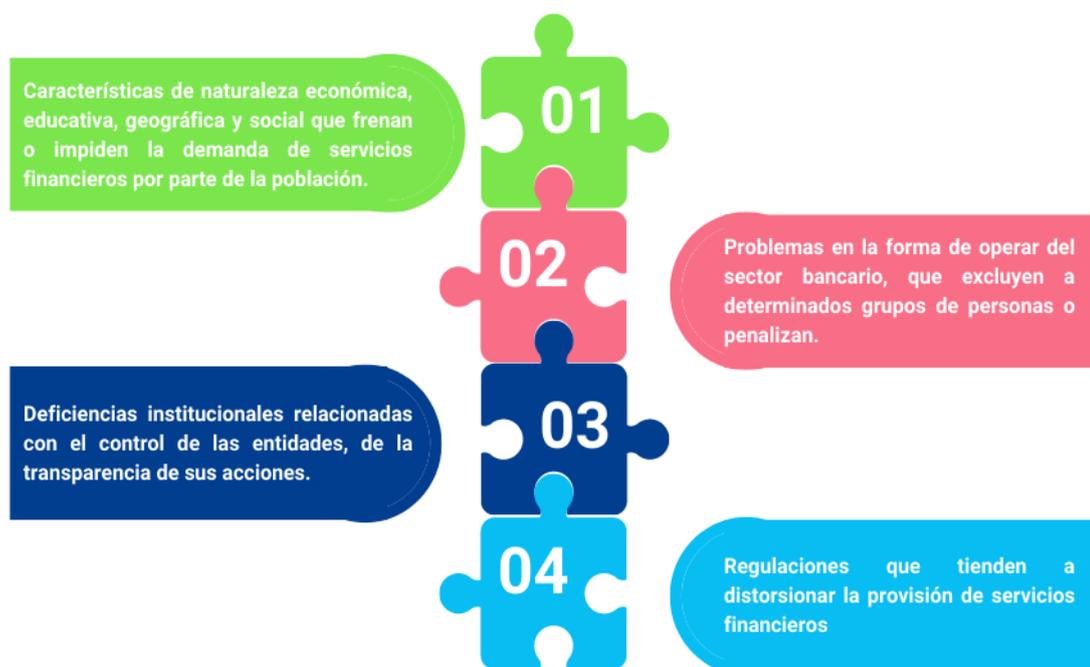


Ilustración 15-2: Causas de la exclusión financiera

Fuente: (Malgesini & Sánchez, 2021).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

De igual manera encontramos diferentes barreras en la inclusión financiera, dándonos como resultados los diferentes tipos de exclusión financiera más frecuentes y su impacto en la población.

Tabla 10-2: Tipos de exclusión financiera

Tipo – causa	Definición
Exclusión geográfica y des bancarización	Ausencia de entidades financieras en un territorio o el cierre de las mismas
Redlining	Discriminación consciente realizada por los gestores financieros para excluir financieramente a barrios, distritos o vecindarios por razones de pobreza, inestabilidad o conflictividad social, a fin de reducir el riesgo de pérdidas
Exclusión en el acceso de determinados perfiles	Las entidades financieras buscan clientes que ofrezcan seguridad, rechazando a clientes que potencialmente no ofrecen las garantías necesarias
Exclusión legal o por estatus administrativo	Provocada en aquellas personas o pequeñas empresas que, ante la falta de una identidad legal o la carencia de título de propiedad sobre los activos, no pueden acceder a los servicios financieros
Exclusión ‘psicológica’ o autoexclusión	Acontece a aquellas personas que, aunque tienen libertad de acceso a las sucursales bancarias, no se dirigen a ellas, ya que no quieren ser atraídas por las entidades financieras como clientes. La

	autoexclusión está ligada a la exclusión histórica de minorías étnicas, barreras de idiomas, falta de una educación financiera, falta de capacidades digitales y el estigma de la pobreza
La exclusión causada por la 'brecha digital'	Falta de recursos y herramientas para el acceso a las nuevas tecnologías y la banca digital
Exclusión causada por el encarecimiento de los servicios financieros, como las comisiones o los intereses de los créditos	La población percibe que los productos y servicios financieros representan un alto costo y a esto sumado las comisiones que cobran las entidades financieras

Fuente: (Malgesini & Sánchez, 2021).

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2022.

2.1.3.5 Estadísticas de Inclusión Financiera

- **Global**

A nivel mundial, la titularidad de cuentas bancarias ha alcanzado el 76% de los adultos, y el 71% de los adultos en las economías en desarrollo, en 2021 el 76% de los adultos tenía una cuenta en un banco o en una institución regulada, como una cooperativa de crédito, institución microfinanciera o proveedor de servicios de dinero móvil. La titularidad de cuentas en todo el mundo aumentó en un 50% en los últimos 10 años, pasando del 51% de los adultos en 2011 al 76% de los mismos en 2021 (World Bank Group, 2021).

Account ownership rates vary across the world

Adults with an account (%), 2021

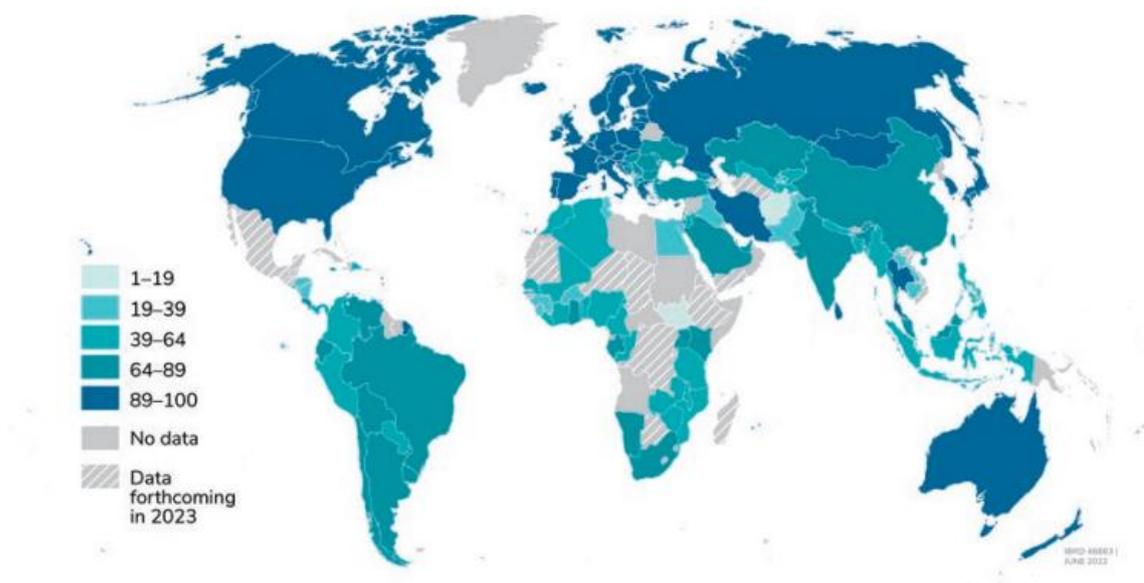


Ilustración 16-2: Tasa de titularidad de cuentas bancarias en el mundo

Fuente: (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

A pesar de que alrededor del 76% de las personas de todo el mundo posee una cuenta en instituciones financieras reguladas, la visión a nivel regional muestra una gran variación en la titularidad de cuentas. Entre las 123 economías encuestadas por Demirgüç-Kunt (2022, p. 15) para el Banco Mundial en el Global Findex 2021, la titularidad de las cuentas es mayor en Europa y Norteamérica, mientras que en Asia y América Latina se encuentra en un nivel medio, al igual que partes de África con la diferencia que en esta región existen países que presentan un porcentaje entre 1% a 19%.

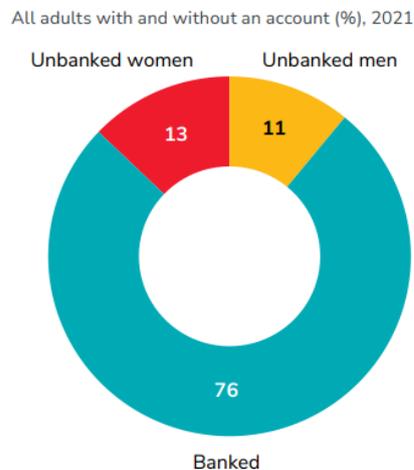


Ilustración 17-2: Adultos bancarizados y no bancarizados

Fuente: (World Bank, 2021).

En todo el mundo, unos 1.400 millones de adultos siguen sin estar bancarizados (Demirgüç-Kunt et al., 2022, p. 33), de los cuales los grupos vulnerables como mujeres, adultos con menor nivel educativo siguen constituyendo la mayoría de la población excluida del sector financiero formal. De esta manera el 76% de la población se encuentra bancarizada, mientras que el 13% representa a mujeres no bancarizadas frente al 11% de hombres no bancarizados.

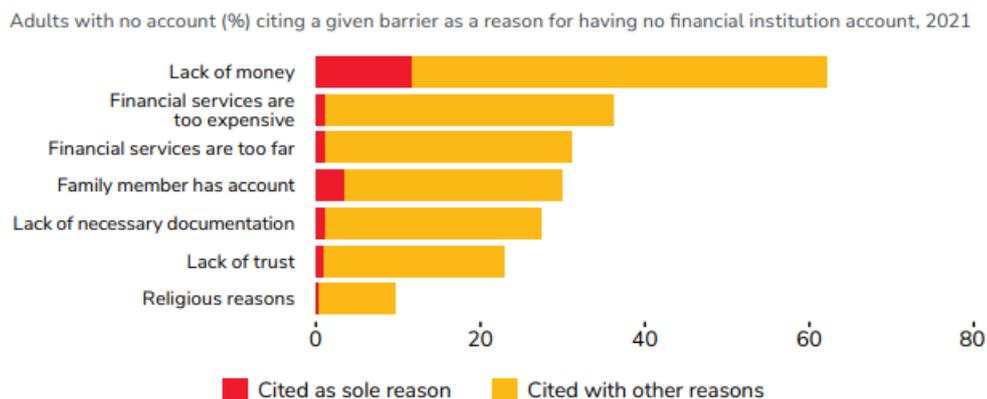


Ilustración 18-2: Barreras en el acceso a instituciones financieras

Fuente: (World Bank, 2021).

Según Demirgüç-Kunt et al (2022, p. 35) del 24% de los adultos no bancarizados a nivel global, el 62% mencionó que se debe a la falta de dinero, a esto sumado la barrera de que los servicios financieros son demasiado caros para utilizarlos o están demasiado lejos de su residencia, sólo el 12% de los adultos declararon esta razón como única barrera. El 36% dijeron que los servicios financieros son demasiado caros, la distancia representa el 31% por ciento de los adultos no bancarizados, a esto se incluyen barreras como la falta de confianza, razones religiosas, entre otros

Adults with access to the internet (%), 2021

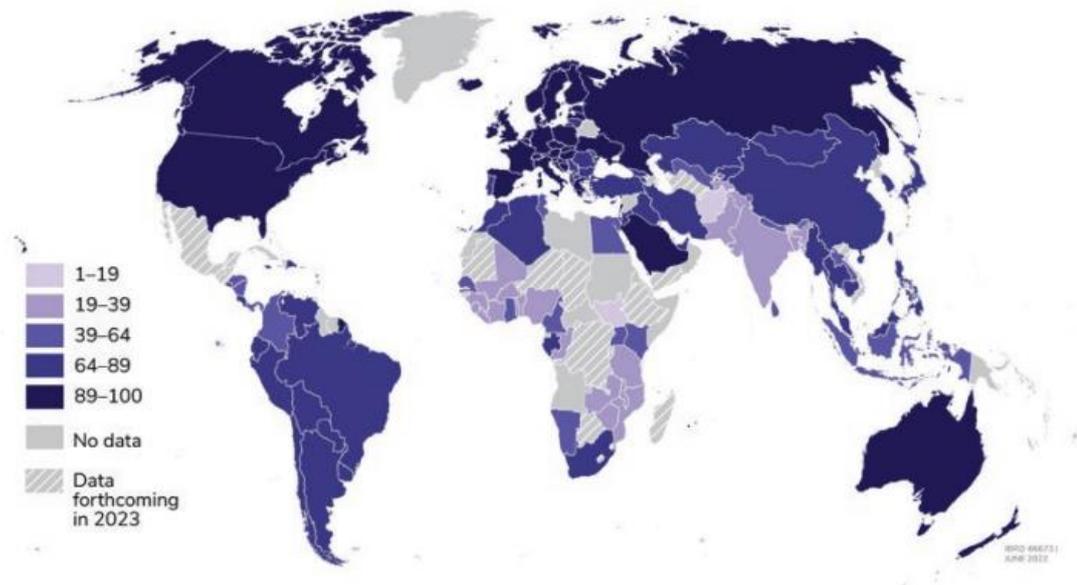


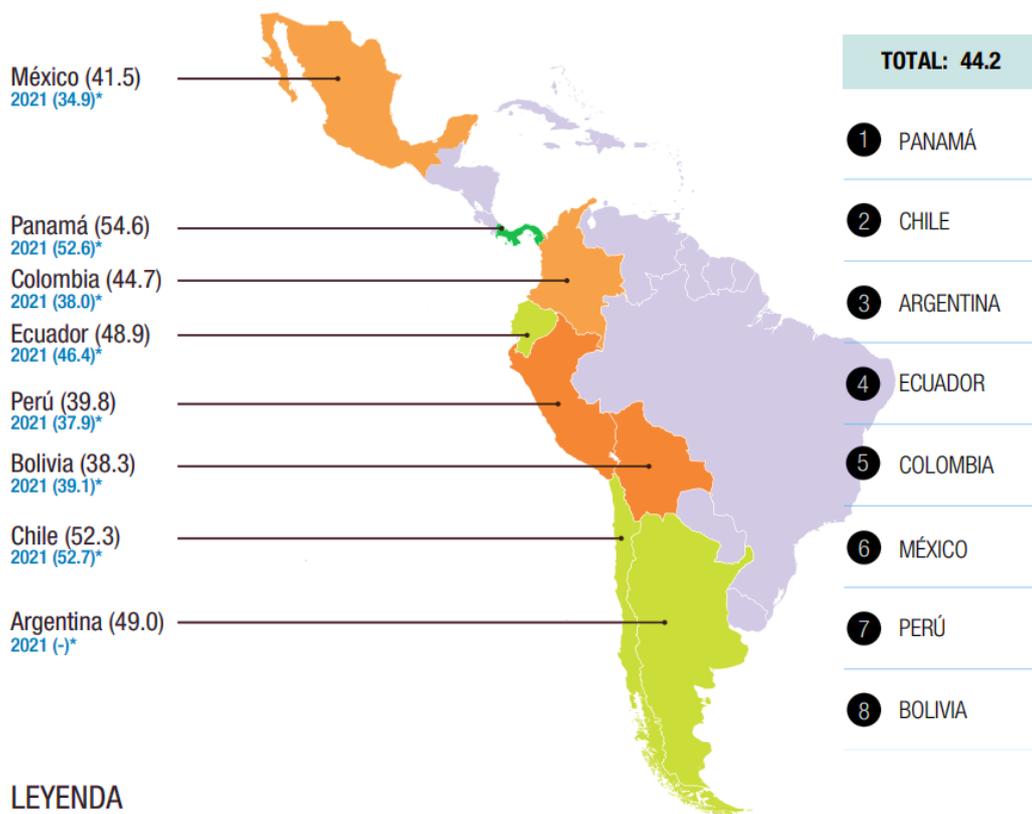
Ilustración 19-2: Población con acceso a internet

Fuente: (World Bank, 2021).

El 70% de los adultos tiene acceso a Internet a través de un teléfono móvil o un ordenador, las economías de ingresos altos presentan un porcentaje de 91%, mientras que en las economías en desarrollo es del 67%. En regiones como el sur de Asia y el África, menos de la mitad de los adultos tiene acceso a Internet, sin embargo, la mayoría de los adultos de estas dos regiones tienen un teléfono móvil lo que les permite utilizar cuentas de dinero móvil, incluso en un teléfono basado en texto y sin acceso a Internet (Demirgüç-Kunt et al., 2022, p. 113).

- **América Latina**

De acuerdo con el estudio realizado por Credicorp (2022, p. 15) la región se mantiene en un rango medio-bajo, sin embargo, presenta un crecimiento de 6 puntos con respecto al 2021, posicionándose con una puntuación de 44.2.



LEYENDA

Un mayor puntaje implica una mayor inclusión financiera.



Ilustración 20-2: Índice de Inclusión Financiera en América Latina

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

Como se observa en la ilustración, Panamá tiene la mejor puntuación a nivel de América Latina con un 54.6 puntos, incrementando 2 puntos en comparación con el año anterior; seguido por Chile con 52.3 puntos, siendo los dos países que sobrepasan la media. En tercer lugar ingresa a la lista Argentina con 49 puntos; Ecuador se mantiene en cuarto lugar con 48.9 puntos, Colombia con 44.7 y México con 41.5 puntos, que han presentado un incremento leve; Perú (39.8) a pesar de haber tenido un incremento en comparación con 2021 que tuvo una puntuación de 37.9, es de los países con menor índice de inclusión financiera; mientras que Bolivia (38.3) es el país menor puntuado de la región, teniendo un decrecimiento en comparación con el año anterior de 39.1 puntos.

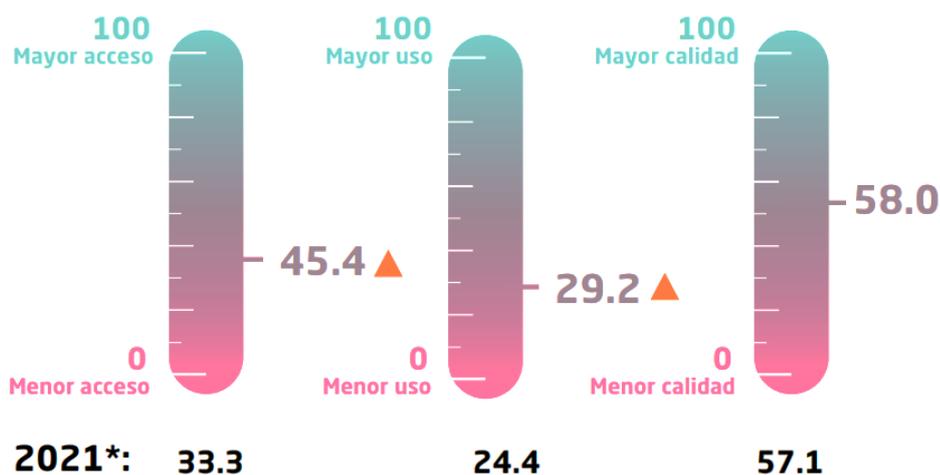


Ilustración 21-2: Dimensiones del índice de inclusión financiera en América Latina

Fuente: (Ipsos, 2022).

El índice de inclusión financiera de Credicorp está construido bajo las tres dimensiones de acceso, uso y calidad percibida. Donde podemos notar que la dimensión de acceso es la que más ha incrementado pasando de 33.3 puntos en 2021 a 45.4 puntos en 2022. La dimensión de uso también ha incrementado su puntuación a 29.2. Mientras que la dimensión de calidad percibida aumentó a 58 puntos, siendo la dimensión mejor valorada en la región.

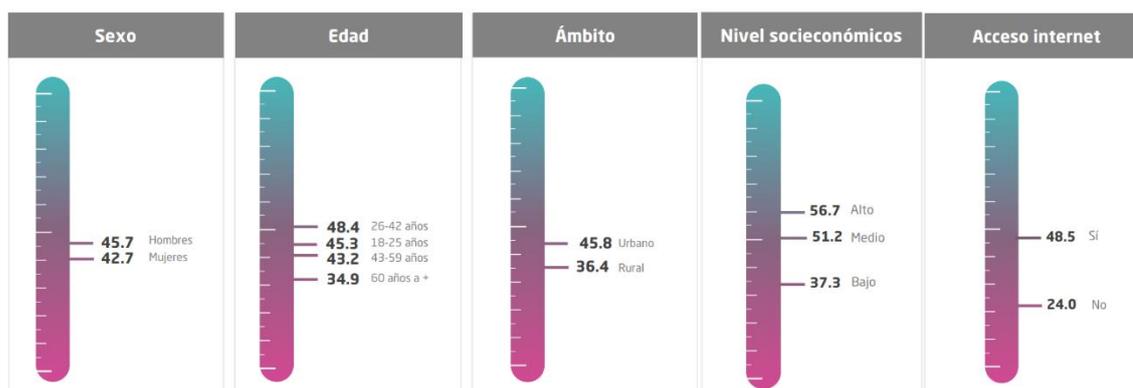


Ilustración 22-2: Índice de inclusión financiera por variables en América Latina

Fuente: (Ipsos, 2022).

En la región sigue presente una brecha significativa en la inclusión financiera por sexo, con un 45.7 puntos en hombres y el 42.7 en mujeres, es decir 3 puntos menos. La población con mejor índice de inclusión financiera se encuentra entre los 26 a 42 años, representado por 48.4 puntos, seguido de la población entre 18 a 25 años, con 45.3 puntos, siendo la población mayor de 60 años la menos incluida con una puntuación de 34.9 puntos. La población del sector rural sigue presentando puntuaciones bajas de 36.4 frente al sector urbano con 45.8 puntos. El nivel

socioeconómico alto representa una mayor inclusión financiera con 56.7 puntos, el nivel medio (51.2) y el estrato bajo (37.3). Un punto importante por considerar en la inclusión financiera es el acceso a internet, la región presenta un porcentaje del 48.5 con acceso al mismo y la población que no tiene acceso a internet es de 24 puntos.

- **Ecuador**

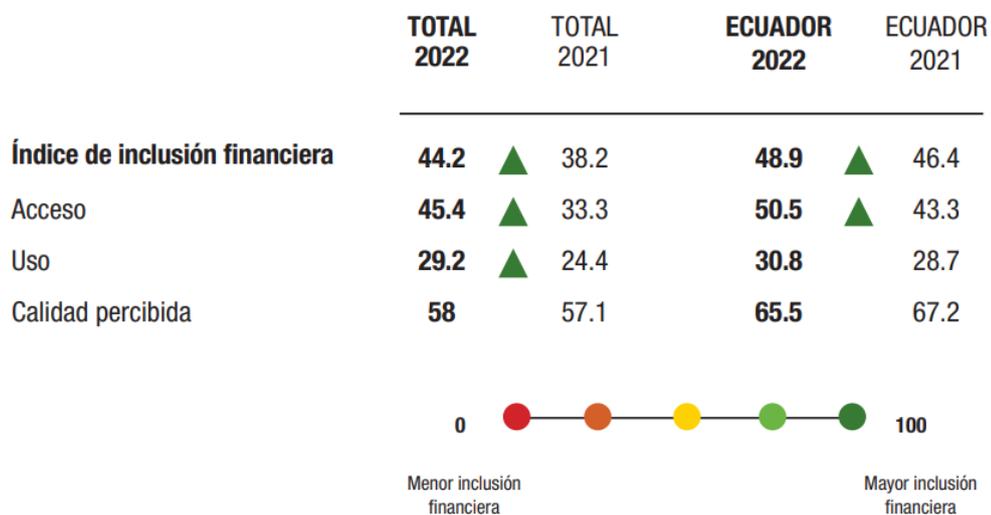


Ilustración 23-2: Dimensiones del índice de inclusión financiera en Ecuador

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

La puntuación de inclusión financiera en Ecuador se encuentra por encima del promedio regional, situándose en 48.9 puntos, el cual ha incrementado en comparación con el año anterior que se encontraba en 46.4 puntos.

	TOTAL 2022	TOTAL 2021	ECUADOR 2022	ECUADOR 2021
Infraestructura financiera				
① Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.06	1.08	1.06	1.22
② Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.69	1.81	2.15	2.77
Conocimiento de productos				
③ Promedio de productos financieros formales que conoce	7.22	5.33	7.10	7.48
Tenencia de productos				
⑤ Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	2.21	1.76	2.23	2.01
⑥ Promedio de productos de crédito que tiene	0.49	0.36	0.69	0.67
⑦ Promedio de entidades de la cual es cliente	1.42	1.12	1.53	1.29
⑧ Tenencia de productos de crédito en entidad formal				
Fuera del sistema financiero formal	3%	7%	2%	4%
Dentro del sistema financiero formal	34%	24%	45%	39%
No tiene	63%	69%	53%	57%
⑨ Promedio de barreras para tener productos financieros	1.15	1.23	0.95	0.96

Ilustración 24-2: Indicadores de la dimensión acceso en Ecuador

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

En el país la dimensión de acceso presenta un incremento al 50.5 puntos frente al año 2021 que fue de 46.4. Dentro de los indicadores que componen esta dimensión, la infraestructura financiera ha disminuido en el promedio de puntos presenciales usados en el año (1.06) a comparación de 2021 (1.22), de igual manera el promedio de transacciones en puntos presenciales ha disminuido del 2.77 al 2.15 de 2022. En el indicador de conocimiento de productos disminuyó a 7.10 puntos del promedio de productos financieros formales conocidos por la población. Dentro del indicador de tenencia de productos ha incrementado el promedio de productos de ahorro/seguros (2.23), de crédito (0.69). Dentro de la tenencia de productos de crédito en entidad formal han disminuido al 2% fuera del sistema financiero formal, sin embargo, dentro del sistema financiero formal ha incrementado al 45% y el porcentaje de quienes no lo poseen disminuyó al 53%. EL promedio de barreras para obtener productos financieros también ha disminuido a 0.95.

	TOTAL 2022	TOTAL 2021	ECUADOR 2022	ECUADOR 2021
Transacciones básicas				
11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros	6.14	5.86	4.15	6.32
12 Utiliza medios formales para realizar transferencias				
No usa	69%	69%	70%	65%
Usa	31%	31%	30%	35%
Ingresos				
13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal				
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	21%	14%	24%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	4%	4%	7%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	48%	32%	52%	30%
No tiene ingresos	27%	43%	31%	39%
Ahorros				
14 Ahorra a través del sistema financiero formal				
No cuenta con medios formales de ahorro	15%	12%	10%	9%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	15%	28%	23%
No ahorra	70%	73%	62%	68%

Ilustración 25-2: Indicadores de la dimensión uso en Ecuador

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

De igual manera la dimensión de uso ha incrementado alrededor de 2 puntos, actualmente en 30.8 puntos en comparación con el año anterior de 28.7 puntos. Dentro del indicador de transacciones básicas ha disminuido la frecuencia de uso al mes de productos financieros a 4.15 puntos; el porcentaje de personas que usan medios formales para realizar transferencias decreció al 30% en comparación a 2021 que se encontraba en 35%, mientras que el porcentaje de quienes no usan medios formales aumentó al 70%. En el indicador de ingresos el porcentaje de personas que se encuentran conectadas al sistema financiero es de 52% y el 14% representa a la población que no se encuentra conectado al sistema financiero. El indicador de ahorros a través del sistema financiero formal el 10% no cuenta con estos medios, el 28% si cuenta con medios formales de ahorro y el 62% no ahorra, dato importante a tener en consideración dentro del país.

	TOTAL 2022	TOTAL 2021	ECUADOR 2022	ECUADOR 2021
Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)				
15 Puntaje general de confianza en el sistema	3.05	2.92	3.23	3.18
Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)				
16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.03	3.04	3.15	3.19
17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	2.99	3.03	3.15	3.19
18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.10	3.14	3.35	3.38
19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.07	3.05	3.29	3.28
20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.92	2.89	3.05	2.96
21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.56	3.47	3.33	3.37
22 Seguridad percibida	3.13	-	3.14	-

Ilustración 26-2: Indicadores de la dimensión calidad percibida en Ecuador

Fuente: (Grupo Crédito S.A., 2022).

Por otra parte, la dimensión de calidad percibida en el país muestra una ligera disminución en comparación con el 2021 que fue de 67.2 puntos y al 2022 se encuentra en 65.5 puntos. El indicador de confianza en el sistema se encuentra en 3.23 puntos, lo que quiere decir que la población ecuatoriana tiene un nivel de confianza alto. En el indicador de calidad la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito ha disminuido a 3.15 puntos, la variedad de productos de ahorro y crédito ofrecidos por el sistema financiero es de 3.28 puntos, la utilidad de medios digitales ha disminuido al 3.33 puntos, uno de los puntos importantes es la seguridad percibida por parte del usuario es de 3.14 puntos en el país.

2.1.4 Fintech e Inclusión Financiera

Las empresas Fintech son vistas como una alternativa para la inclusión financiera de la población, buscando impulsarla entre grupos socioeconómicos o regiones históricamente limitados al acceso de productos y servicios financieros de calidad, ya que los modelos convencionales difícilmente lograban captar su identidad crediticia. De esta manera ciertos países han implementado la utilización de plataformas Fintech para incluir amás población en el sistema financiero.

2.1.4.1 Casos de estudio

- **México**

México es una de las industrias financieras más diversas en la región de América Latina, en 2019 la penetración del crédito alcanzó el 36,9% sobre el PIB, además la mitad de la población adulta no contaba con una cuenta bancaria, teniendo como principales barreras de inclusión financiera la escasa infraestructura de conectividad, informalidad y altos costos en los servicios financieros (Deloitte, 2021, p. 31). Sin embargo, las innovadoras soluciones digitales han ayudado en reducir la brecha de exclusión financiera, teniendo como impulsores la difusión de la Ley Fintech y el desarrollo de plataformas de pagos en el país.

Mediante la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024 se pretende elevar el número de personas con cuentas bancarias de 47% en 2020 al 65% en los siguientes 4 años, con el objetivo de que la población se encuentre incluida financieramente, pudiendo acceder y usar los productos y servicios financieros con una adecuada salud y educación financiera, conocimiento, habilidades y aptitudes económico-financieras, reduciendo la desigualdad y pobreza (Deloitte, 2021, p. 33).

De esta manera se presenta el caso de la empresa Fintech Konfío que inició sus operaciones en 2014, se dedica a impulsar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas mexicanas con soluciones de financiamiento, gestión y pagos. El 95% de las pequeñas empresas mexicanas buscan obtener financiación, de esta manera Konfío, analiza el perfil crediticio de sus clientes y evalúa cuántos tipos de créditos manejan, permitiendo conocer el nivel de endeudamiento que tienen y las forma en que los han liquidado (Deloitte, 2021, p. 33). Konfío (2022) consiguió una inyección adicional de capital de USD 110 millones, sumado a la ronda de junio de 2021 equivalente a una suma de USD 125 millones, completa un total USD 235 millones en capital, alcanzando una valuación de USD 1.300 millones, convirtiéndose en una de las denominadas empresas unicornio, permitiendo consolidar su posición en el mercado para seguir promoviendo la inclusión financiera y ayudar a mejorar su productividad y rentabilidad de los empresarios mexicanos.

- **Argentina**

Argentina en los últimos años ha logrado avances en inclusión y educación financiera. Sin embargo, aún enfrenta importantes desafíos, como el uso de servicios financiero ya que, si bien el nivel de bancarización se ha elevado, un alto porcentaje de cuentas es utilizado exclusivamente para la percepción de salarios, haberes previsionales y beneficios sociales, causando también

brechas que afectan a sectores sociales vulnerables, por lo tanto, es necesario alcanzar niveles de inclusión financiera que garanticen el acceso universal, sostenible e integral (Deloitte, 2021, p. 39).

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera busca promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros, a fin de contribuir al desarrollo social, el crecimiento económico y la disminución de la vulnerabilidad de la población, de esta manera se busca reducir las brechas de desigualdad económica, además el Banco Central de la República Argentina aprobó políticas de estímulo para fomentar la inclusión financiera mediante la promoción del crédito y utilización de distintos medios de pago electrónicos, también se ha implementado la Campaña Digital de Educación Financiera que tiene como finalidad ampliar los conocimientos financieros de las familias (Deloitte, 2021, p. 41).

Las empresas Fintech han visto la oportunidad de crecimiento en el sector financiero argentino específicamente en los nuevos hábitos de compras en línea y el uso de billeteras digitales, como es el caso de Mercado Pago que se ha asociado con Banco Industrial (BIND) para permitir a sus clientes invertir en un fondo común, sin necesidad de requerir de una cuenta para poder realizar inversiones (Ernst & Young, 2022, p. 36). La empresa Geopagos es una Fintech que nació en 2012 que se dedica a la creación de soluciones tecnológicas de pago customizadas y ágiles para el ecosistema financiero, ayuda a transformar la industria de pagos y promueve la inclusión financiera a nivel regional, facilita más de 3 millones de transacciones mensuales con un volumen procesado de más de USD 150 millones (Deloitte, 2021, p. 41).

- **Colombia**

En Colombia las políticas implementadas para la inclusión financiera han logrado conseguir avances notorios, sin embargo, se necesita promover el acceso de servicios financieros en zonas rurales, mejorar los niveles de cultura financiera, cerrar brechas de desigualdad, y seguir promoviendo el desarrollo de alternativas de pagos digitales (Deloitte, 2021, p. 34). Un avance importante en la inclusión y la educación financiera en Colombia es la creación del Programa Banca de las Oportunidades y el aumento de cobertura de servicios financieros en todo el país; las distintas políticas, planes y programas de desarrollo implementadas en el país tienen como objetivo integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y las MiPymes para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país (Deloitte, 2021, p. 38).

Colombia en su primer trimestre del año 2021 registró un incremento del 26% en la cantidad de empresas Fintech, las cuales se distribuyen entre microempresas (67%), pequeñas empresas (19%), medianas (8%) y grandes empresas (6%), los segmentos que se han visto mayormente

beneficiados son los créditos y pagos digitales, permitiendo que su participación crezca en el mercado Fintech en un 35% y 30% respectivamente (Ernst & Young, 2022, p. 42).

Uno de los casos de éxito en el país es Ualet, primera app regulada en Colombia que permite hacer inversiones diversificadas en fondos de inversión colectiva administrados por entidades reguladas, vigiladas y reconocidas, mediante la inteligencia artificial se programan las operaciones de diversificación de sus usuarios, analizando el comportamiento financiero de cada uno y ofreciéndoles una selección de fondos de inversión para invertir en diferentes tipos de activos como acciones, dólar, bonos o CDT's, según su perfil (Deloitte, 2021, p. 38).

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

De acuerdo con Carhuacho et al. (2019) “la investigación cualitativa parte de la observación para determinar el problema, utiliza en el proceso más de un método o diseño, la razón de ser es el análisis y el valor subjetivo que se otorga” (p. 15); de acuerdo con este contexto el presente trabajo se enmarcó en este enfoque debido a que mediante sus técnicas permitió conocer la realidad de la inclusión financiera y el uso de las Fintech en el Ecuador

De acuerdo con Carhuacho et al. (2019) “la investigación cuantitativa concentra la recopilación e interpretación de los datos, para lograr resultados sobre la o las variables estudiadas” (p. 12), también menciona que este enfoque permite entender el problema partiendo de la operacionalización de la variable. Esta investigación permitió a través de la recolección de datos y a partir del análisis e interpretación de los datos, emitir conclusiones y recomendaciones donde se busca establecer la incidencia del manejo de las Fintech en la inclusión financiera del país.

3.2 Alcance

Para Carhuacho et al. (2019, p. 21) la investigación exploratoria es la que se basa su accionar en la consulta y revisión bibliográfica, ayudando a entender la justificación de la presente investigación. Mediante este alcance se buscó indagar en el conocimiento y uso de las Fintech por parte de la población ecuatoriana y como estas pueden aportar en la inclusión financiera del país

Articuladamente con la investigación descriptiva se pretendió especificar las características de las Fintech como alternativa a la inclusión financiera de la población ecuatoriana. De acuerdo con Carhuacho et al. (2019) en esta investigación “se evidencia que el investigador sustenta de manera concreta la situación preocupante, precisa un contexto e identifica necesidades, lo que le permite desarrollar la intención de la investigación” (p. 21).

3.3 Diseño

En la presente investigación se empleó un diseño no experimental, ya que se busca observar la situación actual de la inclusión financiera en el país y como el uso de las Fintech pueden ser una alternativa para que la población ecuatoriana se incluya en el sistema financiero. De esta manera y de acuerdo con Fresno (2019), el estudio no experimental no intenta intervenir, ni alterar el curso del problema de estudio, los investigadores se limitan a observar el curso de este en los grupos con y sin el factor a estudiar. Los sujetos elegidos pueden o no haber sido seleccionados de la población mediante un proceso aleatorio (al azar) o por la vía de una selección muestral no-probabilística (p. 88).

3.4 Tipo de estudio

En la presente investigación se ha determinado un tipo de investigación transversal, que de acuerdo con Fresno (2019) este tipo de estudio “hace un corte en el tiempo y se estudian las variables simultáneamente, el estudio hace referencia a sucesos que ocurren en el transcurso del tiempo hacia atrás, antes de un momento determinado” (p. 103).

Por lo tanto, la investigación emplea este tipo de estudio ya que se recolectaron datos actuales de la inclusión financiera en Ecuador, mediante el cual se describen las variables de investigación Fintech (independiente) e inclusión financiera (dependiente) y posteriormente se analiza su incidencia a diciembre de 2022.

3.5 Métodos

La presente investigación utilizó los métodos deductivo y analítico-sintético. De este modo, el método deductivo de acuerdo con Arispe et al (2020) “parte de conclusiones generales, para generar explicaciones particulares. Parte del análisis de los principios, teorías que son válidas para aplicarlos y generar soluciones a hechos que son particulares” (p. 56). Por lo tanto, en la investigación se parte del estudio general de las Fintech a nivel mundial y como se la puede considerar una alternativa a la inclusión financiera llegando a un contexto de estudio nacional.

Además, Arispe et al (2020) mencionan que el método analítico-sintético “descompone el objeto de estudio para estudiarlo de manera individual en cada uno de sus partes, posteriormente se fusionan sus partes para estudiarlas de manera integral” (p. 57). De esta manera en el trabajo de investigación, la aplicación de este método permitió estudiar las variables por separado, concluyendo en un análisis de ambas variables como las Fintech son una alternativa de inclusión

financiera para la población ecuatoriana; de esta manera se estructuraron ideas concretas que ayudaron al planteamiento de las estrategias.

3.6 Técnicas e instrumentos

En la investigación se utilizaron técnicas como la entrevista, la cual permitió conocer la perspectiva de expertos académicos, del sector financiero y la población, generando un mayor sustento de la información y orientó al planteamiento de estrategias; este se apoyó en una guía de entrevista como instrumento donde se detallaron de manera estructurada las incertidumbres acerca de la inclusión financiera y las Fintech como alternativa a esta problemática, consta de preguntas abiertas permitiendo conocer la opinión de cada entrevistado y tener diferentes enfoques para el planteamiento de las estrategias.

Además, se utilizó la encuesta, que ayudó a determinar la realidad del nivel de inclusión financiera en el país y el respectivo conocimiento y uso de las tecnologías financieras (Fintech); para lo cual se empleó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y preguntas con opción múltiple, debido a esto se generarán frecuencias relativas de acuerdo a las múltiples opciones señaladas por los encuestados; la encuesta tiene como objetivo conocer las estadísticas de la población ecuatoriana.

3.7 Población y muestra

Para la investigación se tomó como datos de estudio la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) a octubre de 2022 el PEA es de 8.677.809 (INEC, 2022b); este segmento es de principal interés porque corresponde a la población potencial en conocer y utilizar productos y/o servicios financieros en entidades del sector financiero o Fintech.

La muestra se calculó mediante la fórmula de población finita, la cual se detalla a continuación:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población de estudio

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad a favor (éxito)

q: Probabilidad en contra

e: Error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 8.677.809}{0,05^2(8.677.809 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{8.334.168}{21.695}$$

$$n = 384$$

La muestra para la presente investigación es de 384 personas, indica el número de a quienes se realizó la encuesta para determinar el nivel de conocimiento y uso de las Fintech en la población ecuatoriana.

CAPÍTULO IV

4 MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Resultados de encuesta a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador para conocer el nivel de inclusión financiera y conocimiento de Fintech

La encuesta se realizó a la muestra de población antes identificada de 384 ciudadanos pertenecientes a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, debido a su capacidad económica para pertenecer al Sistema Financiero Nacional. Mediante la aplicación del cuestionario de preguntas se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1.1 Datos Poblacionales

Género.

Tabla 1-4: Género

Variabes	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	218	56,77%
Femenino	166	43,23%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

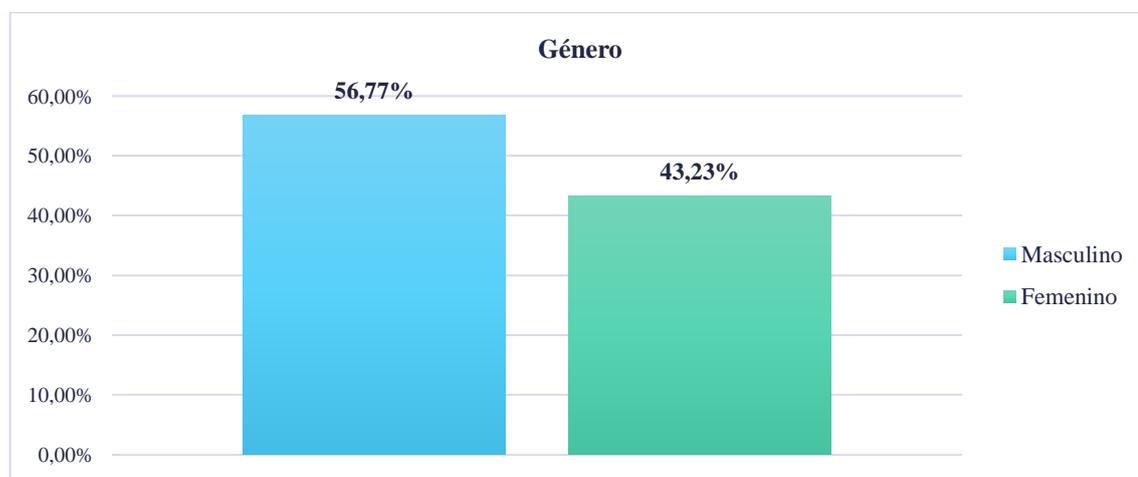


Ilustración 1-4: Género

Fuente: Tabla 1-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 384 encuestados pertenecientes a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador; el 56,77% (218) corresponde al género masculino y el 43,23% (166) son de género femenino. El mayor porcentaje de encuestados se encuentran dentro del género masculino, frente al género femenino que es menor.

Edad.

Tabla 2-4: Edad

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18 - 25	72	18,75%
26 - 33	89	23,18%
34 - 40	76	19,79%
41 - 49	71	18,49%
Más de 50 años	76	19,79%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.



Ilustración 2-4: Edad

Fuente: Tabla 2-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 384 de encuestados el 18,75% (72) corresponde a personas entre 18 a 25 años; el 23,18% (89) a personas en un rango de edad de 26 a 33 años; el 19,79% (76) a personas entre 34 a 40 años; el 18,49% (71) se encuentran entre 41 a 49 años; y el 19,79% (76) pertenece a la población de más de 50 años.

Se obtuvo un mayor alcance en la población ecuatoriana enmarcado en el rango de 26 a 33 años, además se tiene un porcentaje similar en los rangos de 34 a 40 años y de las personas mayores a 50 años.

Provincia donde reside actualmente.

Tabla 3-4: Provincia donde reside actualmente

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Azuay	5	1,30%
Bolivar	3	0,78%
Cañar	3	0,78%
Carchi	4	1,04%
Chimborazo	116	30,21%
Cotopaxi	45	11,72%
El Oro	4	1,04%
Esmeraldas	33	8,59%
Galápagos	3	0,78%
Guayas	36	9,38%
Imbabura	24	6,25%
Loja	4	1,04%
Los Ríos	1	0,26%
Manabí	11	2,86%
Napo	2	0,52%
Pastaza	12	3,13%
Pichincha	37	9,64%
Santo Domingo	17	4,43%
Sucumbíos	8	2,08%
Tungurahua	16	4,17%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

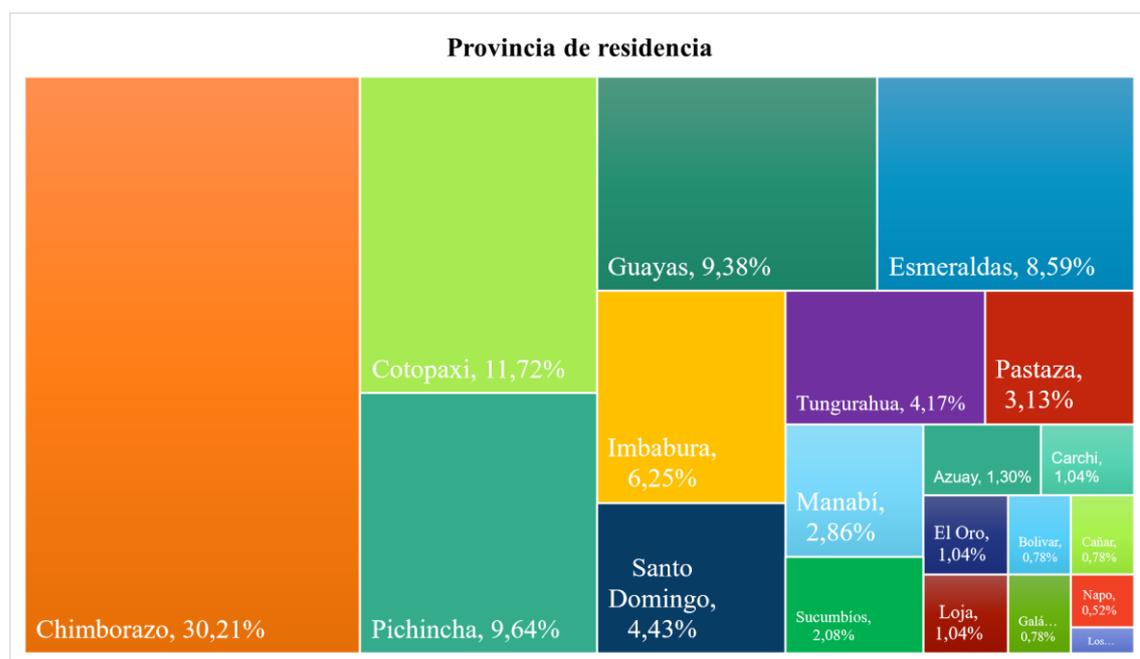


Ilustración 3-4: Provincia de residencia

Fuente: Tabla 3-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 384 encuestados el 1,30% (5) reside en la provincia de Azuay; el 0,78% (3) en la provincia de Bolívar; el 0,78% (3) en la provincia de Cañar; el 1,04% (4) en la provincia de Carchi; el 30,21% (116) en la provincia de Chimborazo; el 11,72% (45) en la provincia de Cotopaxi; el 1,04% (4) residen en la provincia de El Oro; el 8,59% (33) en la provincia de Esmeraldas; 0,78% (3) corresponde a Galápagos; el 9,38% (36) se concentra en Guayas; el 6,25% (24) en Imbabura; el 1,04% (4) Loja; un 0,26% (1) en la provincia de Los Ríos; el 2,86% (11) en Manabí; el 0,52% (2) en Napo; el 3,13% (12) corresponde a la provincia de Pastaza; el 9,64% (37) se encuentra en Pichincha; el 4,43% (17) en Santo Domingo; el 2,08% (8) residen en la provincia de Sucumbíos y el 4,17% (16) en Tungurahua.

Debido a limitaciones geográficas la mayor concentración de encuestados reside en la provincia de Chimborazo, seguido de Cotopaxi, Guayas y Pichincha, son las provincias donde se tuvo un mayor alcance en la población.

Nivel de instrucción.

Tabla 4-4: Nivel de instrucción

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	0	0,00%
Secundaria	33	8,59%
Bachiller	83	21,61%
Tercer nivel	204	53,13%
Cuarto nivel	64	16,67%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

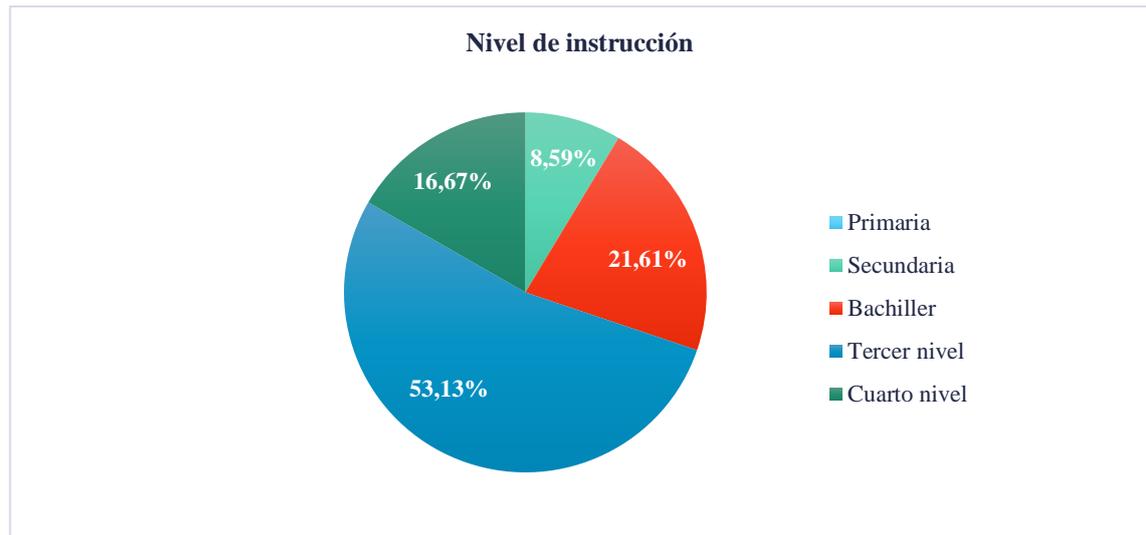


Ilustración 4-4: Nivel de instrucción

Fuente: Tabla 4-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

El 8,59% de los encuestados tienen un nivel de instrucción correspondiente a secundaria; el 21,61% alcanzan un nivel de bachiller; la mayoría de encuestados posee un nivel de instrucción de tercer nivel que concierne al 53,13%; y el 16,67% tienen educación de cuarto nivel.

Ocupación.

Tabla 5-4: Ocupación

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Empleado del sector público	102	26,56%
Empleado del sector privado	118	30,73%
Negocio propio	93	24,22%
Estudiante	51	13,28%
Otro	20	5,21%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

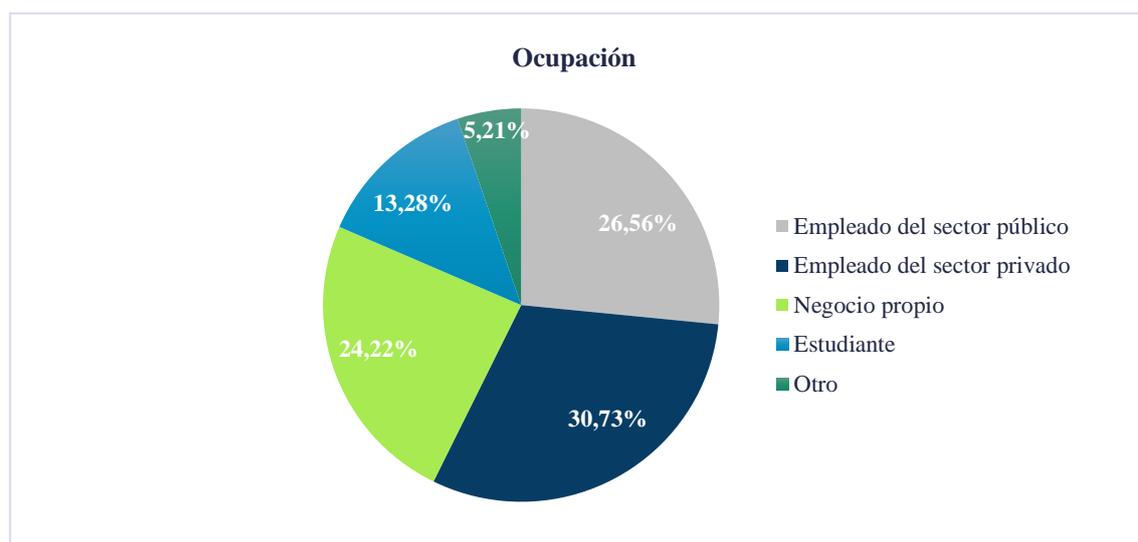


Ilustración 5-4: Ocupación

Fuente: Tabla 5-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

El mayor porcentaje de encuestados, 30,73% corresponde a empleados del sector privado; el 26,56% son empleados del sector público; el 24,22% tienen negocios propios; el 13,28% estudiantes quienes perciben ingresos, de esta manera pertenecen a la Población Económicamente Activa del país; y el 5,21% corresponde a otros, dentro de este porcentaje se encuentran vendedores, transportistas, freelancer o trabajadores independientes.

4.1.1.2 Datos de Inclusión Financiera

Pregunta No. 1 ¿Posee usted una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional? (Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Mutualista)

Tabla 6-4: Pertenencia en el Sistema Financiero Nacional

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	324	84,38%
No	60	15,63%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

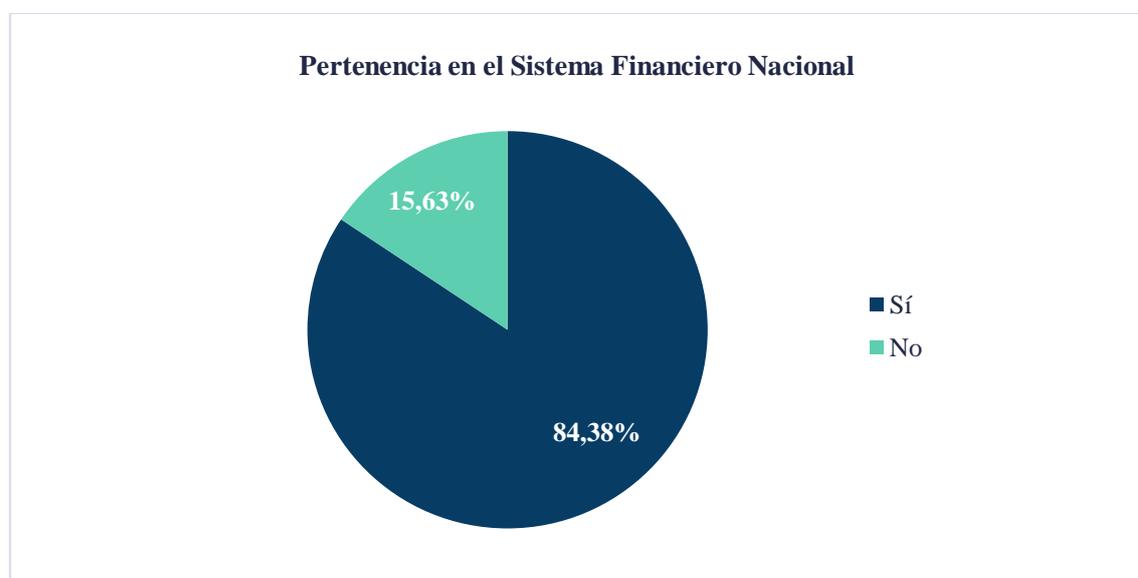


Ilustración 6-4: Pertenencia en el Sistema Financiero Nacional

Fuente: Tabla 6-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 384 encuestados el 84,38% (324) posee al menos una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional, frente al 15,63% (60) de la población encuestada que no se encuentra bancarizada, es decir no poseen cuentas en entidades del Sistema Financiero Nacional. Es decir, este es el porcentaje de población al cual se debe dirigir las estrategias, planes, programas y proyectos, para mejorar la inclusión financiera de la población.

Pregunta No. 2 ¿En qué entidad o entidades del Sistema Financiero Nacional posee una cuenta?

Tabla 7-4: Pertenencia en entidades del Sistema Financiero Nacional

Encuestados que poseen una cuenta 324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Banco	267	82,41%
Cooperativa de Ahorro y Crédito	189	58,33%
Mutualista	0	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

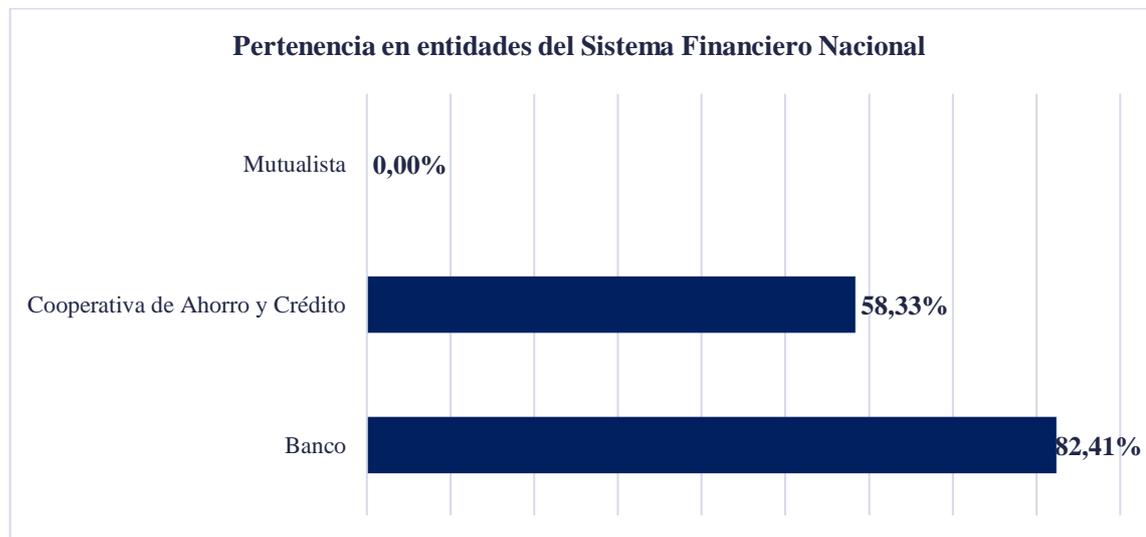


Ilustración 7-4: Pertenencia en entidades del Sistema Financiero Nacional

Fuente: Tabla 7-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Al ser una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que de los 384 encuestados, solo 324 (100%) personas poseen cuentas en el Sistema Financiero Nacional, por lo tanto, 58,33% poseen cuentas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, los Bancos tienen una representación de 82,41% de cuentas y ninguno (0%) posee cuentas en Mutualistas.

Cabe mencionar que los datos obtenidos se deben a que varias personas tienen más de una cuenta, siendo usuarios de ambas entidades financieras, es decir, mantienen cuentas financieras tanto en Cooperativas de Ahorro y Crédito como en Bancos del Sistema Financiero Nacional, esto se puede considerar debido a los productos y servicios que ofertan las instituciones financieras y que en cierta entidad se adaptan más a las necesidades del cliente o porque brinden mayores beneficios que las otras entidades. Mientras que las Mutualistas no tuvieron representación en el estudio realizado.

Pregunta No. 3 ¿Qué tipo de productos y servicios financieros utiliza con mayor frecuencia?

Tabla 8-4: Frecuencia de uso de productos y servicios financieros

Encuestados que poseen una cuenta

324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cuenta de ahorro	297	91,67%
Cuenta corriente	66	20,37%
Depósitos	154	47,53%
Transferencias	208	64,20%
Remesas	35	10,80%
Tarjeta de crédito	100	30,86%
Tarjeta de débito	133	41,05%
Cajeros automáticos	175	54,01%
Banca electrónica/Banca móvil	172	53,09%
Inversiones	40	12,35%
Pagos	125	38,58%
Consulta de saldos y movimientos	137	42,28%
Créditos	78	24,07%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.



Ilustración 8-4: Frecuencia de uso de productos y servicios financieros

Fuente: Tabla 8-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Debido a que se trata de una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que de las 324 personas que cuentan con una cuenta en entidades del Sistema Financiero Nacional, 91,67% de la población utiliza cuentas de ahorro; 20,37% posee cuentas corrientes; 47,53% realiza depósitos con mayor frecuencia; 64,20% realiza transferencias; 10,80% utiliza servicios de remesas; 30,86% posee tarjetas de crédito; 41,05% tarjetas de débito; 54,01% hace uso de cajeros automáticos; 53,09% utiliza la banca electrónica o banca móvil; 12,35% realiza inversiones; 38,58% utiliza los servicios financieros para realizar pagos; 42,28% consulta saldos y movimientos; y el 24,07% del total de 324 personas que poseen una cuenta en alguna entidad financiera utiliza el servicio de créditos.

De esta manera, se identifica que los productos y servicios financieros que la población utiliza con mayor frecuencia son las cuentas de ahorro, transferencias, cajeros automáticos, banca electrónica, entre otros; y los productos y servicios financieros con menor frecuencia de uso son los servicios de remesas e inversiones. Además, se puede observar que en mayor porcentaje la población posee tarjetas de débito sobre las tarjetas de crédito, esto puede ser debido a que otorgar estos productos financieros es más complejo si las personas no cuentan con un historial crediticio. También se observa que existe una gran acogida de las plataformas digitales como la banca electrónica, lo cual puede beneficiar a las Fintech creando confianza en estas herramientas.

Pregunta No. 4 ¿Qué tipo de productos y servicios financieros utiliza con mayor frecuencia por medio de internet y canales virtuales?

Tabla 9-4: Frecuencia de uso de productos y servicios financieros por medio de internet y canales virtuales

Encuestados que poseen una cuenta

324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cuenta de ahorro	92	28,40%
Cuenta corriente	24	7,41%
Depósitos	32	9,88%
Transferencias	179	55,25%
Remesas	17	5,25%
Tarjeta de crédito	35	10,80%
Tarjeta de débito	27	8,33%
Cajeros automáticos	17	5,25%
Banca electrónica/Banca móvil	189	58,33%
Inversiones	18	5,56%
Pagos	78	24,07%
Consulta de saldos y movimientos	149	45,99%
Créditos	0	0,00%
Ninguno	38	11,73%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

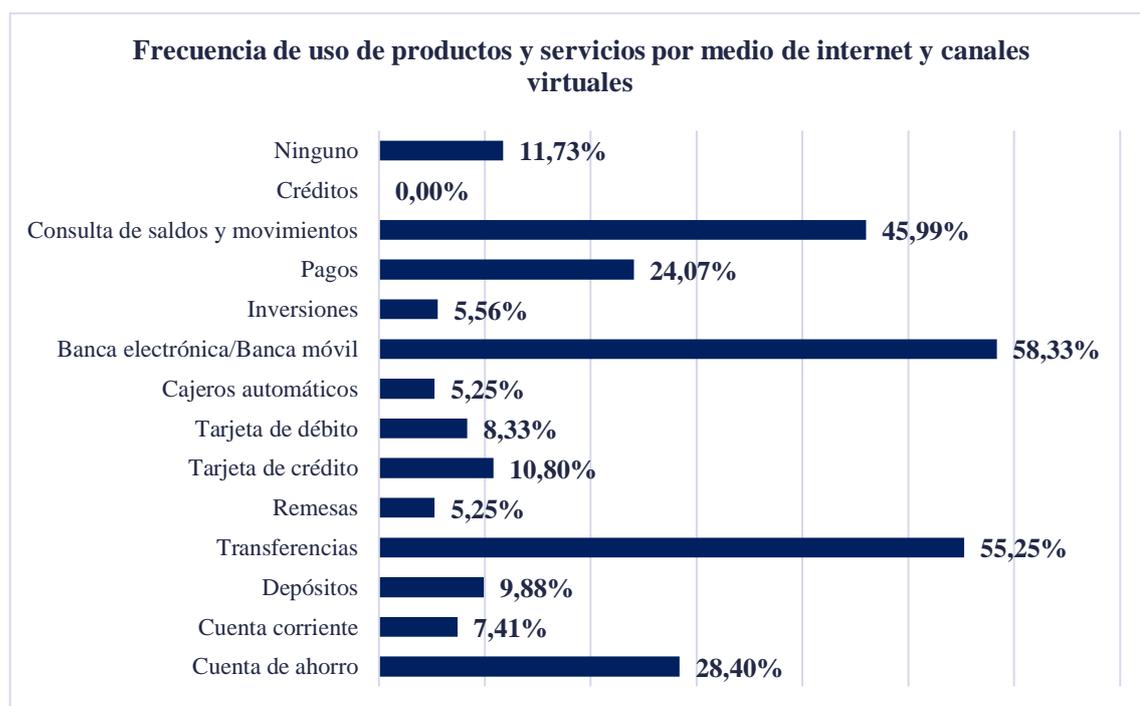


Ilustración 9-4: Frecuencia de uso de productos y servicios por medio de internet y canales virtuales

Fuente: Tabla 9-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Como se trata de una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que del total de 324 personas encuestadas que poseen al menos una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional, utilizan con mayor frecuencia productos y/o servicios financieros mediante canales virtuales e internet el 28,40% utilizan estos medios para cuentas de ahorro; el 7,41% para cuentas corrientes; el 9,88% realiza depósitos por medio de canales virtuales y/o internet; de igual manera el 55,25% utiliza estas herramientas para realizar transferencias; el 5,25% lo utiliza para servicios de remesas; el 10,80% para utilizar tarjetas de crédito; el 8,33% utiliza las tarjetas de débito por medio de canales virtuales; el 5,25% cajeros automáticos; el 58,33% utiliza la banca electrónica o banca móvil; el 5,56% realiza inversiones de manera digital; el 24,07% utiliza los servicios financieros digitales para realizar pagos; el 45,99% consulta saldos y movimientos por medio de internet y/o canales virtuales; y el 11,73% no utiliza ningún producto o servicio financiero mediante internet o canales virtuales.

Los principales productos y servicios financieros que la población utiliza con mayor frecuencia por medio de internet y/o canales virtuales es la banca electrónica, las transferencias realizadas mediante estas herramientas, de igual manera, la consulta de saldos y movimientos financieros. Además, existe población que no utiliza los canales virtuales o internet para realizar transacciones financieras. En este apartado, se puede observar que las personas utilizan más las tarjetas de crédito en plataformas digitales, en comparación con las tarjetas de débito que a pesar de tener una representación en el estudio, presenta un porcentaje menor. Un dato a considerar es que no se realizan créditos por medio de canales virtuales o internet, es ahí donde las empresas Fintech pueden ganar mercado, al ofrecer diversas opciones de créditos diseñadas para las necesidades de sus clientes.

Pregunta No. 5 Para usted ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los productos y servicios financieros que ofertan las entidades financieras?

Tabla 10-4: Nivel de satisfacción de los productos y servicios financieros

Encuestados que poseen una cuenta 324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy bueno	82	25,31%
Bueno	188	58,02%
Regular	54	16,67%
Malo	0	0,00%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

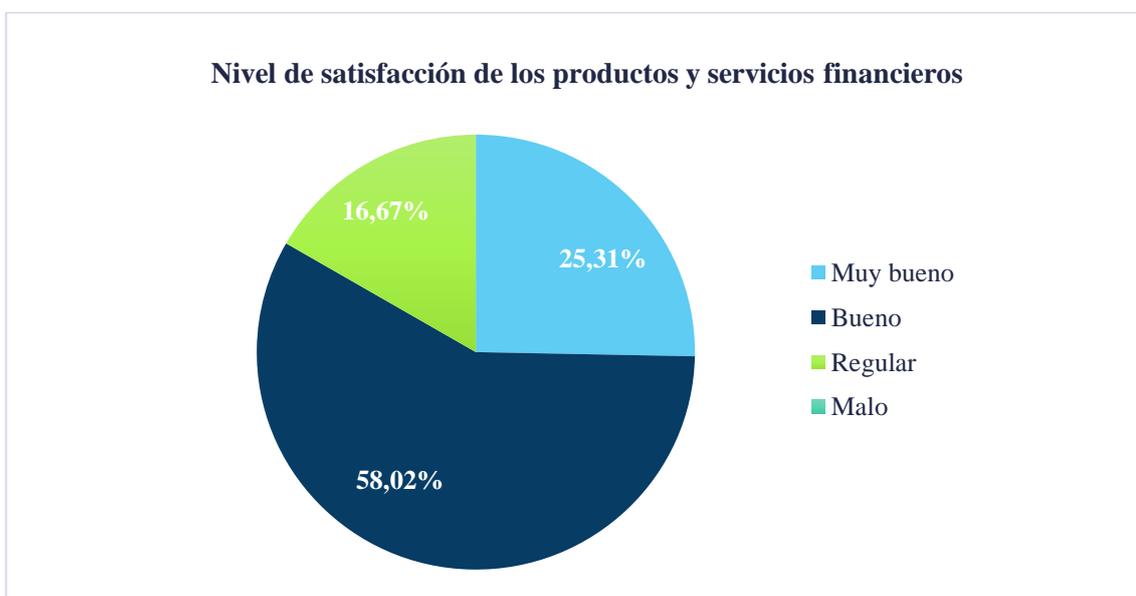


Ilustración 10-4: Nivel de satisfacción de los productos y servicios financieros

Fuente: Tabla 10-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De las 324 personas que poseen una cuenta en alguna entidad del sistema financiero el 25,31% considera un nivel de satisfacción muy buena sobre los productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras; el 58,02% lo percibe como bueno; el 16,67% tiene un nivel de satisfacción regular. De los encuestados con cuentas en el sistema financiero no presenta un nivel de satisfacción malo en los productos y servicios financieros que ofertan las entidades de este sector.

De esta manera se puede concluir que las entidades del Sistema Financiero Nacional se mantienen en constante mejoramiento e innovación de sus productos y servicios para ofrecer una buena calidad en estos, mejorando la experiencia del usuario, lo cual ayuda en el índice de inclusión financiera, mismo que mide la calidad percibida por los clientes. Sin embargo, existe un porcentaje reducido de personas que califican como regular a los productos y servicios financieros ofertados, por lo cual se debe enfocar a satisfacer las necesidades de estos grupos con la finalidad de mejorar el nivel de calidad percibida y ayudar a incrementar el nivel de inclusión financiera del país.

Pregunta No. 6 ¿Cómo percibe usted el ACCESO y USO de los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras?

Tabla 11-4: Percepción de acceso y uso de productos y servicios financieros

Encuestados que poseen una cuenta

324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Fácil, lo hago por mi cuenta	258	79,63%
Regular, requiero ayuda de terceras personas	58	17,90%
Difícil, requiere emplear mucho tiempo	8	2,47%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

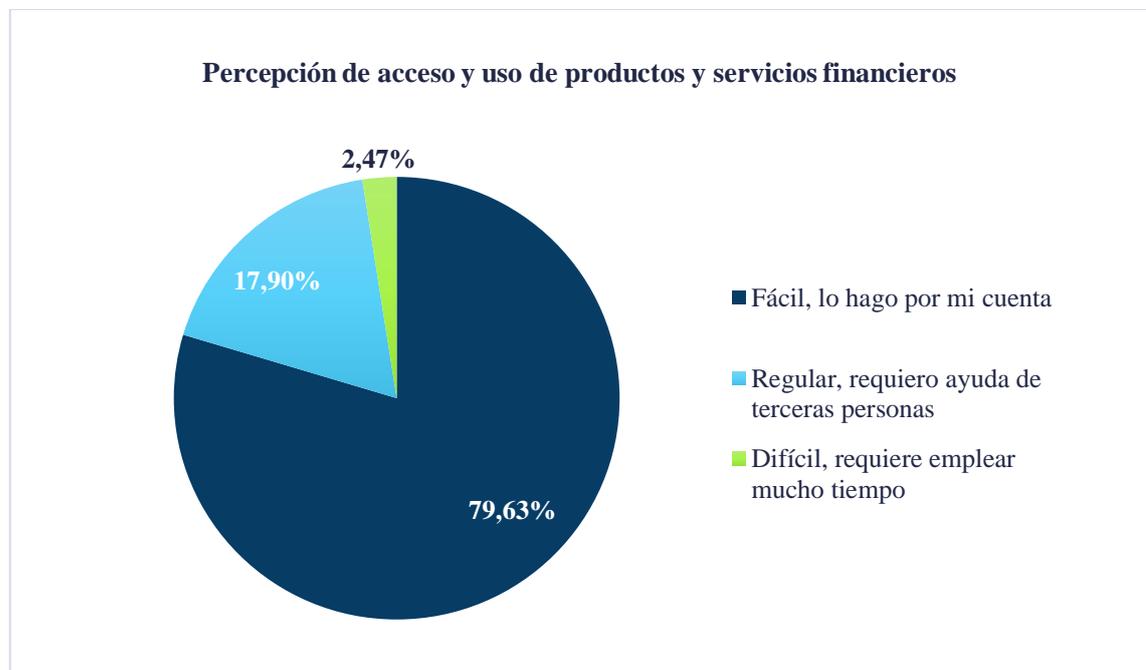


Ilustración 11-4: Percepción de acceso y uso de productos y servicios financieros

Fuente: Tabla 11-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 324 encuestados que poseen cuenta en una entidad del Sistema Financiero Nacional el 79,63% percibe que el acceso y uso de los productos y/o servicios ofertados por las entidades financieras como fácil, que pueden realizar sus transacciones por su cuenta; el 17,90% lo considera regular, en ciertos casos requieren de ayuda por parte de terceras personas; y el 2,47% cree que el acceso y uso de productos y/o servicios financieros es difícil y se requiere de mucho tiempo.

De esta manera se puede determinar que en el país existe un nivel alto de acceso y uso de productos y servicios financieros, dimensiones que también son medidas para determinar el índice de inclusión financiera. Es así como, los datos recolectados en las encuestas tienen concordancia con las estadísticas investigadas de inclusión financiera en el país. Se presenta un porcentaje muy reducido que considera difícil el acceso y uso de productos y servicios financieros, por lo cual las entidades del sistema financiero deben tener mayor presencia con sus usuarios, mediante atención al cliente y conociendo sus principales necesidades para poder satisfacerlas.

Pregunta No. 7 ¿De acuerdo a qué factores percibe usted la calidad de las entidades financieras?

Tabla 12-4: Factores de percepción de calidad de las entidades financieras

Encuestados que poseen una cuenta 324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Atención al cliente	261	80,56%
Solución de problemas	135	41,67%
Producto y servicios que ofertan	103	31,79%
Tasas de interés	76	23,46%
Otros	0	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

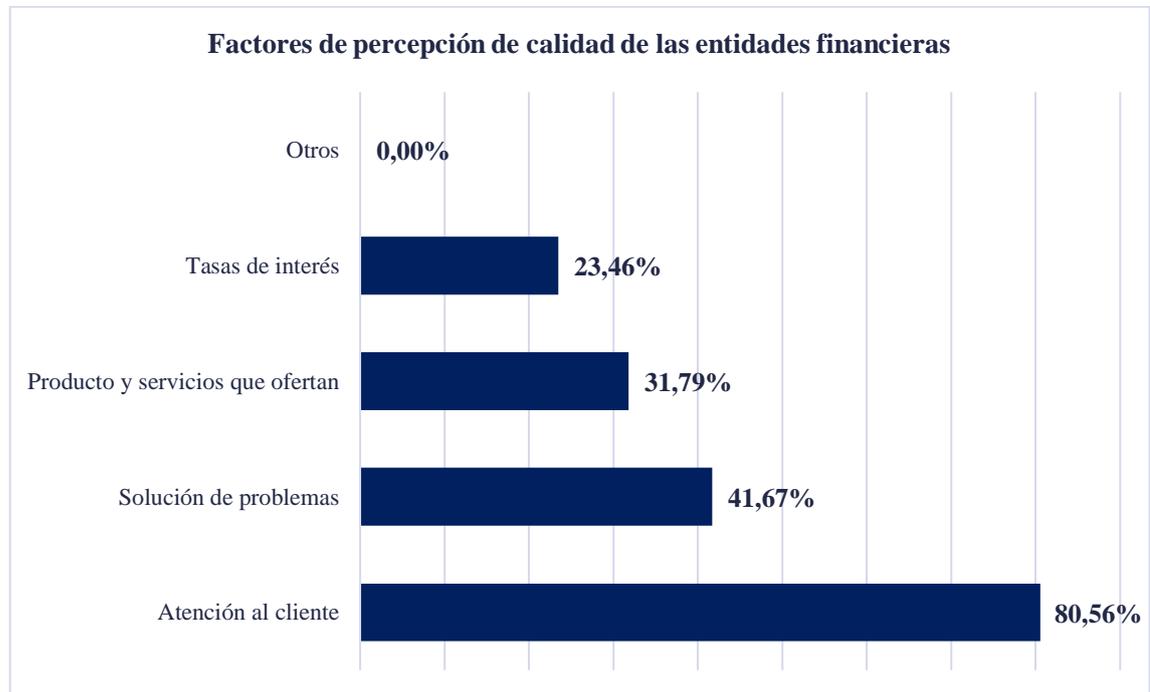


Ilustración 12-4: Factores de percepción de calidad de las entidades financieras

Fuente: Tabla 12-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Al ser una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que un 80,56% de los encuestados que poseen una cuenta en alguna entidad del sistema financiero (324) percibe la calidad de estas instituciones de acuerdo con la atención al cliente; el 41,67% considera a la solución de problemas como un factor importante para la calidad; el 31,79% contempla como factor determinante de calidad a los productos y servicios que ofertan las instituciones financieras; y el 23,46% toma en consideración las tasas de interés. Es decir que las personas consideran como principal factor de calidad la atención al cliente en las instituciones financieras.

Por lo tanto, se concluye que el principal factor para la calidad de las entidades financieras, es la atención al cliente, por ende, si las instituciones financieras tienen una mala relación con el cliente, la calidad percibida de estos será negativa, de esta manera, las entidades financieras deben priorizar el mejoramiento en este factor. A esto se relaciona directamente el factor de solución de problemas, que los usuarios consideran importante, al igual que la gama de productos y servicios financieros. Las tasas de interés también son representativas, lo cual dependiendo de los techos y el porcentaje que oferte la entidad financiera, se vuelve más atractiva para los usuarios y ayuda a la competitividad en el mercado del Sistema Financiero Nacional.

Pregunta No. 8 ¿Con qué frecuencia usted acude a las sucursales de las entidades financieras?

Tabla 13-4: Frecuencia de concurrencia a entidades financieras

Encuestados que poseen una cuenta 324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Todos los días	9	2,78%
Una vez a la semana	39	12,04%
Cada quince días	49	15,12%
Una vez al mes	183	56,48%
Nunca	44	13,58%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

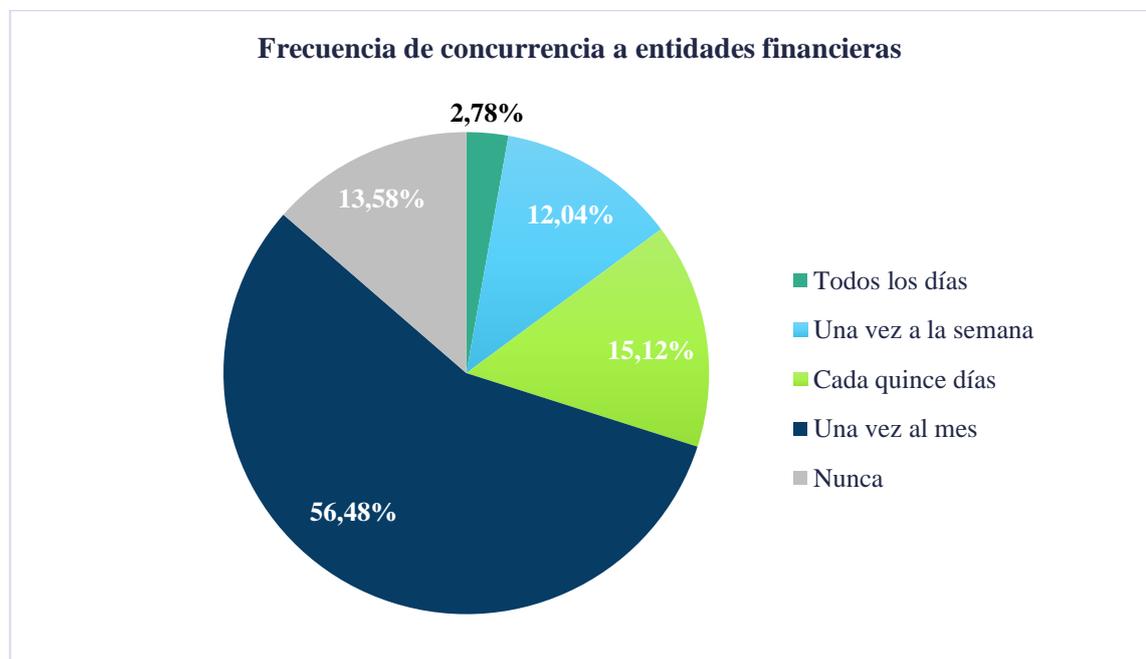


Ilustración 13-4: Frecuencia de concurrencia a entidades financieras

Fuente: Tabla 13-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De las 324 personas encuestadas que poseen una cuenta en el Sistema Financiero Nacional apenas el 2,78% acude todos los días a las entidades financieras para realizar sus transacciones; el 12,04% lo hace una vez a la semana; el 15,12% cada quince días; el 56,48% una vez al mes; y el 13,58% no acude nunca a las instituciones financieras. El mayor porcentaje de encuestados acuden apenas una vez al mes a las entidades financieras, además existe población que nunca acude a estas; es decir que cada vez los socios/clientes de las instituciones financieras tienen menor interés de acudir a sucursales y optan por alternativas.

Como se puede observar, a pesar de que las entidades financieras poseen un gran número de socios y clientes, en la actualidad estos no frecuentan las infraestructuras financieras, ya que la mayoría de personas acuden una vez al mes para realizar todas sus operaciones bancarias y no recurrir a estas constantemente, por lo cual, las entidades financieras pueden optar por la innovación tecnológica y digital de la banca, ofertando nuevos productos y servicios que sean más atractivos para los usuarios, es ahí donde las Fintech pueden ser consideradas como una oportunidad para la creación de alianzas estratégicas.

Pregunta No. 9 ¿Por qué razón no visita frecuentemente las entidades financieras?

Tabla 14-4: Razones de no acudir a entidades financieras

Encuestados que nunca visitan las entidades financieras 44

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se encuentra alejada del lugar de vivienda	6	13,64%
Las entidades financieras tienen gran nivel de concurrencia (se encuentran llenas)	13	29,55%
Los costos de servicio son muy altos	3	6,82%
Utilizo canales virtuales	39	88,64%
Otros	2	4,55%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

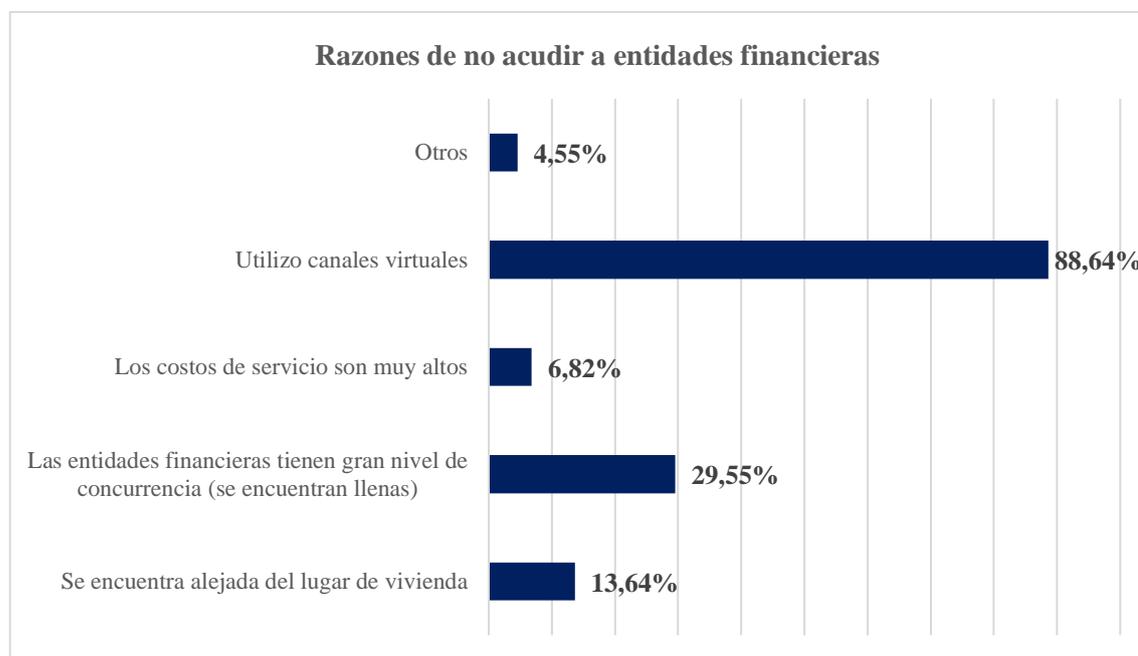


Ilustración 14-4: Razones de no acudir a entidades financieras

Fuente: Tabla 14-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Al corresponder a una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que de las 44 personas encuestadas que nunca visitan las entidades del Sistema Financiero Nacional, se vio oportuno conocer las razones de porque no frecuentan estas, de lo cual se obtuvo que el 13,64% no visita las entidades financieras debido a que se encuentran alejadas del lugar de vivienda; el 29,55% consideró que las entidades financieras tienen un gran nivel de concurrencia y es el motivo de no acudir a estas; el 6,82% considera que los costos de servicio son muy altos; el 88,64% no visita las instituciones financieras debido a que utilizan canales virtuales para realizar sus transacciones; el 4,55% identificaron otras razones, entre ellas las personas realizan sus trámites una vez al mes o no realizan trámites.

Por lo tanto se identifica como principal razón la utilización de canales virtuales, donde los usuarios pueden realizar sus operaciones bancarias sin la necesidad de recurrir presencialmente a las entidades financieras, siendo los canales virtuales una herramienta primordial en la actualidad beneficiando a los usuarios y a las instituciones financieras. Sin embargo, existe un porcentaje de la población que menciona un nivel alto de concurrencia en las instituciones financieras, optando por alternativas como canales virtuales o corresponsales no bancarios, que permiten realizar transacciones bancarias sin la necesidad de recurrir a las entidades financieras. Por otra parte, es importante tener en cuenta que en ciertos casos las instituciones financieras se encuentran alejadas de las viviendas de las personas, debiendo movilizarse por lo cual estas personas optan por no acudir a las entidades, es ahí donde se debe trabajar en la inclusión financiera de estas personas.

Pregunta No. 10 ¿Considera que el sector financiero debe digitalizar sus sistemas para brindar mejores servicios?

Tabla 15-4: Digitalización del sector financiero

Encuestados que poseen una cuenta 324

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	307	94,75%
No	17	5,25%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

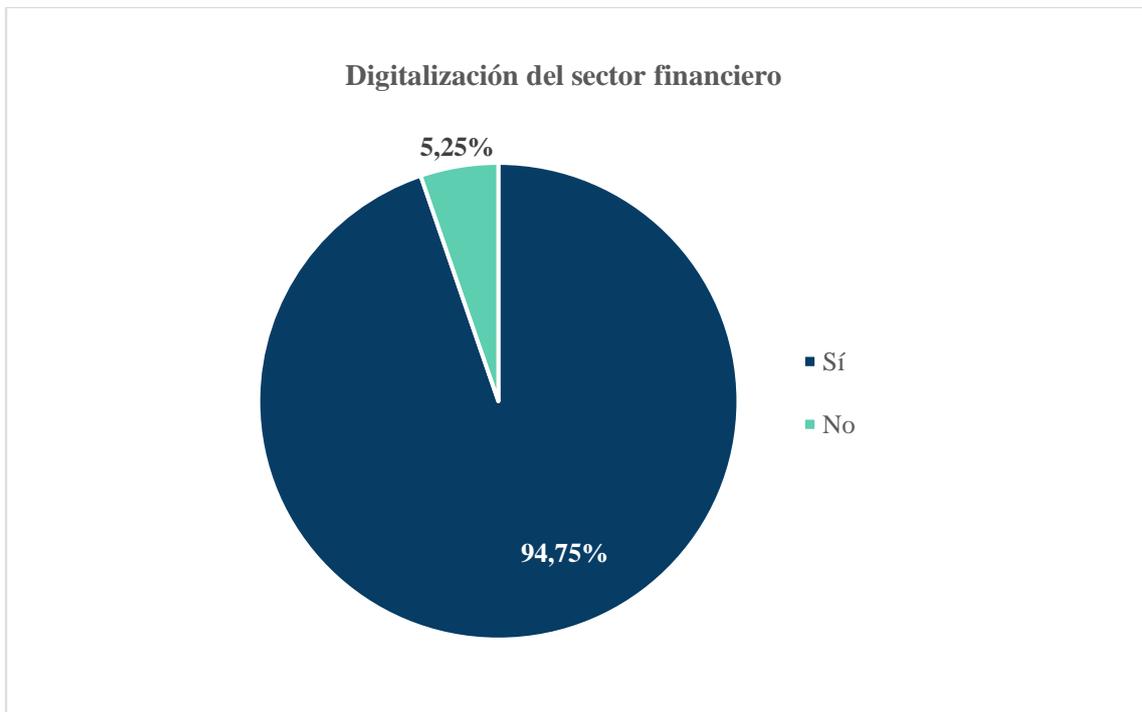


Ilustración 15-4: Digitalización del sector financiero

Fuente: Tabla 15-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De las 324 personas que poseen una cuenta en el Sistema Financiero Nacional el 94,75% considera que el sector financiero debe digitalizar sus sistemas, mientras que el 5,25% cree que no se debería digitalizar. Es decir, la población casi en su totalidad considera que se debería implementar la digitalización en el sistema financiero para brindar mejores servicios, sin embargo, existe un porcentaje muy reducido que opina lo contrario.

Por lo tanto, se considera que el sector financiero al digitalizar sus sistemas beneficia tanto a las entidades financieras como a sus socios y clientes, de esta manera, se logra reducir costos, ayuda a mejorar la eficiencia, además, se brinda una mejor experiencia para el usuario y se puede incrementar el número de clientes, sin embargo, las Fintech también abarcan una gran parte del mercado, por lo tanto, se pueden crear alianzas para poder trabajar conjuntamente en bienestar de la inclusión financiera del país.

Pregunta No. 11 ¿Por qué motivo no posee una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional?

Tabla 16-4: Razones de no pertenencia en el Sistema Financiero Nacional

Encuestados que no poseen una cuenta 60

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se encuentra alejado del lugar de la vivienda	15	25,00%
No confío en el Sistema Financiero Nacional	49	81,67%
Requiere de mucho tiempo	26	43,33%
Los costos por productos y/o servicios financieros son muy altos	17	28,33%
Otros	2	3,33%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

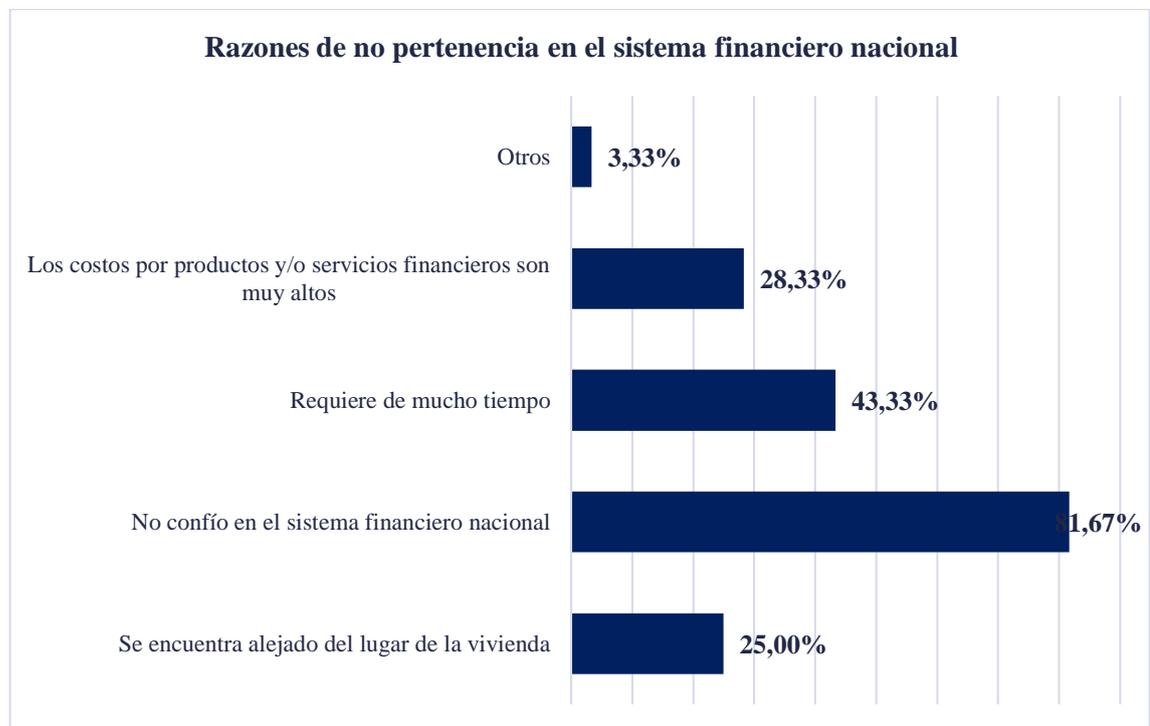


Ilustración 16-4: Razones de no pertenencia en el Sistema Financiero Nacional

Fuente: Tabla 16-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Al corresponder a una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que de las 384 personas encuestadas, 60 ciudadanos no poseen una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional; de esta población, el 25% indica que el motivo por el cual no tiene una cuenta en el sistema financiero es debido a que se encuentra alejado del lugar de vivienda; el 81,67% debido a que no confían en el Sistema Financiero Nacional; el 43,33% porque requiere de mucho tiempo; el 28,33% considera que los costos son muy altos; mientras que el 3,33% consideró otros motivos, principalmente el desconocimiento del Sistema Financiero Nacional. Se identificó como principal motivo para que las personas no formen parte del sector bancarizado, la desconfianza en el Sistema Financiero Nacional por parte de la población ecuatoriana.

Se identificó como principal razón la desconfianza por parte de la población hacia el Sistema Financiero Nacional, esto en parte se relaciona con el nivel de educación financiera del país, ya que, las personas al no contar con una educación óptima en temas financieros, desconfían de estos y prefieren manejar su dinero en casa. Otro factor es que requiere de mucho tiempo el realizar las diferentes operaciones bancarias, de igual manera, los costos de mantenimiento de cuentas y de los productos y servicios financieros son altos y por ello prefieren no recurrir a entidades financieras.

4.1.1.3 Datos de Inclusión Digital

Pregunta No. 12 ¿Tiene acceso a internet?

Tabla 17-4: Acceso a internet

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	332	86,46%
No	52	13,54%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

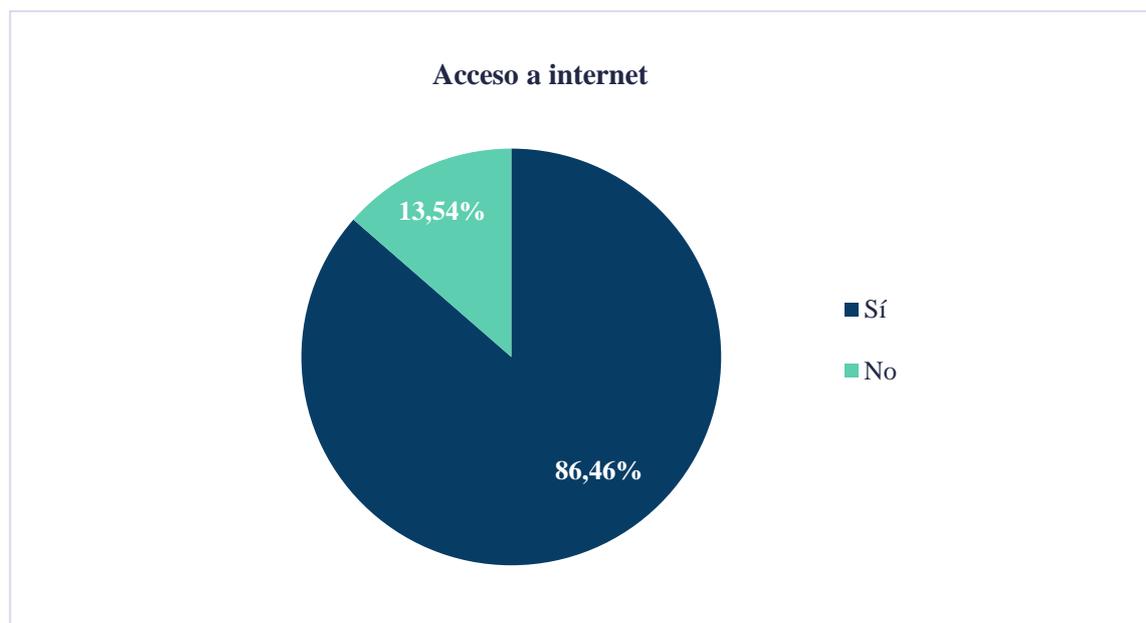


Ilustración 17-4: Acceso a internet

Fuente: Tabla 17-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 384 encuestados el 86,46% indicó que tienen acceso a internet, en comparación con el 13,54% de la población encuestada que no posee acceso. Esto principalmente se determinó en zonas rurales del país, donde existe una mayor complejidad en el acceso. Se puede observar un gran porcentaje de la población con acceso a internet, debido a que en los últimos años se ha convertido en una necesidad básica la conectividad de internet, especialmente tras la pandemia de COVID-19, la cual generó un gran avance tecnológico y digital en el país.

Pregunta No. 13 ¿Cuál de los siguientes dispositivos electrónicos posee usted?

Tabla 18-4: Posesión de dispositivos electrónicos

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Smartphone/Celular	325	84,64%
Smartwatch	35	9,11%
Ordenador portátil	164	42,71%
Ordenador de escritorio	51	13,28%
Ninguno	35	9,11%
Otros	0	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

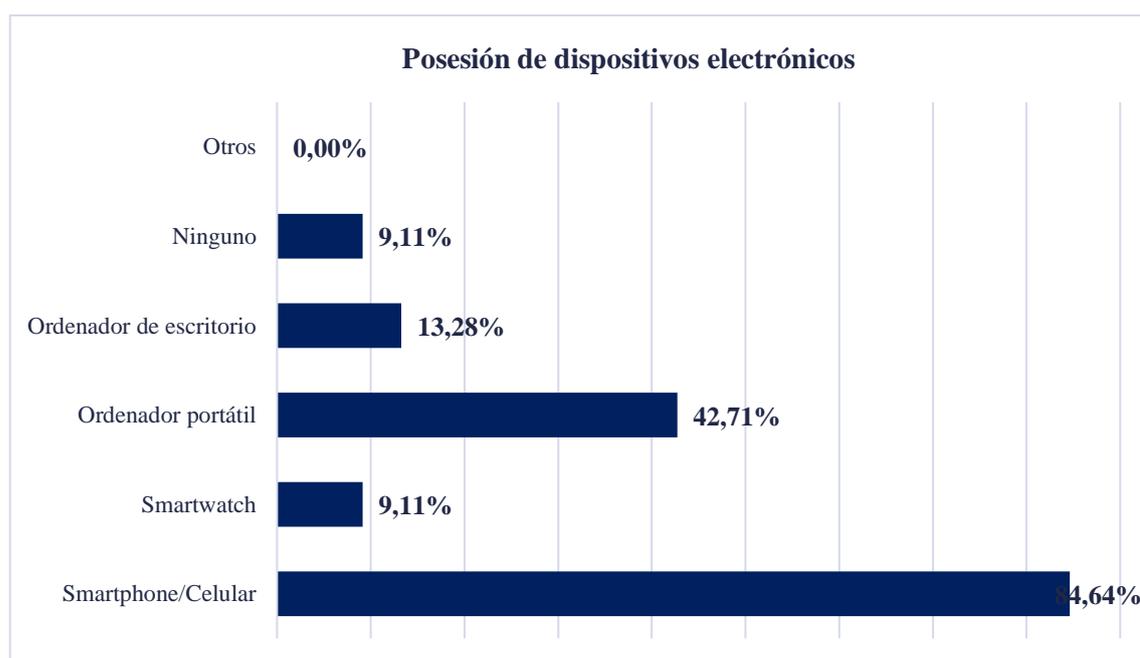


Ilustración 18-4: Posesión de dispositivos electrónicos

Fuente: Tabla 18-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Debido a que es una pregunta de opción múltiple donde los encuestados podían seleccionar varias respuestas, tenemos que, del total de 384 personas encuestadas, el 84,64% posee dispositivos electrónicos como celular; el 9,11% tienen smartwatch o relojes inteligentes; el 42,71% ordenadores portátiles; el 13,28% ordenadores de escritorio; el 9,11% no posee ningún dispositivo electrónico. Es así como existe un gran porcentaje de personas digitalizadas, frente a un porcentaje reducido de población que no tiene dispositivos electrónicos, lo cual aporta al crecimiento del nivel de digitalización del país y puede considerarse como una oportunidad para la inclusión financiera por parte de entidades del sector financiero nacional, como de alternativas Fintech.

Tabla 19-4: Posesión de dispositivos electrónicos de encuestados sin acceso a Internet

Encuestados sin acceso a Internet

52

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Smartphone/Celular	11	21,15%
Smartwatch	0	0,00%
Ordenador portátil	8	15,38%
Ordenador de escritorio	5	9,62%
Ninguno	31	59,62%
Otros	0	0,00%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

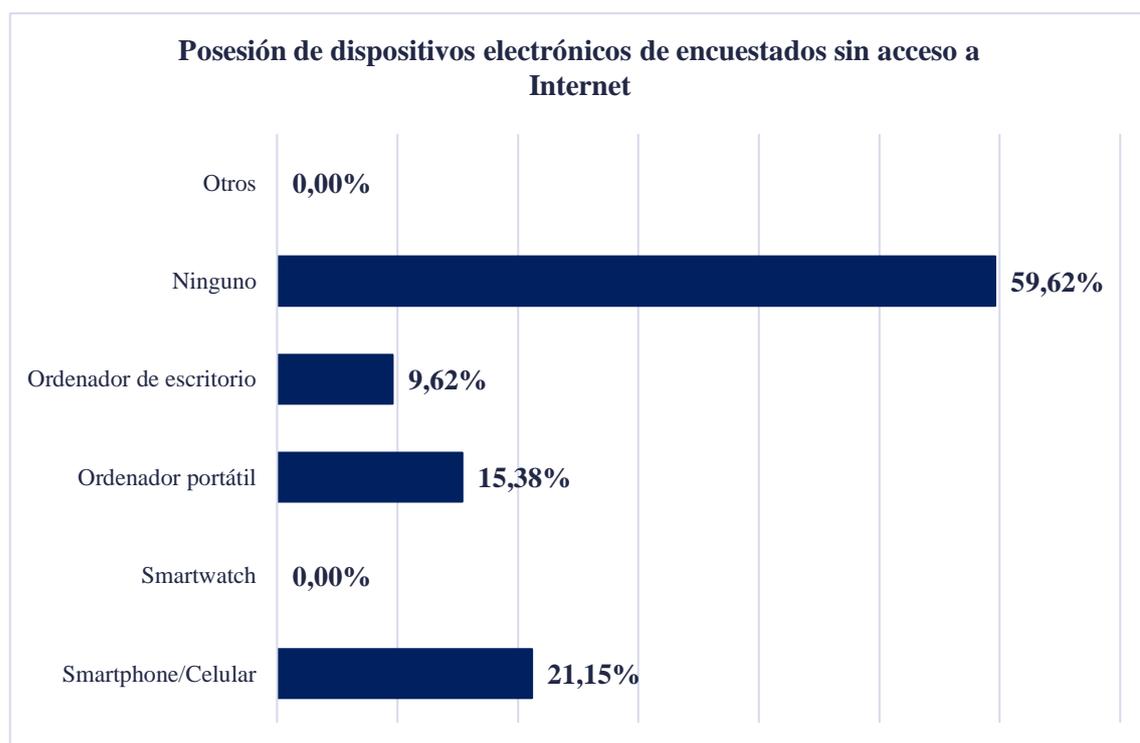


Ilustración 19-4: Posesión de dispositivos electrónicos de encuestados con acceso a Internet

Fuente: Tabla 19-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Al corresponder a una pregunta de opción múltiple donde se podía seleccionar varias respuestas, tenemos que, 52 personas no cuentan con acceso a internet del total de 384 encuestados; por lo cual, es pertinente conocer si este porcentaje de población a pesar de no contar con acceso a internet posee dispositivos tecnológicos, es así que se obtuvo un 21,15% tiene celulares; el 15,38% ordenar portátil; 9,62% ordenador de escritorio, y el 59,63% no poseen ningún dispositivo electrónico.

De esta manera, se puede identificar que dentro de las principales razones de la población por las cuales no poseen acceso a internet, se encuentra relacionado el no poseer dispositivos tecnológicos y por ende no hacer uso de estos. Sin embargo, existe un cierto porcentaje de la población que, si posee dispositivos, principalmente celulares, por lo cual se debería trabajar en el acceso a internet para reducir la brecha de desigualdad, además de mejorar la inclusión de la población ecuatoriana.

Pregunta No. 14 ¿Por qué motivo no cuenta con acceso a Internet?

Tabla 20-4: Razones de no tener acceso a Internet

Encuestados sin acceso a internet 52

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El lugar de residencia no cuenta con un punto de conexión	20	38,46%
El precio es muy elevado	33	63,46%
Otros	5	9,62%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

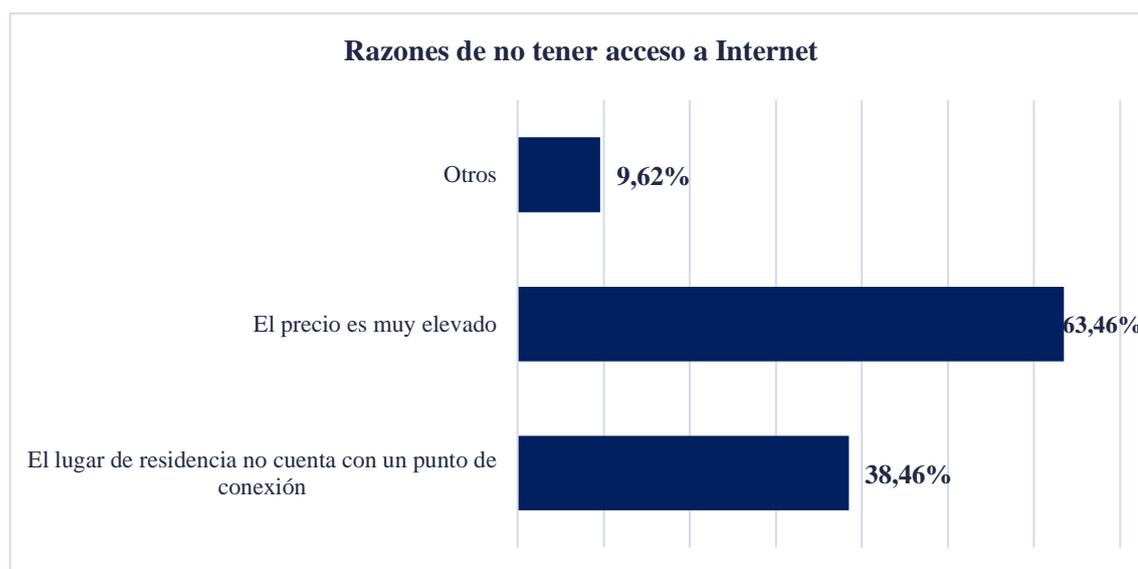


Ilustración 20-4: Razones de no tener acceso a Internet

Fuente: Tabla 20-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

La pregunta es de opción múltiple, por lo cual los encuestados podían seleccionar varias opciones, de esta manera tenemos que de los 384 encuestados, 52 personas no cuentan con acceso a internet, siendo importante conocer el motivo de esto. Obteniendo como resultado que el 38,46% no cuenta con un punto de conexión a internet en su lugar de residencia; el 63,46% debido a que el precio es muy elevado y el 9,62% considera otros motivos, principalmente porque no utilizan internet.

Los datos obtenidos son de gran importancia para conocer las necesidades de la población y crear planes de acción para mejorar la digitalización de la población ecuatoriana, de esta manera, se logra erradicar la desigualdad social y tecnológica en el país.

4.1.1.4 Datos Fintech

Pregunta No. 15 ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre las Fintech? Entiéndase por Fintech a las tecnologías financieras (banca móvil, pagos, transferencias electrónicas, crowdfunding, scoring, entre otros)

Tabla 21-4: Nivel de conocimiento sobre Fintech

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Alto	37	9,64%
Medio	196	51,04%
Bajo	71	18,49%
Nulo	80	20,83%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

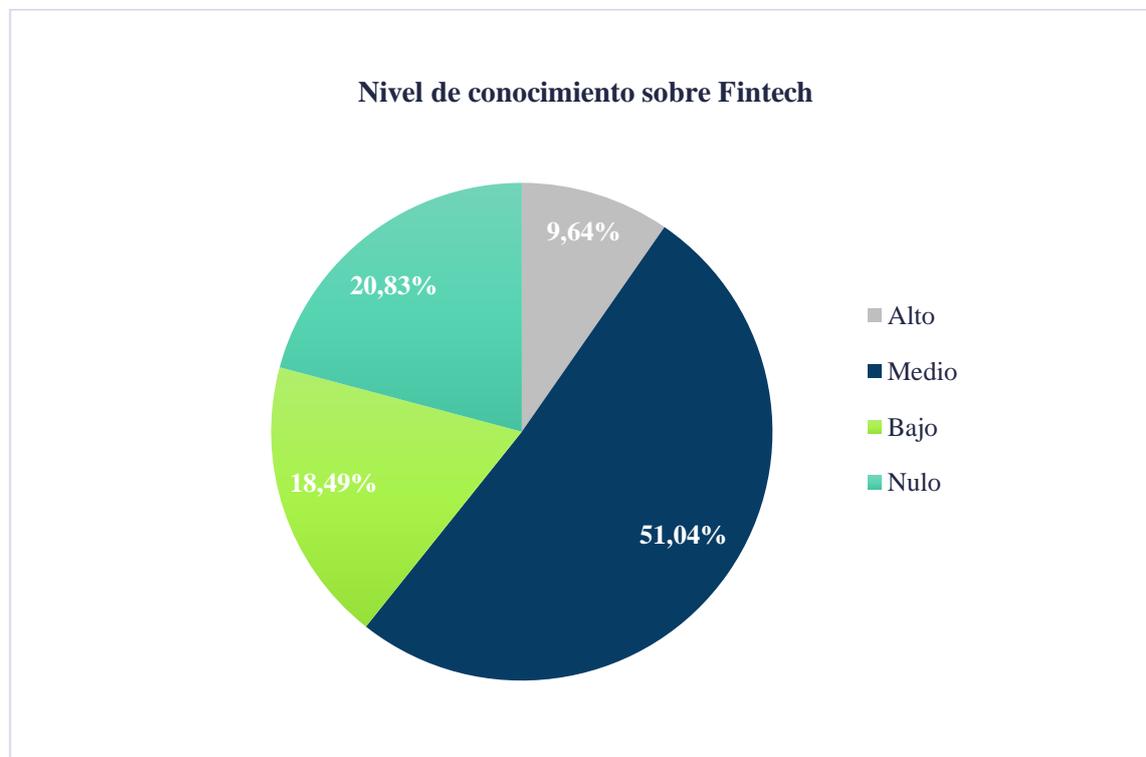


Ilustración 21-4: Nivel de conocimiento sobre Fintech

Fuente: Tabla 21-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Del total de encuestados (384) el 9,64% posee un nivel de conocimiento alto acerca de las Fintech; el mayor porcentaje de personas 51,04% tiene un nivel medio; el 18,49% un nivel bajo de conocimiento sobre estas herramientas; y el 20,83% cuenta con un nivel nulo sobre las Fintech.

De acuerdo con los datos obtenidos, se identifica que la población ecuatoriana tiene conocimiento sobre las Fintech, desde un nivel alto a bajo, sin embargo, existe un porcentaje reducido que no sabe sobre estas tecnologías financieras, por lo tanto, se debe trabajar con un mayor enfoque en esta población para promover la educación financiera y digital, mientras que el resto de la población se debe reforzar estos conocimientos, ya que al tener una mayor población con conocimiento de productos y servicios financieros digitales, se puede incluir a más personas en el Sistema Financiero Nacional.

Pregunta No. 16 ¿Usted utiliza plataformas Fintech?

Tabla 22-4: Utilización de Fintech

Encuestados con nivel de conocimiento Alto - Bajo sobre Fintech

304

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	226	74,34%
No	78	25,66%
TOTAL	304	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

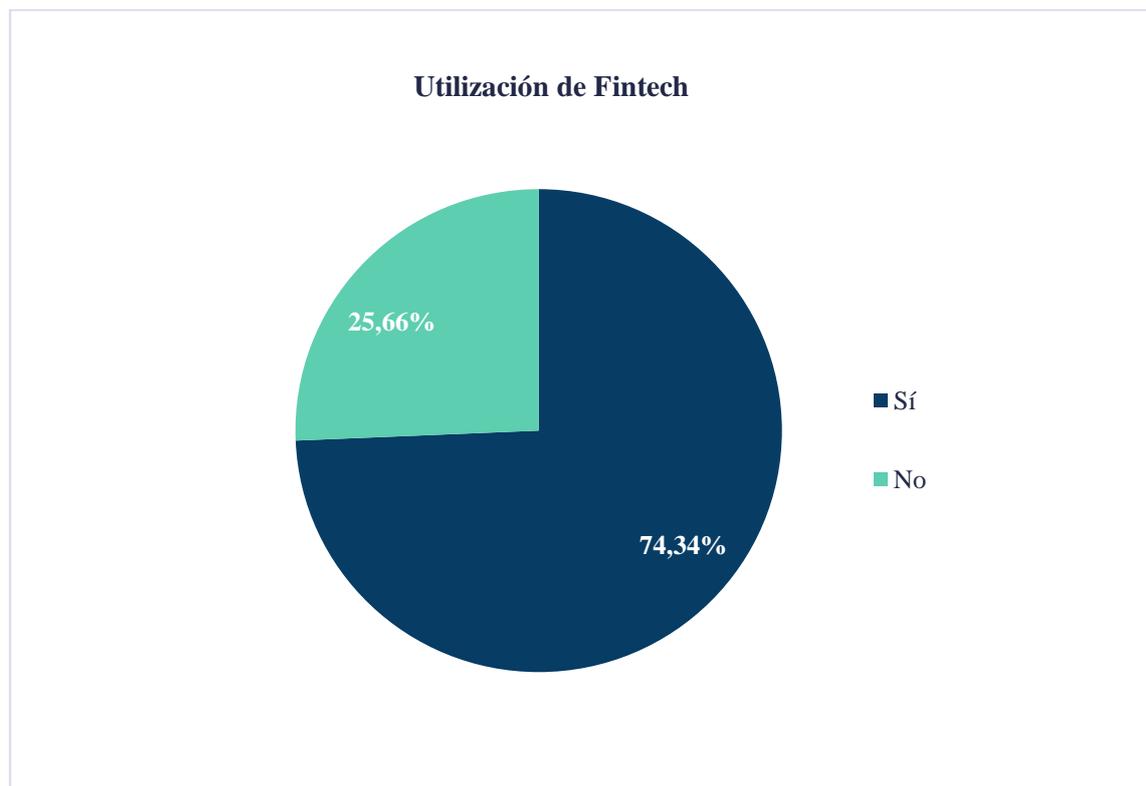


Ilustración 22-4: Utilización de Fintech

Fuente: Tabla 22-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 384 encuestados, solo 304 personas conocen acerca de las tecnologías financieras en un rango de nivel de conocimiento entre alto y bajo; el 74,34% de estas personas utiliza plataformas Fintech, mientras que el 25,66% conoce sobre el tema, sin embargo, no hace uso de las tecnologías financieras.

Se puede concluir que casi tres cuartas partes de la población con conocimiento de Fintech usan estas herramientas en su cotidianidad, lo cual representa un gran mercado para estas empresas, por otra parte, la población que conoce, pero no utiliza las tecnologías financieras pueden ser considerados como potenciales nuevos clientes, por lo tanto, las Fintech deberían ofertar sus productos y servicios diseñados para la satisfacción de las necesidades de esta población. Lo cual puede generar un impacto positivo en la inclusión financiera del país, al incrementar el número de participantes en el sector financiero.

Pregunta No. 17 ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas Fintech?

Tabla 23-4: Frecuencia de utilización de Fintech

Encuestados con nivel de conocimiento Alto - Bajo sobre Fintech 304

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Todos los días	94	30,92%
Una vez a la semana	53	17,43%
Cada quince días	31	10,20%
Una vez al mes	49	16,12%
Nunca	77	25,33%
TOTAL	304	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

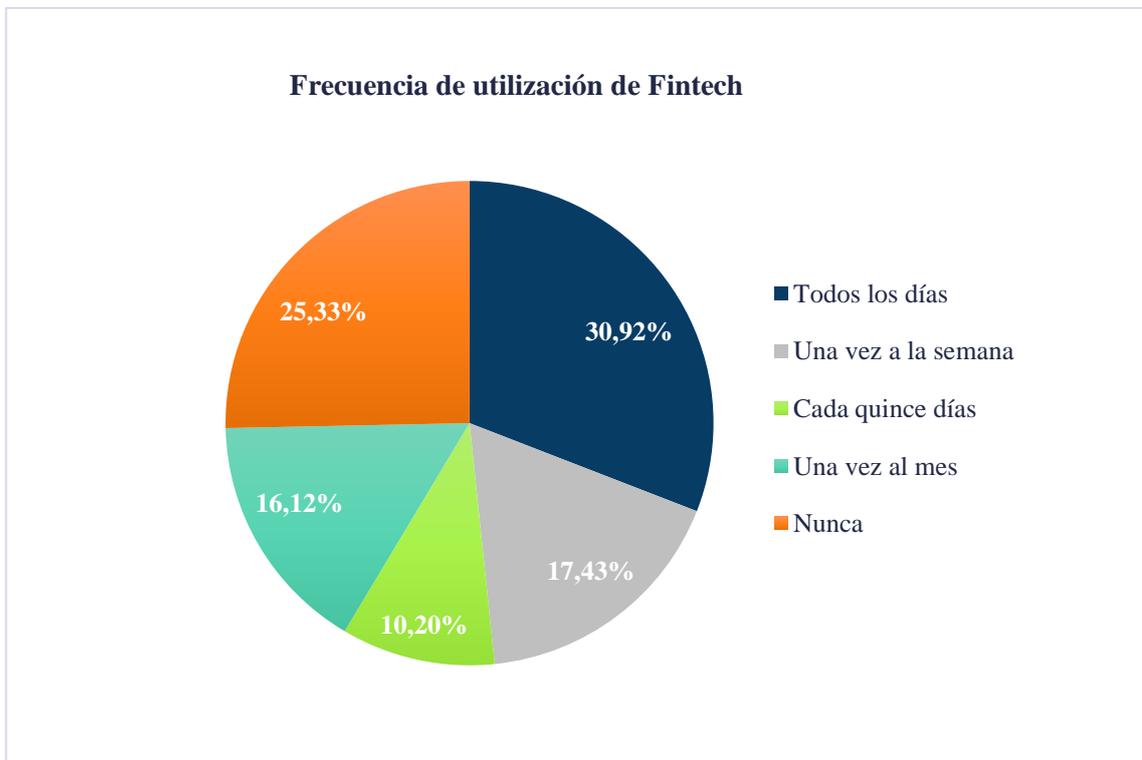


Ilustración 23-4: Frecuencia de utilización de Fintech

Fuente: Tabla 23-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los encuestados que poseen algún nivel de conocimiento acerca de las Fintech (304), el 30,92% utiliza las Fintech todos los días; el 17,43% una vez a la semana; el 10,20% cada quince días; el 16,12% una vez al mes; y el 25,33% nunca utiliza las tecnologías financieras. Se observa que un gran porcentaje de personas utiliza con frecuencia las plataformas Fintech, con una mayor frecuencia diaria, sin embargo, existe un porcentaje medio de que, a pesar de conocer sobre estas plataformas, no hace uso de estas, por lo tanto, este porcentaje puede ser considerado como potenciales clientes, debido a que tienen conocimiento sobre las tecnologías financieras es más fácil ofrecer productos y servicios que se acoplen a sus necesidades. Por otra parte, al porcentaje de población que utiliza las Fintech con una menor frecuencia, se puede incentivar el uso de estas.

Pregunta No. 18 ¿Considera que las Fintech tienen mayores beneficios sobre la banca tradicional?

Tabla 24-4: Percepción de beneficios de Fintech a la banca tradicional

Encuestados con nivel de conocimiento Alto - Bajo sobre Fintech 304

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	238	78,29%
No	66	21,71%
TOTAL	304	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

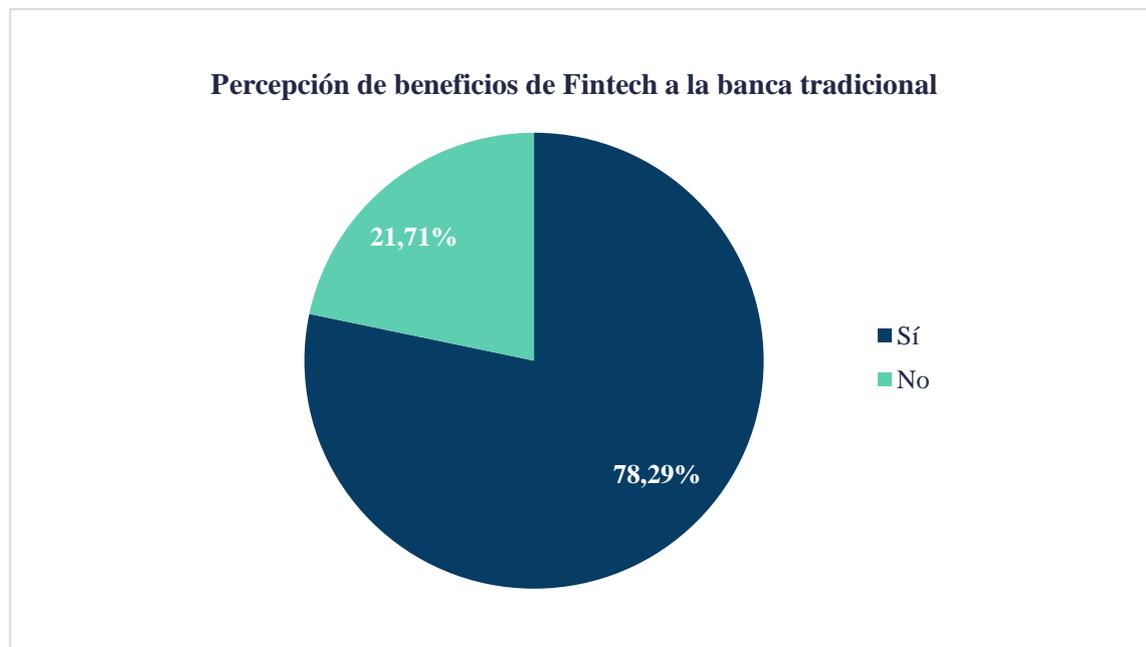


Ilustración 24-4: Percepción de beneficios de Fintech a la banca tradicional

Fuente: Tabla 24-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

El 78,29% del total de encuestados con conocimiento sobre Fintech (304), considera que estas herramientas si poseen mayores beneficios sobre la banca tradicional, mientras que el 21,71% de las personas cree que no existen mayores beneficios.

Se puede observar que más de la mitad de población encuestada halla mayores beneficios en las Fintech, entre ellas: una mayor accesibilidad, lo cual ayuda a incrementar la población bancarizada en el país; optimización de tiempo y rapidez, uno de los grandes beneficios de las Fintech es que no se necesita trasladar a un espacio físico para realizar las operaciones bancarias, al contrario, se lo puede realizar desde cualquier lugar y las 24 horas del día; otro beneficio es el amplia gama de productos y servicios ofertados, los cuales se ajustan más a las necesidades de los usuarios, generando una atención más personalizada. En comparación con la banca tradicional, las Fintech pueden estar diseñadas y mejor pensadas para la comodidad de los clientes, sin embargo, las entidades financieras tienen una mayor confianza en las personas, al contar con espacios físicos, a diferencia de las Fintech, por lo cual la población llega a desconfiar y pensar que serán estafados.

Pregunta No. 19 ¿Considera que las entidades financieras deben implementar las Fintech en sus procesos?

Tabla 25-4: Percepción de implementación de Fintech en entidades financieras

Encuestados con nivel de conocimiento Alto - Bajo sobre Fintech 304

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	195	64,14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	27,96%
Desacuerdo	24	7,89%
TOTAL	304	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

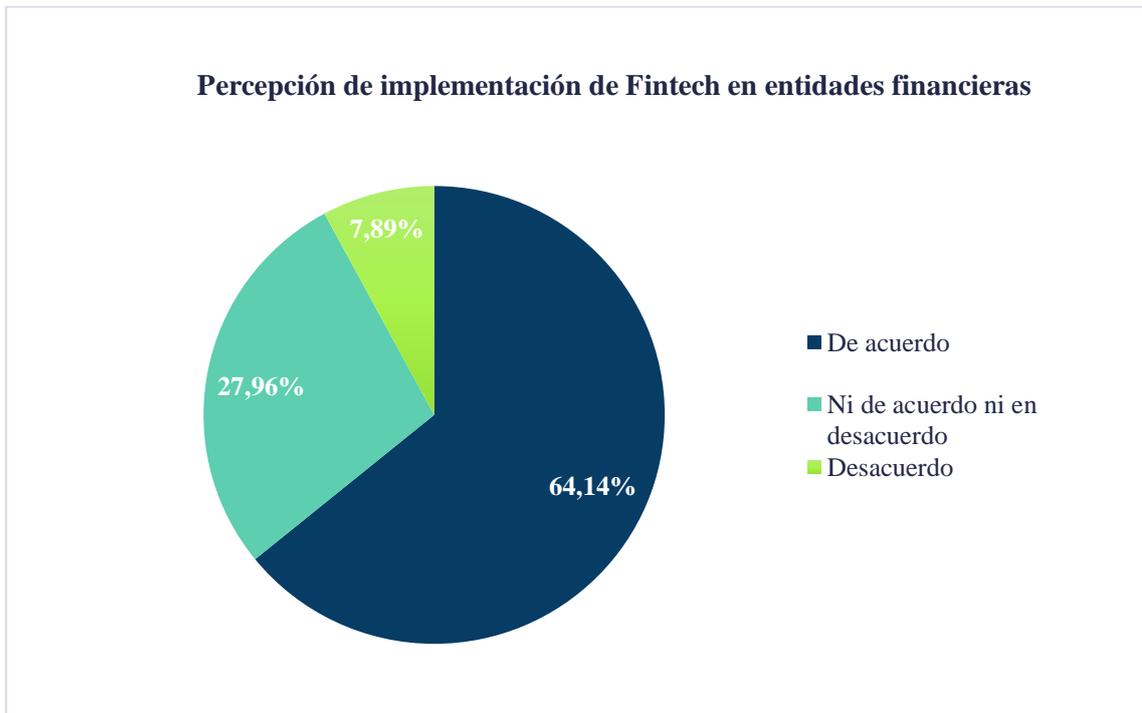


Ilustración 25-4: Percepción de implementación de Fintech en entidades financieras

Fuente: Tabla 25-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los 304 encuestados que presentan un grado de conocimiento sobre Fintech, el 64,14% está de acuerdo en que las entidades financieras deberían implementar herramientas Fintech en sus procesos; el 27,96% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta posición, y el 7,89% está en desacuerdo. Más de la mitad de los encuestados concuerda que se debería implementar las tecnologías financieras en las instituciones del Sistema Financiero Nacional, lo que ayudaría en sus procesos, reduciendo costos y teniendo un mejor manejo de recursos, lo cual ayuda a mejorar la eficiencia de estas entidades, incrementando su rendimiento y rentabilidad.

Por lo tanto, se puede plantear la creación de alianzas estratégicas entre entidades del sistema financiero y empresas Fintech, tal y como se realiza en otros países; estas alianzas permiten fortalecer el sistema financiero actual y benefician a las partes involucradas; las instituciones financieras sistematizan de mejor manera sus procesos e incluso pueden ampliar su portafolio de productos y servicios financieros ofertados, atrayendo así a más clientes, por otra parte, las Fintech también atraen a una mayor cantidad de clientes y con la ayuda de las entidades financieras pueden escalar y generar mayor confianza en las personas. De esta manera, al generar una alianza entre estas entidades, se puede trabajar y desarrollar productos y servicios especializados para sectores vulnerables y de esta manera, ayudar con la inclusión financiera de la población.

Pregunta No. 20 ¿Considera que el acceso a las Fintech es más fácil en comparación a la banca tradicional?

Tabla 26-4: Percepción de acceso a Fintech en comparación a la banca tradicional

Encuestados con nivel de conocimiento Alto - Bajo sobre Fintech 304

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	201	66,12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	28,95%
Desacuerdo	15	4,93%
TOTAL	304	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

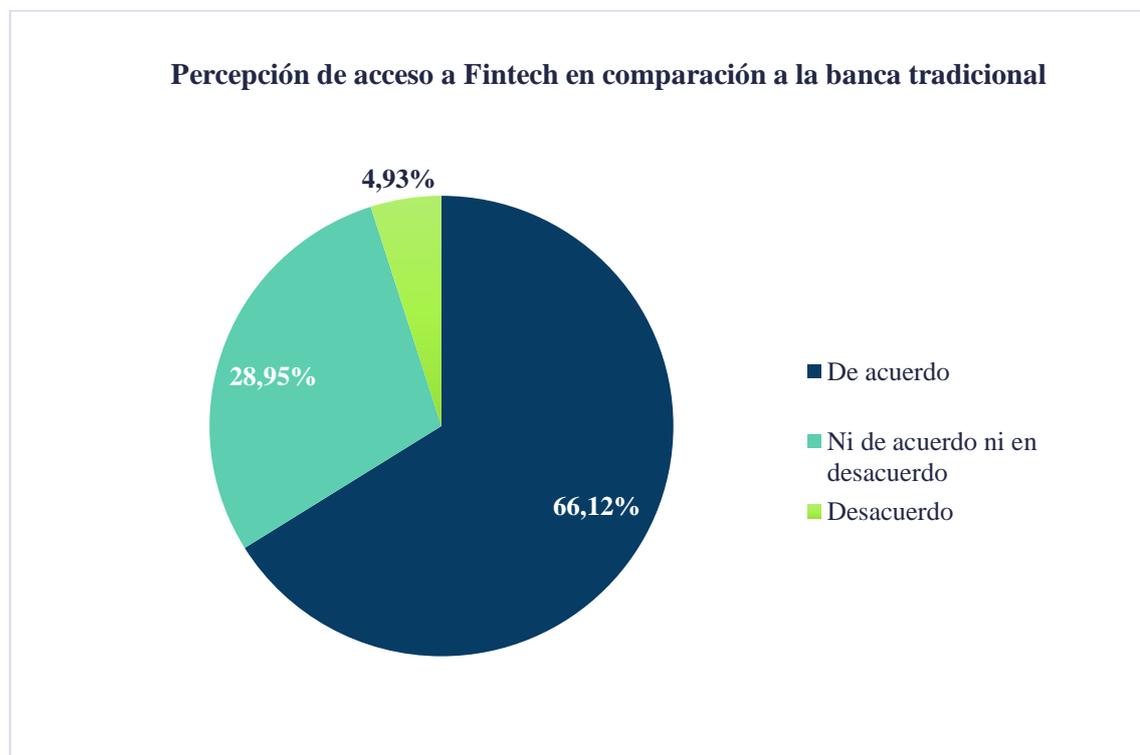


Ilustración 26-4: Percepción de acceso a Fintech en comparación a la banca tradicional

Fuente: Tabla 26-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

El 66,12% de los encuestados con conocimiento de Fintech (304), se encuentran de acuerdo con que el acceso a Fintech es más fácil en comparación a la banca tradicional; el 28,95% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 4,93% se encuentra en desacuerdo. Un porcentaje mayor a la mitad de encuestados considera que acceder a los aplicativos Fintech es más fácil, debido a la rapidez de crear una cuenta en estas plataformas y poder dar un uso inmediato a las mismas, en comparación con las entidades financieras tradicionales donde el proceso de bancarización presenta un grado mayor de complejidad; otro de los factores a tener en cuenta es la facilidad de usar las Fintech en cualquier lugar y hora, al contrario de la banca tradicional que si bien han innovado en aplicativos digitales, sigue existiendo la necesidad de recurrir a las instalaciones de las entidades financieras para realizar ciertas operaciones bancarias, incurriendo en mayores gastos como la movilización a estas instituciones.

Pregunta No. 21 ¿Le gustaría conocer más sobre el acceso y uso de las Fintech?

Tabla 27-4: Nivel de interés por conocer sobre Fintech

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Interesado	214	55,73%
Poco interesado	114	29,69%
Nada interesado	56	14,58%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

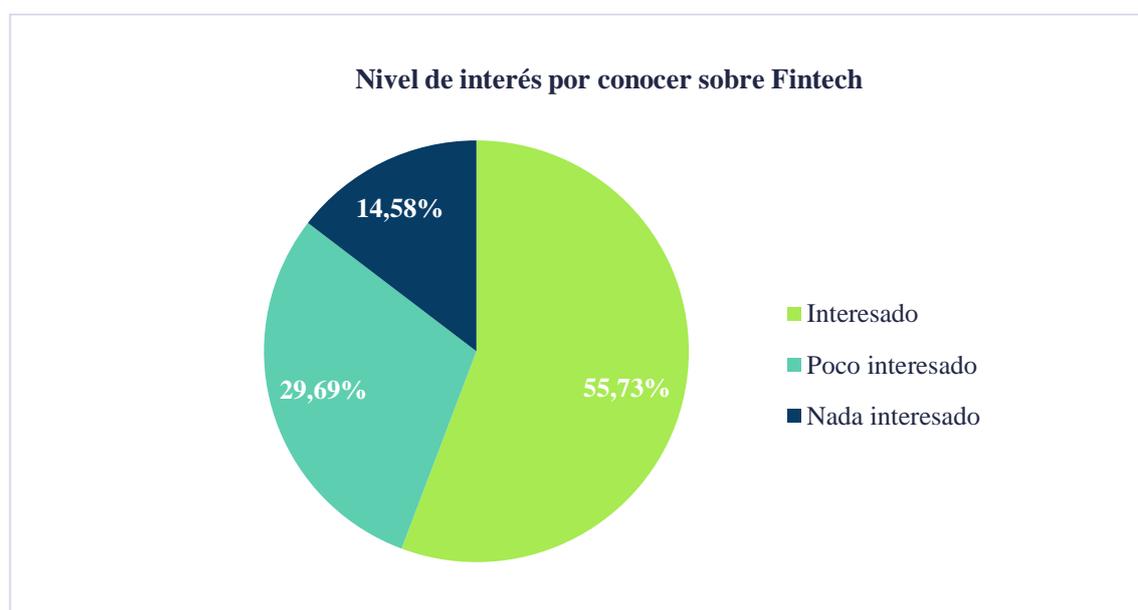


Ilustración 27-4: Nivel de interés por conocer sobre Fintech

Fuente: Tabla 27-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Del total de 384 personas encuestadas, el 55,73% se encuentra interesado en conocer sobre el acceso y uso de Fintech; el 29,69% tiene un poco de interés y el 14,58% no posee nada de interés. De esta manera se observa un gran porcentaje de la población que tiene interés por conocer más información de las tecnologías financieras. Se observa que es un porcentaje reducido de la población quienes no tienen interés por las Fintech, sin embargo, el 85,42% de encuestados desean tener más información sobre las tecnologías financieras, es decir, se tiene una gran aceptación de las Fintech por parte de la población ecuatoriana, por lo tanto, estas empresas pueden centrarse en las necesidades de las personas para desarrollar productos y servicios financieros específicos para estos segmentos de población, lo cual ayuda en la inclusión financiera del país al involucrar a más personas en el conocimiento y correcta utilización de estas herramientas.

Tabla 28-4: Nivel de interés por conocer sobre Fintech en encuestados con nulo conocimiento Fintech

Encuestados con nivel de conocimiento Nulo sobre Fintech 80

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Interesado	11	13,75%
Poco interesado	28	35,00%
Nada interesado	41	51,25%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

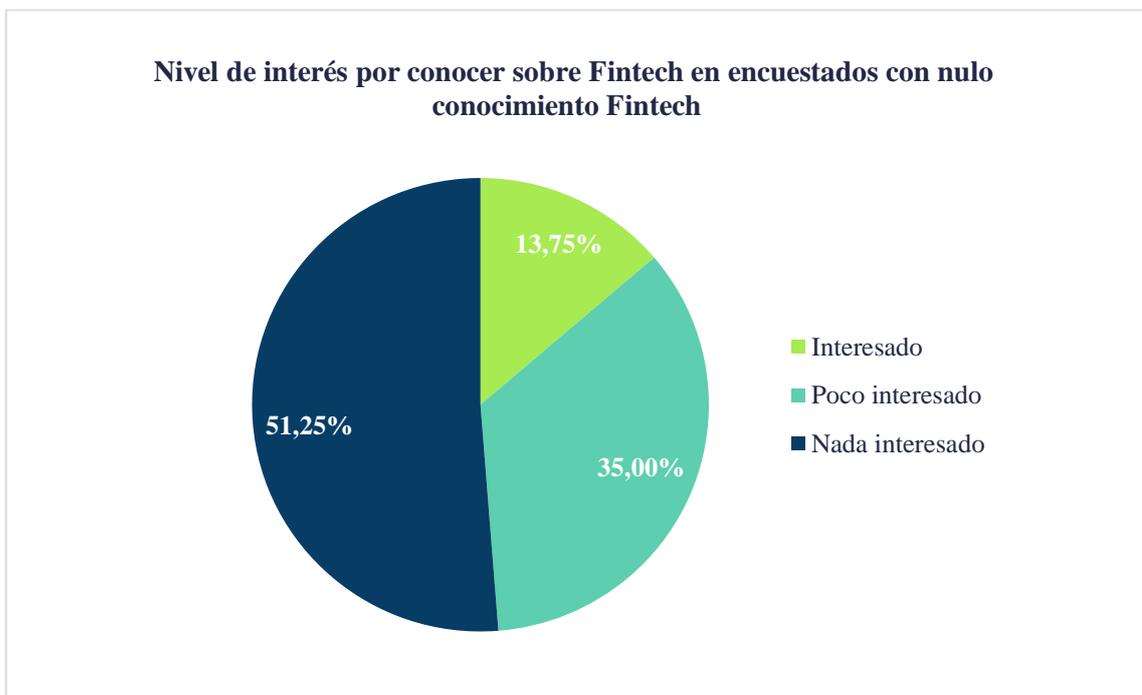


Ilustración 28-4: Nivel de interés por conocer sobre Fintech en encuestados con nulo conocimiento Fintech

Fuente: Tabla 28-4, 2023.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De los encuestados con un nivel de conocimiento nulo acerca de Fintech (80), apenas un 13,75% se encuentra interesado en conocer acerca del acceso y uso de las tecnologías financieras; el 35% tiene un poco de interés y el 51,25% no se encuentra interesado en conocer acerca de estas herramientas. Se puede observar que la mayoría de las personas que no conocen de Fintech, de igual manera no están interesadas en conocer sobre estas plataformas, datos que presentan una gran diferencia con los resultados generales, la razón puede variar, sin embargo, se concluye que las personas con conocimiento nulo en el tema no tienen interés en conocer sobre las Fintech debido a que no tienen representación en su vida cotidiana, al no utilizar estas herramientas, por lo tanto el 51,25% no optaría por las Fintech como alternativa para la inclusión financiera, lo cual es un problema debido a que seguirán existiendo segmentos de la población con menor grado de conocimiento sobre tecnologías financieras, siendo estas un nuevo mecanismo financiero, utilizado con mayor frecuencia en la actualidad. Por otra parte, el 48.75% restante puede ser considerada como población de interés para formar parte de clientes para las empresas Fintech, por ende, se debe trabajar en estrategias de socialización de productos y servicios financieros, uso y beneficios de las Fintech, lo cual ayudará a incluir financieramente a este grupo de personas.

4.1.2 *Resultados de entrevista dirigida a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general*

A continuación, se presentan tablas explicativas de las entrevistas realizadas a personas que integran el sector académico, el sector financiero y de la población en general, para conocer su opinión acerca de la inclusión financiera en el país y el uso y conocimiento de las Fintech. Mediante la guía de entrevista que consta de 10 interrogantes, se pudo contextualizar la percepción de la ciudadanía sobre la realidad existente en el país del tema Fintech e inclusión financiera. Las respuestas suministradas por los entrevistados tienen fines investigativos que ayudan al desarrollo de estrategias del presente trabajo.

La primera interrogante hace referencia al conocimiento sobre las Fintech por parte de los entrevistados, debido a que, al ser un sector emergente, la población está exenta a conocer sobre este tema. De esta manera, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Tabla 29-4: Pregunta No. 1 ¿Conoce usted acerca de las tecnologías financieras (Fintech)?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Hace unos años se comenzó a hablar en el país sobre la necesidad de tomar en cuenta las herramientas Fintech, si se implementan adecuadamente, harían posible la inclusión financiera
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Son nuevas herramientas tecnológicas enfocadas en el sistema financiero, la idea principal es llegar a los usuarios y que estos no tengan que ir físicamente a las entidades financieras
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Sí, en los últimos años ha existido un gran apogeo de la digitalización del sistema financiero, las Fintech no solo habla de un sector financiero bancario sino también de otras herramientas que permiten la captación de recursos monetarios y su distribución. Las instituciones financieras, en especial los bancos están dirigidos a convertirse en neobancos o bancos digitales
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Conozco algo relacionado del tema

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

De acuerdo con los entrevistados conocen o tienen alguna base acerca de las tecnologías financieras, debido a que en los últimos años se ha incrementado la digitalización en el país y han surgido nuevas necesidades que el Sistema Financiero Nacional se ha visto en la obligación de

satisfacer y con esto han reinventado sus procesos, productos y servicios que ofertan, direccionándose a la digitalización.

Después de saber si poseen conocimiento respecto a las Fintech, resulta oportuno indagar sobre la opinión que tiene cada uno de los entrevistados acerca de las tecnologías financieras en el Ecuador, las cuales se mencionan a continuación:

Tabla 30-4: Pregunta No. 2 ¿Qué opina sobre las tecnologías financieras (Fintech) en el Ecuador?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	No existen políticas públicas para su instrumentalización. Son experiencias de instituciones financieras de otros países, que, mediante capacitaciones, expertos traen a consideración estas herramientas al país. Las cooperativas e instituciones financieras están implementando las Fintech porque es una tendencia mundial, antes que por una exigencia normativa
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Tiene un camino largo por recorrer las Fintech en el Ecuador, en el país están en sus primeros pasos. Existen empresas nuevas que están insertándose en el mercado, por este motivo Ecuador se convierte en un mercado atractivo para las Fintech, dada la falta de espacios físicos en las ciudades capitales y existen casi nado o muy pocas agencias en lugares cercanos a zonas rurales. Las tecnologías financieras en el Ecuador pueden generar un gran cambio, en la misma medida que la preparación de las personas vaya a la par
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Son herramientas que permiten que los procesos sean eficaces y eficientes, reduciendo costos. Al relacionarlo con la infraestructura ecuatoriana, las personas no tienen acceso adecuado a las tecnologías, a internet que es la principal plataforma de estas tecnologías. Por lo tanto, debe ser un trabajo articulado con el desarrollo tecnológico de las instituciones y el acceso tecnológico de las personas. En los sectores rurales una gran población no tiene acceso a internet y por ende las Fintech no son de utilidad
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Se conoce muy poco, le hace falta más difusión sobre todo en la clase media-baja. No se tiene la cultura de la lectura y mucho menos sobre avances tecnológicos y financieros

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

En el país existen factores como no tener acceso a tecnologías e internet en ciertos segmentos de población, especialmente en zonas rurales; además los estratos sociales medio-bajo no conocen sobre estos avances, debido a un bajo grado de educación financiera y digital; de igual manera no existen políticas públicas que ayuden con la implementación de estas herramientas Fintech y

puedan llegar a la población que necesita ser bancarizada. Este conjunto de factores presentes en la población ecuatoriana no permite gozar de los beneficios que estas nuevas tecnologías ofrecen a sus clientes.

De esta manera nos permite abordar sobre el tema de la presente investigación, preguntando a los entrevistados sobre las Fintech como alternativa para la inclusión financiera de la población ecuatoriana, dichas apreciaciones se encuentran a continuación:

Tabla 31-4: Pregunta No. 3 ¿Considera que las Fintech pueden ser una alternativa para mejorar la inclusión financiera del país? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Si son utilizadas con ese objetivo, pero si son utilizadas para tener más clientes, no. Las instituciones financieras deben tener políticas direccionadas a la inclusión financiera, buscando maneras de que los recursos para que las personas puedan emprender. Las Fintech deben abordar como las personas que no cuentan con los beneficios económicos-financieros pueden obtenerlos, ahí se haría inclusión
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Es necesario que se acerque las tecnologías a la sociedad y al tener un mercado tan informal de la economía, es necesario herramientas adecuadas, de igual manera nos falta educación financiera en las personas. Las Fintech son una herramienta importante para poder generar inclusión económica en el Ecuador, el acceder a recursos, financiamiento desde la casa, el acercarse a negocios emprendedores; la idea de las Fintech es conectar al inversionista con la persona que busca financiamiento como intermediarios
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	El problema de la inclusión financiera en el país es justamente de las personas que no tienen acceso a internet, tecnología; las nuevas generaciones optan por utilizar estas nuevas tecnologías Fintech, por lo tanto, no son sectores que en realidad necesiten ser incluidos en el sistema financiero porque ya lo están, sin embargo, a quienes debería dirigirse la inclusión financiera es a los actores de la Economía Popular y Solidaria, quienes desconocen cómo utilizar estas tecnologías, no tienen interés y tampoco se generan los suficientes incentivos por parte de la banca para poder bancarizar a estas personas y obtengan sus beneficios
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Sí, puede ayudar en la medida que la población logre acceso y capacitación para utilizar la nueva tecnología

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Las Fintech son herramientas que pueden ayudar en la inclusión financiera del país, siempre y cuando se las utilice con ese propósito y de la manera adecuada, direccionada principalmente a los sectores no bancarizados y que en verdad necesitan ser incluidos en el sistema financiero. Ya que existe un gran porcentaje de población principalmente jóvenes quienes se encuentran inmiscuidos en plataformas digitales, es decir que ya cuentan con conocimientos tecnológicos, sin embargo, algunos desconocen del sistema financiero, es ahí donde se debe articular estos factores. Además, se debe poner énfasis en las personas del sector de la Economía Popular y Solidaria, personas no bancarizadas de zonas rurales que por diversas condiciones no tienen interés o desconfían del Sistema Financiero Nacional, este segmento de la población es el que necesita de la inclusión financiera y tecnológica.

También es importante conocer las opiniones de los entrevistados con respecto a las personas excluidas del Sistema Financiero Nacional y como pueden formar parte de este, a continuación, se expresan sus puntos de vista:

Tabla 32-4: Pregunta No. 4 ¿De qué manera cree usted que las personas excluidas del sistema financiero pueden empezar a formar parte de este?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Más de 7 millones de cuentas se encuentran en la Economía Popular y Solidaria, el crecimiento financiero en este sector es superior a las entidades privadas. Existen grupos que no están interesados en la digitalización, no existe educación financiera por parte de las instituciones. El Estado debe implementar políticas de educación financiera para que la gente conozca las nuevas tecnologías y se pueda obtener una mayor inclusión económica-financiera con énfasis en el campo
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Empresas de crowdfunding tienen éxito cuando el resultado de las inversiones que hacen las personas tiene un gran impacto en la economía real, por lo tanto, este proceso se ve fortalecido en que más personas van a tener financiamiento, principalmente en sectores que no han tenido apoyo financiero
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Las instituciones financieras deben empezar con educación tecnológica y financiera; las personas de mayor edad que empiezan a utilizar medios digitales son más vulnerables a fraudes, ocasionando que estas personas desconocen de la banca digital. De esta manera se debe mejorar la confiabilidad de las plataformas de pago, educar a los clientes/socios sobre la correcta utilización de la banca digital; para el segmento de la población que falta bancarizar se debe crear un producto específico donde se satisfaga sus necesidades, al igual que educar financieramente
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Con una buena conectividad a internet para poder educarse financiera y tecnológicamente

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Los principales sectores excluidos del Sistema Financiero Nacional es la población que no tienen interés en bancarizarse, con un bajo nivel de educación financiera y digital, personas de mayor edad y personas de zonas rurales que no poseen el adecuado acceso a entidades financieras. De esta manera el sector de la Economía Popular y Solidaria ha colaborado con la bancarización de personas excluidas financieramente, sin embargo, para que más personas participen del Sistema Financiero Nacional se debe trabajar en conjunto el Estado y las instituciones financieras en programas de educación financiera y tecnológica, desde niveles de educación básica para crear concientización en la población y generar interés por los beneficios que brinda la banca.

De esta manera, se interrogó sobre como las entidades financieras puede trabajar juntamente con empresas Fintech, de manera que beneficien a la inclusión financiera del país, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Tabla 33-4: Pregunta No. 5 ¿Considera que las Fintech pueden crear alianzas con las entidades financieras para ayudar a la inclusión financiera del país? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Sí, porque son herramientas las cuales se pueden instrumentalizar con un fin en específico
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Podría ser a largo plazo, pero al sistema financiero no le gusta compartir su mercado, por ello van a crear sus propias herramientas para competir directamente con las Fintech, para que los clientes vuelvan a la banca tradicional donde ellos tienen el control de la economía
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Las Fintech hacen captación y colocación de dinero, hacen la misma actividad que los bancos. Una alianza entre los dos no se considera factible, sin embargo, las dos deben tener la responsabilidad de inclusión financiera
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Sin duda alguna, la tecnología financiera seguirá creciendo en los próximos años y la industria financiera se enfrenta a una transformación inevitable por la importancia de reinventarse por el cambio de hábitos de la sociedad y también porque les permitirá ampliar su cobertura de servicios

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Si bien las entidades financieras pueden hacer uso de herramientas Fintech para tener un mayor alcance en la población, las instituciones del sistema financiero deben innovar sus productos y servicios a la par del avance tecnológico, de esta manera, las mismas entidades financieras se orientaran en el desarrollo de nuevas tecnologías financieras compitiendo directamente con las empresas Fintech, sin embargo ambas deben trabajar en bienestar de la sociedad y direccionarse a la responsabilidad de inclusión financiera de la población, no solo buscar una mayor captación de clientes que se encuentran ya bancarizados.

Se consideró importante conocer la perspectiva de los entrevistados acerca de la confianza en la seguridad de la información de datos que los usuarios tendrían si se implementaran las Fintech, a continuación, se detallan las respuestas:

Tabla 34-4: Pregunta No. 6 ¿Cree que los usuarios del sistema financiero tendrían una mayor confianza en la seguridad de datos, como usuario al implementar las Fintech?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Es un proceso, debido a que las personas son pragmáticas, deben verificar para tener confianza, esto también se debe a la falta de educación financiera en la población.
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Sí pero el sector más educado de la población; el sector menos educado de la población tiene miedo a lo desconocido y más aún si es algo relacionado al manejo tecnológico que no es físico, que no se puede palpar
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Debe ir progresivamente con el avance tecnológico, los bancos están involucrándose más en la Bigdata, de esta manera deben y están reforzando la seguridad de los datos de los clientes
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	No, ya que en el país no se ha invertido en este tipo de herramientas y la sociedad ecuatoriana desconoce en su gran mayoría de la existencia de esta

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

En el país un porcentaje de la población desconoce sobre herramientas tecnológicas y financieras, por lo tanto, para que las personas confíen en la tecnología es un proceso progresivo al cual se debe someter la población juntamente con el avance tecnológico y financiero. De esta manera, las instituciones del Sistema Financiero Nacional deben priorizar la seguridad de la información de sus clientes/socios para que los usuarios del sistema financiero tengan la confianza necesaria para una correcta implementación de las Fintech.

Es de gran importancia conocer la opinión de los entrevistados en cuanto al nivel actual de educación digital y financiera de la población ecuatoriana, a continuación, se detalla su perspectiva:

Tabla 35-4: Pregunta No. 7 ¿Cómo considera al actual nivel de educación digital y financiera de los ecuatorianos?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Bajo el nivel de Latinoamérica, si la digitalización genera una mayor desigualdad. De esta manera las tecnologías no son malas, depende de la manera en la que se utilice. Las tecnologías están generando una brecha de desigualdad, sin embargo, las políticas públicas pueden ayudar en la capacitación y formación de conocimientos, conjuntamente con oportunidades
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Poca educación digital y financiera; principalmente de la población que supera los 50 años y sectores donde tradicionalmente la educación no está a la par, en el Ecuador aún existe desigualdad entre las zonas rurales y urbanas
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Mala, a pesar de que por normativa las instituciones financieras están obligadas a dar educación financiera, existe una educación financiera muy pobre por parte de la población; las personas no buscan educarse ya que en las páginas web de entidades financieras tienen un apartado de educación financiera, la población no se interesa. Es un trabajo articulado con el Estado, donde se invierte en educación financiera desde niveles de educación secundaria, el proyecto de educación financiera debe ser a largo plazo, por parte del Estado en conjunto con la alianza público-privado de instituciones financieras
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Falta mucho por aprender

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Los entrevistados concuerdan en que el nivel de educación financiera y digital es bajo, por esta razón se genera una brecha de desigualdad social, esto está relacionado al desinterés en educarse por parte de las personas. De esta manera, se deben implementar programas de educación financiera por parte del Estado y las instituciones del sistema financiero, es un trabajo en conjunto que mediante políticas públicas se pueda generar oportunidades para los segmentos de población que necesitan de inclusión financiera.

De igual manera se debe tomar en consideración la perspectiva de los encuestados con respecto a las oportunidades que tendría la implementación de las Fintech en la población ecuatoriana, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Tabla 36-4: Pregunta No. 8 ¿Cuáles considera usted que son las principales oportunidades de implementar las Fintech en la población ecuatoriana?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	La principal oportunidad son las personas que no acceden al sector financiero, generando un gran nicho. La academia se vincule capacitando a la población, mediante acuerdos entre el Estado, la academia, medios de comunicación y políticas públicas para que la gente tenga educación financiera y acceda al Sistema Financiero Nacional
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Principalmente en los mercados tradicionales y la economía informal, al tener una herramienta tecnológica que permita agilizar los procesos, dar mayor seguridad, evitar estafas
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Depende del segmento al cual se dirija, en las personas con una renta media las oportunidades de las Fintech son beneficios para esta población, en créditos y pagos. En personas con renta media y que vivan en zonas rurales, sería brindarles servicios sin cobrarles
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Posicionarse como servicio financiero novedoso, añadir valor a los servicios financieros existentes, ofrecer mejores soluciones a las personas mediante las posibilidades de la tecnología, simplificar procesos financieros que ahora requieren de demasiados intermediarios

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

Entre las principales oportunidades que consideraron los entrevistados se encuentra la oportunidad de incursionar en nuevos segmentos de mercado proporcionando beneficios por sus servicios, además, mediante la creación de oportunidades las personas que no se encuentran bancarizadas podrán formar parte del Sistema Financiero Nacional, las Fintech pueden ofrecer mejores soluciones a la población a la cual se encuentren dirigidas, por otra parte, pueden simplificar los procesos financieros de las instituciones o empresas.

Por otra parte, se debe conocer la opinión de los entrevistados acerca de las amenazas que consideran ante la implementación de las Fintech en la población ecuatoriana, se detallan sus respuestas:

Tabla 37-4: Pregunta No. 9 ¿Cuáles considera usted que son las principales amenazas de implementar las Fintech en la población ecuatoriana?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	Desconfianza de la población a las nuevas tecnologías, que las instituciones financieras privilegien las tecnologías financieras solo para obtener más clientes/socios. Se fomente una mayor desigualdad en la población
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	La seguridad tecnológica, siempre estamos expuestos a hackers en el área digital. El no saber utilizar bien la tecnología en respuesta a amenazas de robos a clientes
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	La desconfianza existente en la digitalización de la banca, transacciones y procesos; la baja educación financiera y manejo de productos y servicios financieros digitales; el problema estructural de acceso a tecnologías e internet en el país, principalmente en zonas rurales
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	La incredulidad, los hackers cibernéticos, la inestabilidad económica

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

La principal amenaza considerada por los entrevistados es la desconfianza en las nuevas tecnologías financieras por parte de la población; el bajo nivel de educación y manejo de productos y/o servicios financieros digitales, además, del problema en el acceso a tecnologías y conectividad a internet, son factores de amenaza a tener en cuenta para poder afrontarlas.

Un punto importante por considerar es la perspectiva a futuro sobre las Fintech en el Ecuador, a continuación, se presentan las respuestas de los entrevistados:

Tabla 38-4: Pregunta No. 10 ¿Cuál es su perspectiva a futuro de las Fintech en Ecuador?

Entrevistado	Respuesta
Hernán Novillo – Gerente (Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo, UPROCACH)	La práctica de las instituciones financieras para que la población acceda a estas nuevas tecnologías, juntamente con la educación financiera, ayudaría a que las personas se inmiscuyan en estas tecnologías. Los acuerdos entre los diferentes actores del sistema financiero y la academia pueden generar más oportunidades
Mauro Andrade – Docente (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH)	Se va a seguir desarrollando el segmento de las Fintech y más personas se van a ir incluyendo a estos procesos, el miedo y desconfianza en las Fintech se va a ir perdiendo de a poco
Luis Bravo – Oficial de Prevención de Fraudes Bancarios (Diners Club Ecuador)	Muy buenas, existen proyectos de diversos bancos que buscan posicionarse como neobancos en el país, sin embargo, están dirigidos a segmentos bancarizados y digitalizados que no necesitan de inclusión financiera, pero es un avance de las Fintech en el Ecuador. En el país no existe una ley Fintech y el tenerla es más avanzado porque existen directrices para poder empezar, asegurar la información del cliente
Marianela Gavidia – Contadora (GADM Penipe)	Será difícil de implementar y ganar la confianza con esta herramienta, una vez que se tenga los medios y capacitación correcta podrá tener éxito en el país

Fuente: Entrevista aplicada a académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, 2022.

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

Análisis e interpretación.

El futuro de las Fintech en el país es prometedor, los entrevistados concuerdan en que estas nuevas tecnologías tienen un mercado amplio en Ecuador y pueden ayudar a que la población se vuelva más digitalizada y bancarizada, sin embargo, debe ir acompañada de políticas públicas, leyes que permitan una correcta aplicación de las tecnologías financieras. En la actualidad existen iniciativas de digitalización por parte de las entidades financieras, de igual manera las Fintech cada vez se van posicionan en el mercado ecuatoriano, es así que se espera en el futuro una mayor aceptación y confianza por parte de la población.

4.2 Discusión

De acuerdo con los datos e información recolectada, por medio de las encuestas y entrevistas realizadas, se puede evidenciar la problemática planteada en la presente investigación; a pesar de que en los últimos años actores del sector de Economía Popular y Solidaria, al igual que las entidades financieras públicas y privadas, han trabajado para incluir a más personas en el Sistema Financiero Nacional, sigue existiendo exclusión financiera en ciertos segmentos de la población, específicamente en personas mayores de 50 años, en la población perteneciente a zonas rurales, donde carecen de conectividad a internet y desconocen sobre las tecnologías financieras, por ende, este grupo objetivo no tiene interés por conocer sobre estas herramientas; también existe una falta de interés por formar parte del sistema financiero, además de que se encuentran alejados de las zonas donde se encuentran las entidades financieras. De acuerdo con la perspectiva de los entrevistados, en el país el nivel de educación financiera y digital es muy bajo en la población, estas personas desconocen sobre herramientas tecnológicas y financieras, lo que genera desconfianza en los avances tecnológicos financieros; a pesar de que las instituciones financieras se encuentran obligadas por normativa a capacitar y brindar educación financiera a la población, no se está logrando dicho objetivo y no está llegando al segmento de población necesaria; es ahí donde el trabajo articulado entre el Estado y las instituciones del sistema financiero público-privado, mediante programas y proyectos de vinculación con la sociedad, ayudarían a mejorar el nivel de educación financiera y digital de la población.

Las Fintech tienen una gran oportunidad en el mercado ecuatoriano, debido a que recién está surgiendo la acogida de estas empresas por parte de la población, al estar enfocadas principalmente en los usuarios y brindarles soluciones. Sin embargo, esto no va a la par con la infraestructura ecuatoriana, donde es visible la carencia de recursos tecnológicos y digitales para ciertos grupos poblacionales, lo cual genera una brecha social en el país. De esta manera, las Fintech pueden ser utilizadas como herramientas para generar inclusión financiera en el país siempre y cuando mantengan este propósito y se oriente al segmento de población correcta.

Dentro de las limitaciones de la investigación la principal fue la limitación geográfica, no se tuvo alcance en 4 provincias del país: Morona Santiago, Santa Elena, Orellana y Zamora Chinchipe; se obtuvo una mayor recolección de datos en la provincia de Chimborazo. Además, por la limitación antes mencionada, no se pudo abordar con mayor precisión el estudio en zonas rurales, por ende, se espera que la presente investigación sirva de pauta para la generación de futuras investigaciones principalmente enfocadas en los sectores rurales del país, logrando identificar con mayor determinación las necesidades presentes entorno a la inclusión financiera de estos sectores. Otra de las limitaciones presentes fue el reducido y escaso número de estudios, investigaciones e

información actualizada respecto a las Fintech en Ecuador, generando inconvenientes para contextualizar la situación actual de las Fintech en el país, especialmente al momento de determinar el número de empresas Fintech registradas en el país, recurriendo a radares publicados por organizaciones de gran impacto como Finnovista y BuenTrip Hub, donde pueden no estar contabilizadas ciertas empresas. De esta manera, la recopilación de información con respecto al área de tecnología financiera en el país resulta desafiante, debido a que aún no se encuentra consolidada y es considerada relativamente nueva, por este motivo y por su naturaleza, surgen innovaciones continuas que, a la vez, generan oportunidades para futuras organizaciones con este enfoque.

La presente investigación está orientada al desarrollo de estrategias que permitan incluir a más personas en el sistema financiero formal, teniendo como alternativa para este cometido a las empresas Fintech. De esta manera, la propuesta planteada está direccionada a combatir la problemática presente desde tres ejes fundamentales que son: lineamientos de regulación necesarias para la correcta implementación de las Fintech en el país; educación financiera y digital para la población ecuatoriana con principal énfasis en sectores vulnerables; y, por último, servicios Fintech direccionados a los sectores vulnerables como son las personas mayores de 50 años, mujeres, personas que forman parte de la economía informal del país, PYMES, microempresas, es decir, los segmentos de la población que realmente necesitan ser incluidos en el sistema financiero ecuatoriano.

CAPÍTULO V

5 MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

En el presente trabajo de investigación para el adecuado planteamiento de estrategias que permitan a las Fintech ser consideradas como una alternativa para la inclusión financiera de la población ecuatoriana se realizó un análisis de macroentorno, donde se utilizó el análisis PESTEL para examinar las Fintech en el Ecuador; dicho análisis estudia los siguientes factores: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Además, se realizó un análisis de microentorno, mediante un análisis FODA, para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden presentar las Fintech al ser utilizadas como herramientas para la inclusión financiera del país.

Una vez realizados los análisis de macroentorno y microentorno, se procede con el planteamiento de estrategias para mejorar la inclusión financiera de la población ecuatoriana mediante la ayuda de empresas Fintech.

5.1.1 Análisis PESTEL

PESTEL hace referencia al acrónimo de los factores a analizar: Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. De acuerdo con Béjar & Muñoz (2020, p. 96) el análisis PESTEL se utiliza como herramienta para identificar los factores del entorno, desde un punto de vista externo, que pueden llegar a afectar o a impulsar el crecimiento de un negocio dentro de un mercado.

En el presente trabajo de investigación se estudia el macroentorno para tener una visión general de los diferentes factores a tomar en cuenta sobre las Fintech como alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana.

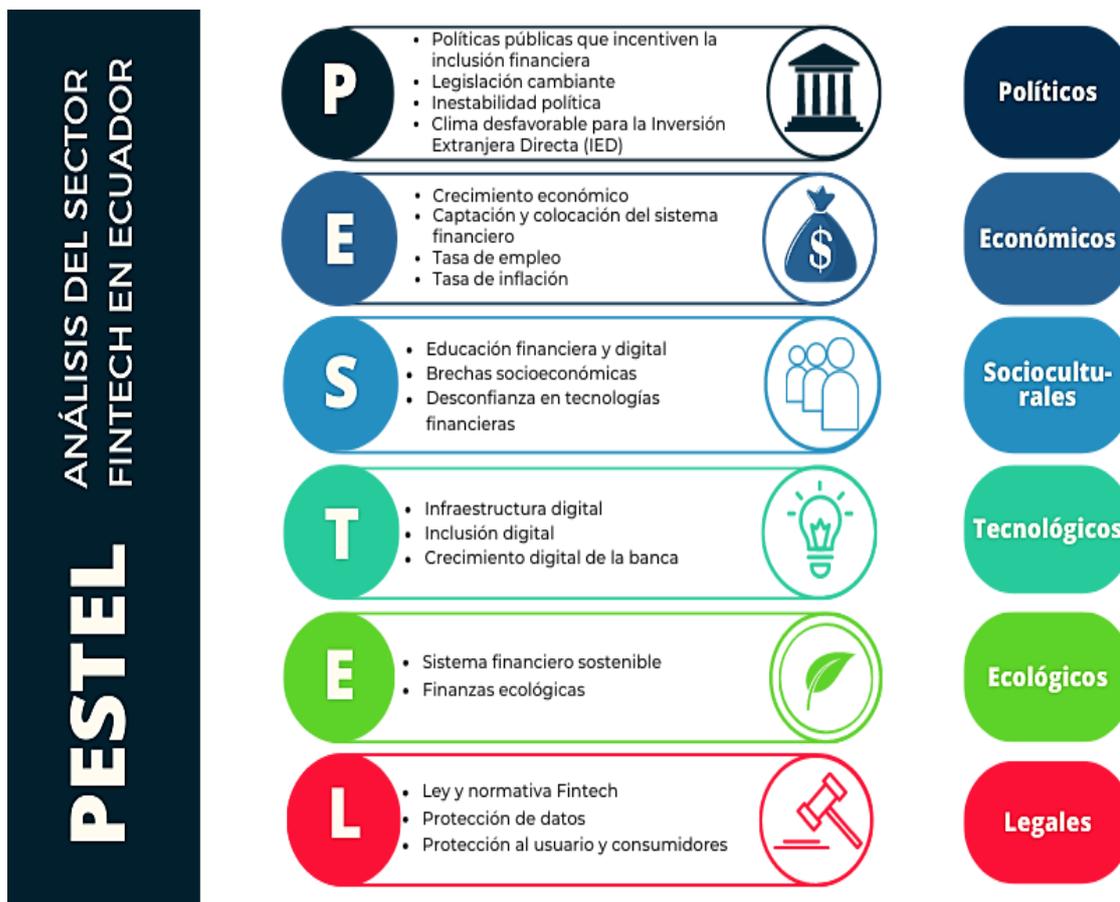


Ilustración 1-5: Matriz PESTEL del sector Fintech en Ecuador

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

A continuación, se detalla con mayor precisión cada factor y componentes del análisis PESTEL.

5.1.1.1 Factores Políticos

En el país se cuenta con políticas públicas diseñadas para una mejor inclusión financiera de la población, sin embargo, estas no tienen el impacto deseado para generar un gran desarrollo económico financiero del país. De igual manera, uno de los principales problemas es la falta de legislación sostenible en el tiempo, Ecuador tiene una legislación cambiante que depende del gobierno de turno. La estabilidad política en los países ayuda al crecimiento de empresas Fintech, sin embargo, en el país se presenta una inestabilidad política, con constantes amenazas de protestas sociales, ha generado desconfianza en los mercados debido al mal manejo del Gobierno en reformas estructurales, como se evidencia en el fallido proyecto de Ley de Atracción de Inversiones que no obtuvo aprobación. Por otra parte, el Indicador de Expectativas (IE) de la Fundación Getulio Vargas (2022), determina que Ecuador en el cuarto trimestre de 2022 presenta un IE de 70 puntos, diferencia negativa en comparación con el tercer trimestre que se presentaba en 83,3 puntos (p.5). Estos factores determinan que para el 2023 se prevea un clima desfavorable para la

Inversión Extranjera Directa (IED), necesaria para el desarrollo y crecimiento de las Fintech en el país.

5.1.1.2 Factores Económicos

La economía global y nacional impactan directamente a las empresas Fintech, de acuerdo con datos de la CEPAL (2022), se estima un crecimiento económico de 2%, una cifra baja que representa obstáculos para el crecimiento que se requiere para el desarrollo sostenido y sostenible, de esta manera el sector Fintech presenta un problema, debido a que el crecimiento estimado es muy bajo, sin embargo, pueden diversificar la oferta de productos y servicios para los sectores que necesitan inclusión financiera.

De acuerdo con cifras de la Superintendencia de Bancos (SB), la cartera de crédito de la banca privada cerró en USD 38.331 millones a noviembre de 2022, un 16% más que en 2021, esto demuestra que las colocaciones crediticias impulsan la cadena productiva, debido a su efecto multiplicador. Además, los depósitos también continúan creciendo, el saldo de las captaciones bancarias (o depósitos) cerró a noviembre de 2022 en USD 42.118 millones, un 6,2% más que la cifra de noviembre de 2021. El sector se mantiene con buenos indicadores de liquidez y cobertura, la liquidez bancaria se ubicó en 24,55% a noviembre de 2022 y el nivel de cobertura bancaria fue de 284,6% a noviembre de 2022 (ASOBANCA, 2022). Esto representa una oportunidad para el sector Fintech.

La tasa de empleo es un factor importante, ya que es alta, afectará a las Fintech de manera positiva proporcionando suficientes clientes para los productos y servicios ofertados, al contar con capacidad adquisitiva. De acuerdo con datos del INEC (2022b, p. 15), a septiembre de 2022 el índice de desempleo a nivel nacional se ubicaba en 4,1%.

Por otra parte, la tasa de inflación puede llegar a afectar la demanda de productos y servicios Fintech, si esta es alta puede requerir que las Fintech aumenten continuamente los precios en línea con la inflación, lo que podría conducir a pérdida de clientes. De acuerdo con datos del INEC (2022a, p. 7), la inflación anual en diciembre de 2022 se ubicó en 3,74%, mientras que en diciembre de 2021 se ubicaba en 1,94%.

5.1.1.3 Factores Socioculturales

El principal reto es la educación financiera y digital del país, de acuerdo con la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2022, p. 22) el índice de educación financiera en Ecuador llega a los 12.2

puntos sobre 21, es decir, existe un nivel medio. Debido a que existen determinados segmentos de la población, principalmente el sector rural, no tienen la facilidad de conexión a internet, ni mucho menos poseen dispositivos tecnológicos, lo que impide el alcance de las Fintech a estos sectores, lo que se relaciona con el reto de la desigualdad socioeconómica, al existir estas diferencias de accesibilidad en los sectores de población genera una brecha socioeconómica en aspectos de educación, digitalización, económicos, financieros. También está presente la desconfianza en los productos y servicios financieros digitales por parte de la población, los entrevistados expresaron que las personas tienen miedo a estafas o fraudes virtuales, debido a temas culturales como por ejemplo, en el país existe un mayor uso de dinero en efectivo que transacciones o pagos digitales; a pesar de que en los últimos años se ha tenido una mayor acogida y utilización de estos medios, gran parte de la población ecuatoriana desconfía de estas herramientas.

5.1.1.4 Factores Tecnológicos

La implementación de la industria Fintech es un gran reto para el país comenzando con la infraestructura de telecomunicaciones que es baja y debido a la ausencia de apropiadas plataformas digitales para soportar el desarrollo de las Fintech no se podría garantizar una inclusión digital óptima (Béjar & Muñoz, 2020, p. 99).

De acuerdo con datos del informe “Estado Digital Ecuador Octubre 2022” de Mentinno Consultores, el 69.7% de la población ecuatoriana utilizan Internet; el 60.4% de la población representa a hogares con acceso a Internet; el 52,2% posee teléfonos inteligentes; el porcentaje de analfabetismo digital presente es de 8.2% de la población. Además, se registra un incremento del 32,7% en la cantidad de hogares con acceso a Internet entre los años de 2019 a 2022, de los cuales el 25% en la zona urbana y un 76% en zona rural (Alcázar, 2022, pp. 10–12).

De acuerdo con la Asociación de Bancos Privados del Ecuador por su sigla conocida por ASOBANCA (2023), la banca ecuatoriana ha presentado un mayor crecimiento en digitalización, cerca del 90% de los servicios bancarios están disponibles vía digital, a través de páginas web o aplicaciones para el celular. Sin embargo, el incremento de los canales digitales y la adaptación de los modelos de negocios bancarios a la digitalización está acompañado de fuertes esquemas de seguridad, con la finalidad de reducir las diferentes modalidades de ciberataques al sector y a sus clientes.

Sin embargo, debido a la crisis de COVID-19, las entidades financieras se ven en la obligación de invertir en nuevas herramientas lo cual produce el crecimiento tecnológico y el desarrollo de

nuevas empresas Fintech que ofrecen productos y servicios más innovadores y pensados en el usuario.

5.1.1.5 Factores Ecológicos

Las Fintech contribuyen a un sistema financiero ecuatoriano más amigable con el medioambiente ya que aprovecha las herramientas que la tecnología le proporciona para brindar servicios financieros mucho más eficientes para el usuario, eliminando el uso de los recursos naturales del país; es decir, al realizar algún trámite o solicitud en línea no será necesario recurrir al papeleo tradicional ni a la movilización hasta la institución financiera (Béjar & Muñoz, 2020, p. 100).

Las finanzas digitales, al reducir los costes y promover la eficiencia, las empresas Fintech fomentan las finanzas ecológicas, haciendo posible que más personas con menos recursos tengan acceso a energías limpias mediante sistemas de pago innovadores y facilitando una mayor inclusión financiera.

5.1.1.6 Factores Legales

En Ecuador la ley y normativa para las Fintech se encuentra en sus primeros pasos, el 22 de diciembre de 2022 entró en vigencia la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (Ley Fintech), (2022), la cual consta de 19 artículos, donde se trata aspectos básicos como la finalidad de la ley, principios, reformas a varios cuerpos legales, entre otros.

Para el país la regulación y normativa de las Fintech es crucial para una correcta implementación de estas, sin embargo, la normativa recién está en proceso, de esta manera se debería orientar a mejorar la inclusión financiera del país, la cual representa una oportunidad para que los sectores excluidos del Sistema Financiero Nacional empiecen a formar parte de este. Otra oportunidad de la regulación de Fintech es mejorar la competencia en el mercado, es decir se dan mejores ofertas a los clientes, por lo que también se genera una mayor innovación y desarrollo de nuevas tecnologías financieras y con ello aumenta la competitividad del país a nivel de la región de América Latina.

De los riesgos presentes se encuentra la seguridad y privacidad de los datos del cliente que ya se mencionó con anterioridad; la protección al usuario y consumidores, al no tener una normativa quedan vacíos en la protección de información al usuario que deben cumplir las empresas Fintech,

por esta razón, el lavado de activos es importante a considerar, ya que, con la nula normativa existente en el país, puede existir la mala práctica de estas empresas.

5.1.2 Análisis FODA

El análisis FODA ayuda a identificar cuáles son los puntos fuertes y debilidades que tiene la organización es decir el análisis interno de ella, las oportunidades y amenazas que hacen parte del análisis externo (Arrieta et al., 2021, p. 247).

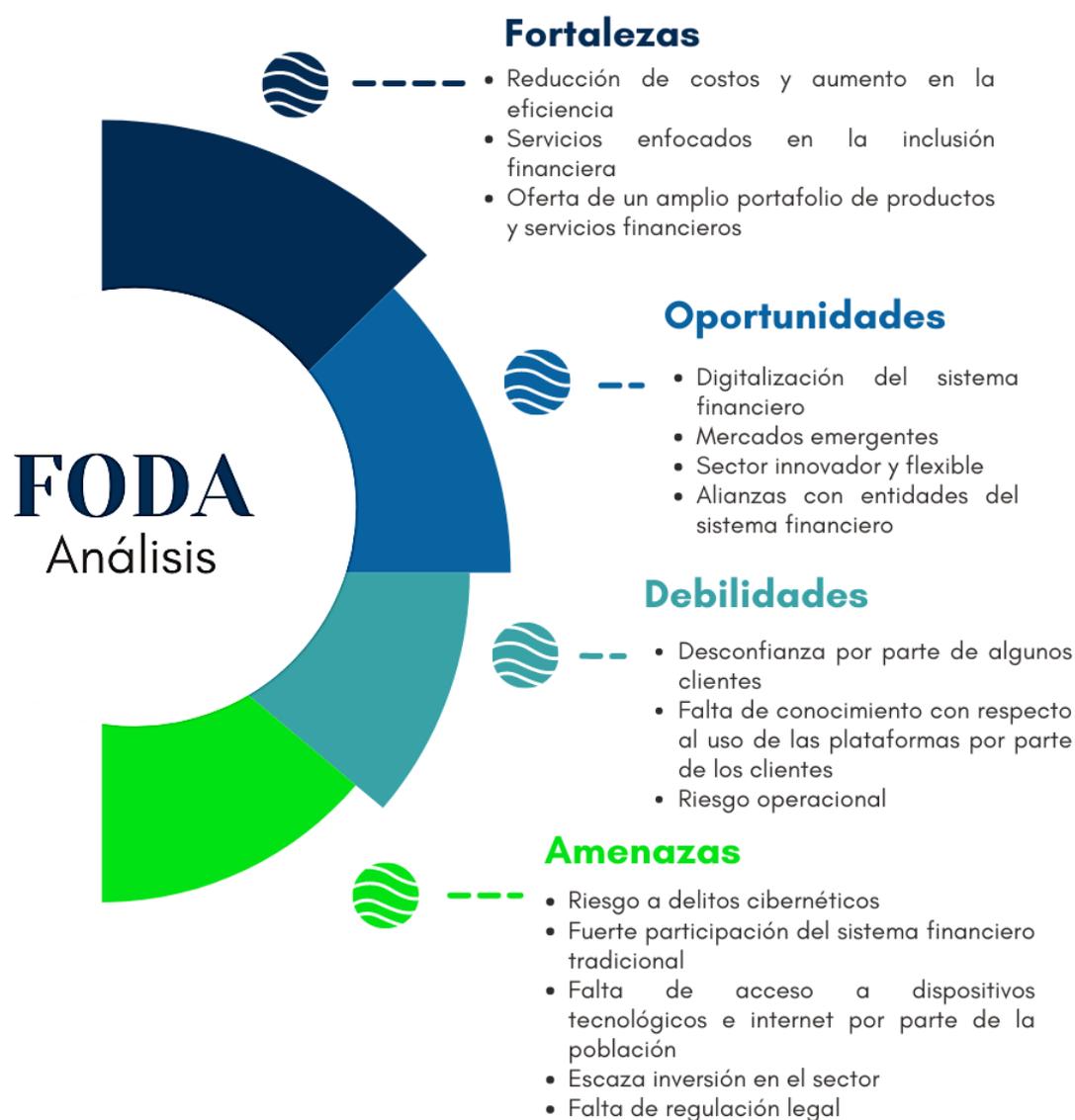


Ilustración 2-5: Matriz FODA del sector Fintech en Ecuador

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

A continuación, se detalla con mayor precisión cada uno de los elementos que conforman la Matriz FODA.

5.1.2.1 Fortalezas

Las empresas de tecnología financiera reducen los costos de operación al no contar con espacios físicos, lo cual ayuda a incrementar la eficiencia de las empresas, al brindar servicios y productos financieros flexibles para los clientes. De esta manera, las Fintech desarrollan y ofertan un amplio portafolio de productos y servicios financieros, entre ellos: pagos, inversiones, buró de crédito digital, aplicaciones de facturación, entre otros. Los productos y servicios que ofertan las Fintech están diseñados para brindar solución a las necesidades de los clientes y de esta manera, se logra ayudar en la inclusión financiera del país.

5.1.2.2 Oportunidades

Las empresas Fintech permiten digitalizar el sistema financiero, lo cual beneficia al desarrollo del país, de esta manera se logra mantener la competitividad en el mercado y alcanzar el mismo nivel que países de la región de América Latina. Por otra parte, las Fintech en Ecuador no son nuevas en el mercado, sin embargo, se encuentran en pleno auge, por lo tanto, una de sus principales oportunidades son los mercados emergentes en el país donde pueden desarrollarse con mayor facilidad. En consecuencia, al ser un sector innovador y flexible, cubre las necesidades de más personas con sus productos y servicios, lo cual genera una mayor inclusión financiera en el país. De igual manera pueden realizar alianzas estratégicas con entidades del sistema financiero, permitiendo un mayor crecimiento en el mercado y generando mayor confianza en las personas al tener el respaldo de dichas instituciones.

5.1.2.3 Debilidades

En el país existe desconfianza por parte de ciertos clientes en los servicios financieros digitales, principalmente por el desconocimiento de estas plataformas y su debido uso, esto también se debe al nivel de educación financiera y digital de las personas. Otra de las debilidades que presentan las Fintech es el riesgo operacional, el cual está relacionado específicamente a fallas en los procesos, lo cual se encuentra latente en las Fintech debido a su naturaleza; por lo tanto, se debe tener presente los sistemas, softwares, tecnologías que se utilizan con la finalidad de optimizar y sistematizar los procesos y que no incurra en riesgos operacionales, causando pérdidas para la empresa.

5.1.2.4 Amenazas

La principal amenaza para las Fintech es el riesgo a delitos cibernéticos, ya que pueden presentar fallos en el sistema de seguridad y con ello se exponen al robo de datos, lo cual deriva en riesgos operacionales; a pesar de que las empresas invierten en seguridad, es una amenaza a la cual se exponen las Fintech por su naturaleza. No se puede dejar de lado la fuerte participación del sistema financiero tradicional, y la aceptación por parte de la población, además, de la creciente innovación digital en los productos y servicios por parte de las entidades financieras. Otro de los grandes problemas que presentan las Fintech es la falta de acceso por parte de la población a dispositivos tecnológicos e internet, ya que estos no cubren en su totalidad a la población ecuatoriana, lo que ha generado desigualdad social en el país. En el país el crecimiento de las Fintech se ve obstruido por la escasa inversión en el sector, ya que, para garantizar la inversión en este modelo de negocios, deben ser lo suficientemente estables para poder obtener un retorno favorable al inversionista. Por otra parte, en el país existe una carencia en la regulación para estas empresas; al ser un mercado emergente en el país, la ley y normativa actualmente se encuentra en proceso, dificultando un correcto proceso de regulación para las actividades que realizan las empresas Fintech.

5.1.3 Análisis de oportunidades, riesgos y retos de las Fintech en Ecuador

Para el análisis de las Fintech en Ecuador se determinó tres perspectivas importantes a considerar: clientes, entidades del sistema financiero y empresas Fintech, donde se identificó las oportunidades, riesgos y retos de cada uno respectivamente. Se utilizó esta metodología de acuerdo con Solórzano (2021), en su conferencia sobre “Las Fintech en el mercado peruano: oportunidades y retos”, donde hace referencia a que se debe analizar el ecosistema Fintech desde diferentes perspectivas en el mercado, ya que en cualquier mercado existen oportunidades, riesgos y retos, los cuales deben ser analizados.

Tabla 1-5: Matriz de oportunidades, riesgos y retos de las Fintech

Factores	Oportunidades	Riesgos	Retos
Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Inclusión financiera• Acceso a servicios y productos financieros• Mejor experiencia para el cliente	<ul style="list-style-type: none">• Privacidad de la información del cliente• Ataques a la ciberseguridad financiera del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Educación financiera• Accesibilidad a internet y dispositivos tecnológicos• Confianza en los productos y servicios financieros digitales• Igualdad socioeconómica

Entidades del sistema financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Crear alianzas entre las empresas Fintech y las entidades del sistema financiero • Reducir costos operativos bajo el promedio del mercado • Mejorar la eficiencia de procesos operativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberseguridad • Incremento del riesgo operacional • Riesgo de cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de innovación • Mantener el interés de los clientes por los servicios y productos tradicionales ofertados
Empresas Fintech	<ul style="list-style-type: none"> • Mercados emergentes • Alianzas entre empresas Fintech • Mayor rentabilidad debido a menor costo de operación • Modelo de negocio flexible 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberseguridad • Transparencia al usuario • Desvío de fondos y lavado de activos 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de los clientes • Atraer nuevos clientes • Atraer inversionistas • Regulación de las Fintech en el país

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

5.1.3.1 Clientes

De esta manera tenemos que las oportunidades para los clientes, en este caso la población ecuatoriana, una mayor inclusión financiera debido a que las Fintech pueden ser utilizadas como herramientas para una inserción en el sistema financiero aquellas personas que se encuentran en el sector informal o aquellas que debido a factores exógenos no forman parte del Sistema Financiero Nacional. Esto se relaciona directamente con el acceso a servicios y productos financieros que ofertan las Fintech, los cuales brindan una accesibilidad más fácil y rápida para el usuario, teniendo la posibilidad de acceder y hacer uso de estos servicios y productos desde cualquier lugar sin necesidad de acudir presencialmente a una entidad financiera. Al hablar de una mejor experiencia para el cliente, se puntualiza en que las empresas Fintech están diseñadas para brindar soluciones a los clientes mediante su mayor facilidad de uso, promoviendo un contacto directo entre el cliente e inversores, sin la presencia de intermediarios, lo cual mejora la experiencia del usuario.

Los riesgos a los que se exponen los clientes con las Fintech radican principalmente en la privacidad de su información, a pesar de que las empresas y entidades financieras trabajan en la protección de los datos de sus clientes, no quedan exentos a este riesgo inherente. Así también está presente el riesgo de ataques a la ciberseguridad financiera del cliente, como el ya conocido phishing o suplantación de identidad, fraudes cibernéticos, estafas digitales, robo de información

financiera, son algunos de los riesgos de ciberseguridad a los que se exponen las personas principalmente por el desconocimiento de uso de herramientas digitales.

Los retos primordiales presentes en los clientes es el nivel bajo de educación financiera que poseen, el cual debe ser combatido en conjunto por el Estado y las entidades financieras, concientizando y capacitando a la población en temas financieros y de nuevas tecnologías financieras. La accesibilidad a internet y dispositivos tecnológicos representa otro gran reto, debido a que existen determinados segmentos de la población, principalmente el sector rural, no tienen la facilidad de conexión a internet, ni mucho menos poseen dispositivos tecnológicos, lo que impide el alcance de las Fintech a estos sectores, lo que se relaciona con el reto de la lograr igualdad socioeconómica, debido a que al existir estas limitaciones en la accesibilidad en los sectores de población genera una brecha socioeconómica en aspectos de educación, digitalización, económicos, financieros. También está presente la desconfianza en los productos y servicios financieros digitales por parte de la población, ya que tienen miedo a estafas o fraudes virtuales, debido a temas culturales como que en el país se sigue utilizando dinero en efectivo por sobre transacciones o pagos digitales, a pesar de que en los últimos años se ha tenido una mayor acogida y utilización de estos medios, sin embargo, gran parte de la población ecuatoriana no confía en estas herramientas.

5.1.3.2 Entidades del sistema financiero

Una de las grandes oportunidades para las Fintech es crear alianzas estratégicas con entidades financieras, lo que permitiría mejorar los sistemas y procesos financieros, necesarios para un mejor desempeño de estas instituciones. De esta manera, al implementar estas herramientas brindadas por las Fintech, ayudarían en la reducción de sus costos operativos bajo el promedio del mercado, ya que con la implementación de tecnología financiera se reducen costos de espacios físicos, permitiendo una mayor rentabilidad al no tener que destinar demasiados recursos a su operabilidad. Adicional, generaría una mejora en la eficiencia de los procesos operativos de las entidades financieras.

Por otra parte, en los riesgos para las entidades financieras se encuentra la ciberseguridad, al manejar una gran cantidad de datos, están expuestas a las amenazas cibernéticas y empresariales, es por ello por lo que se mantienen intensificando sus programas de ciberseguridad. Así también, se puede incrementar el riesgo operacional de estas instituciones, al no poseer el control total de sus procesos. Otro tipo de riesgo presente es el riesgo de cumplimiento, debido a la posibilidad de no poder cumplir o ir en contra de las normativas, políticas y reglamentos tanto internos de las instituciones financieras como externos.

Uno de los principales retos es la capacidad de innovación de sus productos y servicios financieros, ante la creciente competencia de empresas Fintech en el mercado. De esta manera, también se convierte en un reto mantener a los clientes interesados en los servicios y productos tradicionales ofertados, debido a que los actuales clientes evitan recurrir a las entidades financieras por motivos de tiempo, recursos, entre otros, llevándolos a optar por alternativas como las Fintech, por lo tanto, las entidades financieras tienen un gran reto en mantenerse dentro del mercado.

5.1.3.3 Empresas Fintech

Las empresas Fintech también tienen una gran oportunidad al colaborar entre ellas, permitiéndoles escalar y tener un crecimiento más rápido, sin embargo, hay que recalcar que en el país las Fintech se encuentran en mercados emergentes. Estas empresas tienen la oportunidad de generar una mayor rentabilidad debido a que presentan menores costos de operación, al no tener espacios físicos. A esto se le suma el modelo de negocio flexible que tienen las Fintech, teniendo la capacidad de adaptar sus productos y servicios a los cambios presentes en el entorno donde operan.

Los riesgos para estas empresas radican en la ciberseguridad como ya se mencionó: estafas, fraudes, robo de información, adicional pueden existir operaciones no registradas, donde pueden generarse desvíos de fondos y lavado de activos, mediante las malas prácticas de empresas Fintech al no ser reguladas como las entidades del Sistema Financiero Nacional. Por esta razón, también se considera un reto a la transparencia al usuario, ya que, cada empresa Fintech debería proporcionar su información con transparencia.

El principal reto es crear la confianza en los clientes para que puedan hacer uso de las Fintech, esto conlleva al reto de atraer nuevos clientes, debido a la desconfianza y poco uso de tecnologías financieras por parte de la población. Además, convencer de la funcionalidad de las Fintech y atraer a los inversionistas que aporten en el desarrollo de estas tecnologías financieras y puedan crecer en escala. En el país uno de los mayores retos de las empresas Fintech es la regulación de estas, ya que apenas se encuentra en desarrollo.

5.1.4 Enfoque de la propuesta

Después de haber determinado y analizado la matriz PESTEL, FODA, las oportunidades, riesgos y retos de las Fintech, además, los datos levantados en las encuestas y entrevistas; se concluyó en que las estrategias propuestas deben estar direccionadas en tres enfoques principales que se detallan a continuación:

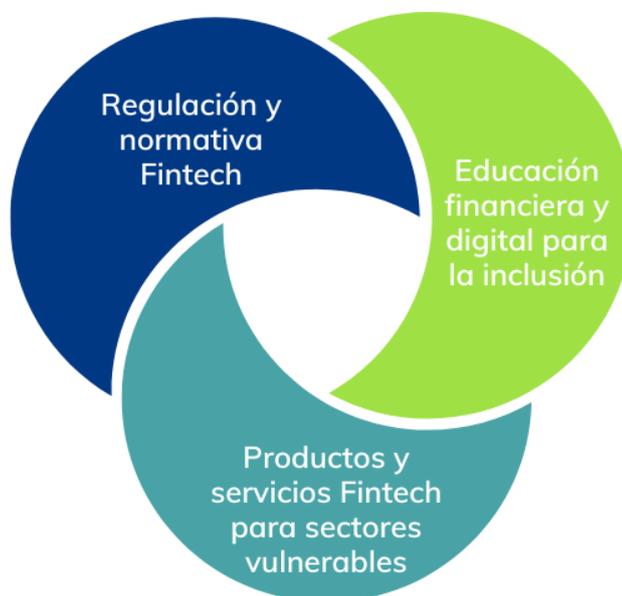


Ilustración 3-5: Enfoque de la propuesta

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

El enfoque de regulación y normativa Fintech abarca lineamientos y consideraciones relacionadas a la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (Ley Fintech), vigente desde el 22 de diciembre de 2022 y su normativa en desarrollo. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo desde este enfoque plantear estrategias que contribuyan a la correcta regulación de las actividades de empresas Fintech en el Ecuador.

El siguiente enfoque considerado es la educación financiera y digital para la inclusión, debido al bajo nivel de educación financiera y digital que se presenta en el Ecuador y la brecha socioeconómica generada. Mediante el diseño de estrategias englobadas en este enfoque, se busca disminuir la desigualdad, incrementar el nivel de educación financiera y digital a largo plazo en la población ecuatoriana, mediante planes, proyectos y programas que incentiven el interés de la ciudadanía por estos temas, de esta manera se pretende generar una mayor inclusión financiera en la población ecuatoriana.

El tercer enfoque son los productos y servicios Fintech para sectores vulnerables, al mencionar sectores vulnerables se incluyen las personas que verdaderamente necesitan de la inclusión financiera, ya que no se puede incluir a segmentos de la población como jóvenes entre 18 a 25 años que se encuentran inmiscuidos en la era digital y el sistema financiero, personas que pueden involucrarse en el sector Fintech pero que no necesariamente requieren inclusión financiera. De esta manera, las estrategias a desarrollarse bajo este enfoque deberán considerar productos y servicios Fintech pensados en las necesidades de sectores vulnerables como personas mayores a 50 años, de sectores rurales, pertenecientes al sector informal, entre otros.

5.1.5 Estrategias propuestas

5.1.5.1 Regulación y normativa Fintech

Tabla 2-5: Estrategias del enfoque de regulación y normativa Fintech

Estrategia	Descripción	Impacto
Creación de un organismo de supervisión y control perteneciente a la Superintendencia de Bancos, especializado en empresas Fintech	Es necesario contar con un organismo de supervisión y control especializado en empresas Fintech, ya que debido a su compleja naturaleza y gran variedad de actividades que desempeñan, se debe dar un tratamiento distinto en la regulación de cada empresa Fintech de acuerdo con los riesgos que presentan cada actividad	Mejorar la regulación de actividades Fintech mediante el control especializado en la naturaleza de estas empresas
Desarrollo de un sistema de finanzas abiertas bajo principios básicos y normativa de ciberseguridad	En un sistema de finanzas abiertas las entidades financieras pueden entregar a otras instituciones financieras, únicamente información autorizada por los clientes. De esta manera, se busca que las Fintech utilicen un sistema de finanzas abiertas, debido a que utilizan la información de sus clientes bajo su consentimiento y autorización previa; adicionalmente, deberán regirse bajo principios de licitud, de finalidad, de responsabilidad, seguridad, entre otros, trabajando juntamente con la Política Nacional de Ciberseguridad, en el desarrollo de habilidades y capacidades de ciberseguridad, que permitan prevenir y combatir la ciberdelincuencia	Disminuye el mal uso de los datos de los clientes y los riesgos de ciberseguridad, brindando una mayor seguridad y confianza en los servicios financieros tecnológicos, además de resguardar la integridad, seguridad y confidencialidad de la información financiera de los clientes

<p>Ampliación de las actividades Fintech reguladas actualmente en la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (Ley Fintech)</p>	<p>En la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (Ley Fintech) vigente, dentro de las actividades Fintech a regular se encuentran las siguientes: canalizar medios de pago, servicios financieros tecnológicos, depósitos y pagos electrónicos, servicios tecnológicos del mercado de valores y de seguros. Es por ello que dentro de este marco regulatorio se deberían incluir y especificar actividades como: financiamiento colectivo (crowdfunding), crowdlending, operaciones con activos virtuales (criptomonedas), compraventa de acciones (trading), facturación electrónica, entre otras</p>	<p>Promover la inclusión financiera y aumentar el número de participantes en el sector financiero, mediante una mayor regulación de actividades la población tendrá más posibilidades de acceso y uso de servicios financieros que cubran sus necesidades y de esta manera se logra aumentar el número de participantes en el sector financiero</p>
<p>Fortalecimiento en la supervisión de movimientos financieros, proporcionando información a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)</p>	<p>Esta estrategia está diseñada para mitigar el riesgo de operaciones no registradas, donde pueden generarse desvíos de fondos y lavado de activos, mediante las malas prácticas de empresas Fintech, de esta manera, se busca tener una mejor regulación para el lavado de activos, brindando información necesaria a la UAFE, quien se encargará de proceder con el proceso de investigación</p>	<p>Ayuda a prevenir actividades de lavado de dinero realizados por medios electrónicos y plataformas Fintech</p>
<p>Reducción de obstáculos para la entrada de empresas Fintech, ofreciendo apoyo y financiación</p>	<p>Se busca que la normativa no cree obstáculos a las empresas Fintech, al contrario, mediante la normativa se debe brindar apoyo a estas empresas emergentes, además de generar programas de financiación para que puedan desarrollar su idea de negocio</p>	<p>Mayor competencia en el mercado de servicios financieros y fomentar el crecimiento de empresas Fintech</p>

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

5.1.5.2 Educación financiera y digital para la inclusión

Tabla 3-5: Estrategias del enfoque educación financiera y digital para la inclusión

Estrategia	Descripción	Impacto
<p>Creación de programas de educación financiera y digital, donde se aborden temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones financieras básicas • Sistema Financiero Nacional (SFN) • Entidades financieras del SFN y organismos de control • Planificación y gestión de las finanzas • Finanzas personales • Tecnologías Financieras (Fintech) • Productos y servicios financieros digitales 	<p>Estos programas deben ser estructurados con temas básicos y entendibles para la toda la población, considerando temáticas importantes como: Definiciones financieras básicas, términos como rentabilidad, inversión, tasas de interés, presupuesto, planeación financiera, ingresos y gastos, créditos, entre otros; Sistema Financiero Nacional (SFN), donde las personas lleguen a conocer que es, el objetivo principal y cómo funciona el SFN; Entidades financieras del SFN y organismos de control, es decir, conocer el conjunto de entidades financieras públicas y privadas reguladas por los diferentes organismos de control como la Superintendencia de Bancos (SB) y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); Planificación y gestión de las finanzas; Finanzas personales, donde aprendan a manejar un presupuesto, conociendo sus ingresos y gastos mensuales; Tecnologías Financieras (Fintech), incluir nuevas alternativas financieras, más ágiles y flexibles para la población; Productos y servicios financieros digitales que ofertan las entidades financieras y empresas Fintech.</p>	<p>Incrementar el nivel de educación financiera y digital de la población ecuatoriana desde niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores, pertenecientes a sectores urbanos y con mayor enfoque en el sector rural, reduciendo la brecha socioeconómica presente en el país</p>

<p>Diseño de proyecto que incentive e incluya la educación financiera desde etapas tempranas en niveles de educación básica</p>	<p>Diseñada a largo plazo, para promover la educación financiera en la población desde etapas tempranas, abarcando desde términos financieros básicos hasta la correcta utilización de productos y servicios financieros tradicionales y digitales. De esta manera se cree oportuno incluir la educación financiera en el pensum académico en todos los niveles de educación desde básica hasta bachillerato, además de programas de capacitación constantes por parte de las entidades financieras.</p>	<p>Aumentar el nivel de educación financiera en todos los niveles de educación del país, disminuyendo la brecha socioeconómica presente en el Ecuador, mejorando la educación de la población ecuatoriana</p>
<p>Implementación de programas de vinculación con la sociedad para capacitaciones financieras en sectores rurales</p>	<p>Focalizar las capacitaciones financieras a los sectores rurales de manera efectiva, mediante programas de vinculación con la sociedad entre entidades del sector financiero, instituciones de educación superior juntamente con instituciones de la organización territorial que garanticen el contacto con los sectores rurales para brindar capacitaciones diseñadas para sus necesidades</p>	<p>Incrementar el nivel de educación financiera del país con un enfoque primordial en el sector rural, lo cual permitirá una mayor inclusión financiera en la población ecuatoriana</p>
<p>Elaboración de plataformas de educación financiera e incentivar el uso de plataformas existentes con información financiera</p>	<p>Incentivar el conocimiento y uso de plataformas y páginas web de educación financiera en la población ofertadas por entidades del sistema financiero, además de la creación de nuevas plataformas de educación financiera más atractivas para la ciudadanía, incluyendo a más segmentos de la población como niños, adolescentes y jóvenes</p>	<p>Mejorar el conocimiento y uso de plataformas y páginas web de educación financiera por parte de las entidades financieras, además de ayudar a mejorar la inclusión y educación financiera del país</p>

Difusión de servicios y productos financieros existentes en las entidades financieras y alternativas como empresas Fintech	Mediante las campañas de socialización y capacitación se busca difundir los productos y servicios financieros tradicionales y digitales que brindan las diferentes entidades del sistema financiero y alternativas como empresas Fintech, dependiendo de las necesidades de la población	Promover la inclusión financiera generando una mayor participación de la población ecuatoriana en el sector financiero nacional
Creación de alianzas estratégicas entre instituciones público-privado, para la generación de puntos de acceso a internet en sectores rurales	Proveer de herramientas e insumos necesarios para garantizar el cumplimiento de la educación, mediante alianzas estratégicas entre instituciones públicas y privadas se pueden crear proyectos para generar puntos de acceso a internet en sectores rurales donde pueden existir complicaciones para la ciudadanía	Aumentar el nivel de acceso a internet presente en el país, priorizando las necesidades de los sectores rurales
Desarrollo de campañas de digitalización dirigida a los sectores vulnerables	Suministrar recursos digitales a la población, mediante la creación de campañas y proyectos de digitalización que brinden herramientas tecnológicas a la población, especialmente a los sectores vulnerables	Reducir la brecha de desigualdad social presente en el país mediante el acercamiento de las personas de sectores vulnerables a la igualdad de oportunidades de acceso y tenencia de dispositivos tecnológicos y herramientas que garanticen el correcto acceso a la educación de los sectores vulnerables

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

5.1.5.3 *Productos y servicios Fintech para sectores vulnerables*

Tabla 4-5: Estrategias del enfoque productos y servicios Fintech para sectores vulnerables

Estrategia	Descripción	Impacto
Desarrollo de plataformas de educación financiera para la población de sectores rurales	Desarrollar aplicativos y plataformas de educación financiera que proporcionen información necesaria e interactiva para que la población de los sectores rurales se interese en conocer sobre el sistema financiero	Aumentar el nivel de educación financiera y ayudar en la inclusión financiera del país, enfocado principalmente en la población de los sectores rurales, incluyendo niños, adolescentes, jóvenes y adultos
Difusión de plataformas que facilitan el proceso de declaración de impuestos y tributación para el uso de PYMES y microempresarios	De esta manera, mediante la creación e incentivo de uso de plataformas tributarias diseñadas principalmente para PYMES y microempresarios, facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias juntamente con un asesoramiento personalizado, además, proporcionar información de las últimas actualizaciones tributarias en el país, generando una mayor educación en la población	Mejorar el cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de PYMES y microempresarios, además, mejorar la educación tributaria de la población ecuatoriana
Implementación del uso de plataformas de créditos diseñados para pequeños agricultores	Brindando soluciones a las necesidades de los pequeños agricultores, permitiendo acceder de manera más sencilla a financiamiento para insumos necesarios y toda la cadena de suministro. Sin embargo, esto debe ser guiado con servicios de asesoría de crédito personalizada	Promueve la inclusión financiera de sectores focalizados, específicamente de pequeños agricultores, además, mejora la educación financiera de la población
Creación de billeteras electrónicas diseñadas para comerciantes y agricultores que permitan el acceso a una variedad de productos y servicios financieros	Mediante la creación de billeteras electrónicas se busca brindar un mayor acceso a la variedad de servicios financieros como pagos, ahorros, crédito, entre otros servicios, dirigidos	Aumenta la inclusión financiera, promueve el uso de servicios financieros digitales en el país,

	<p>especialmente a comerciantes permitiendo atraer fondos y alternativas de pagos directos, de esta manera, con la implementación de estos servicios se busca maximizar el proceso operativo al reducir la participación de intermediarios, lo cual permite mejorar y agilizar la cadena de suministros. El objetivo primordial de esta estrategia es aumentar la inclusión financiera de estos sectores, ya que muchos de ellos forman parte del sector informal, además, busca promover los servicios financieros digitales en el país.</p>	<p>permitiendo a los comerciantes y agricultores atraer fondos y solución de pago masivo</p>
--	---	--

Realizado por: Jara, Jennyfer, 2023.

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego de establecer la fundamentación teórica mediante revisión bibliográfica, se concluye que, las Fintech son empresas enfocadas en la creación de productos y/o servicios financieros tecnológicos innovadores, orientados al beneficio de los clientes; por otra parte, la inclusión financiera ayuda a reducir la pobreza y aumentar el crecimiento económico de un país, para lo cual se utiliza el índice de inclusión financiera, mismo que se compone por 3 dimensiones: acceso, uso y calidad; dentro del estudio de inclusión financiera desarrollado por Credicorp e IPSOS, Ecuador mantiene un nivel medio-bajo en la región de América Latina, a pesar de que ha incrementado en relación con el año 2021.

Después de caracterizar las Fintech mediante el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador y de las entrevistas realizadas a integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, se concluye que, el 84,38% de la población encuestada posee cuentas en entidades del Sistema Financiero Nacional, de los cuales casi en su totalidad consideran que el acceso, uso y satisfacción de productos y servicios financieros va de buena a muy buena; mientras que el 15,63% de los encuestados que no poseen cuentas en entidades financieras indican como principal razón que no confían en el Sistema Financiero Nacional. Por otra parte, alrededor de la mitad de los encuestados posee un nivel medio de conocimiento sobre Fintech, de igual manera, más de la mitad de encuestados se encuentra interesado en conocer más acerca de las tecnologías financieras, de esta manera, se puede decir que el sector Fintech tiene un mercado emergente donde puede desarrollarse, mismo que puede ser enfocado a personas que se encuentran excluidas del Sistema Financiero Nacional, ayudando de esta manera a mejorar el nivel de inclusión financiera en el país.

Al culminar el estudio de los datos obtenidos acerca del tema Fintech y realizar los respectivos análisis PESTEL, FODA y determinar las oportunidades, retos y amenazas que presenta el sector Fintech, se concluye que, las estrategias propuestas fueron diseñadas con base en tres enfoques: lineamientos de regulación Fintech, educación financiera y digital para la inclusión, y por último, productos y servicios Fintech diseñados para sectores vulnerables; dentro de las cuales se considera importante la aplicación de estrategias como: creación de un organismo de supervisión y control específico para las empresas Fintech, creación de programas sobre educación financiera

y digital para la población, incentivar e incluir la educación financiera desde niveles de educación básica, además, es fundamental la creación de alianzas estratégicas entre instituciones públicas y privadas para generar puntos de acceso a internet en sectores rurales, de la mano de la creación de campañas de digitalización a sectores vulnerables de la población, de igual manera, la creación de plataformas de crédito para pequeños agricultores permitiendo el financiamiento de toda la cadena de suministro e insumos; mediante la correcta aplicación de estas estrategias se puede generar un impacto positivo en la inclusión financiera del país y mediante el conocimiento de las Fintech, la población puede aprovechar los beneficios que estas proporcionan.

6.2 Recomendaciones

Realizar más estudios sobre las Fintech en Ecuador, debido a que, en el proceso de revisión bibliográfica, la información referente a datos del país fue escasa, por lo tanto, deberían existir fuentes relevantes de estudios actuales en el país al ser un tema nuevo y en auge, además de promover alternativas financieras que beneficien a la inclusión financiera de la población ecuatoriana.

Desarrollar proyectos de investigación especializados en los sectores vulnerables y excluidos del Sistema Financiero Nacional, a los cuales por limitantes geográficas no se logró obtener datos específicos de estos sectores para analizarlos a profundidad en el presente trabajo, con el fin de conocer estadísticas específicas y las necesidades de estos sectores, para poder trabajar en el desarrollo de estrategias y alternativas que permitan incluirlos en el sistema financiero.

Ejecutar las estrategias desarrolladas desde los diferentes enfoques determinados, lo cual ayudará a que las Fintech actúen como una alternativa para mejorar la inclusión financiera de la población ecuatoriana. Para lo cual se debe realizar una difusión sobre la información de las tecnologías financieras (Fintech) por parte de entidades financieras, empresas Fintech y el Estado, lo que permitirá obtener una mayor acogida de las Fintech por parte de la población ecuatoriana, generando confianza en sus productos y servicios para su aceptación y posterior uso regular de estas plataformas.

GLOSARIO

Accelerators: Programa de plazo fijo generalmente fundado y administrado por participantes experimentados del sector privado con el fin de acelerar la innovación de empresas jóvenes (Bijkerk, 2021, p. 18).

Big Data: También llamado macrodatos, datos masivos, inteligencia de datos o datos de gran escala, es un término que hace referencia a conjuntos de datos tan grandes y complejos que precisan de aplicaciones informáticas de procesamiento, no tradicionales, para tratarlos adecuadamente (Peralta & Cárdenas, 2020, p. 23).

Blockchain: Cadena de bloques en español, es una estructura de datos que almacena la información de forma concatenada con la información de los bloques anteriores (CEPAL, 2021, p. 3).

Ciberseguridad: Conjunto de procedimientos y herramientas que se implementan para proteger la información que se genera y procesa a través de computadoras, servidores, dispositivos móviles, redes y sistemas electrónicos (Solleiro et al., 2022, p. 6).

Core Bancario: Negocio desarrollado por las instituciones bancarias con sus clientes, se refiere a las operaciones de depósito (captaciones) y de préstamos (colocaciones) de dinero (ORION, 2017).

Criptomonedas: Moneda que no posee existencia física, está basada en algoritmos matemáticos y encriptación que les permite salvaguardar registros, o transmitir datos de forma privada a diferencia del dinero en efectivo tradicional cuyo emisor son los bancos centrales, o del dinero móvil almacenado en monederos electrónicos, respaldados por un depósito en un banco (Pilacúan Cadena et al., 2021, p. 178) .

Crowdfunding: Financiamiento de fondos colaborativos, es el esfuerzo colectivo de personas que juntan dinero para invertir y apoyar los esfuerzos iniciados por otras personas u organizaciones (Cedeño, 2020, p. 35).

Crowdlending: Se ofrece un tipo de interés sobre el dinero recibido como contraprestación por las aportaciones recibidas. Es decir, el prestamista recibe su préstamo en ingresos periódicos, con un tipo de interés sobre el dinero que ha sido prestado como contraprestación a su aportación (Quirós, 2016, p. 10).

Finanzas Abiertas: Sistema que tiene por objetivo permitir que la información financiera de los clientes pueda migrar desde una institución financiera a otra, siempre y cuando se cuente con el consentimiento informado de los clientes (Willcock & Steib, 2022, p. 523).

Finanzas Descentralizadas (DeFi): Sistema mediante el cual los productos financieros están disponibles en una red pública de cadena de bloques, lo que los hace abiertos, sin custodia centralizada y disponibles para que cualquiera pueda usarlos (Galiana, 2022).

Fintech: Tecnología Financiera se refiere a los programas informáticos y otras tecnologías modernas utilizadas por las empresas que ofrecen servicios financieros automatizados y mejorados de manera eficiente, ágil, cómoda y confiable (Deloitte, 2020, p. 3).

Innovation Hub: Función dentro de la agencia regulatoria dedicada a facilitar aclaraciones regulatorias y guiar a las empresas innovadoras reguladas o no reguladas en la navegación por el marco normativo (Bijkerk, 2021, p. 18).

Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC): Es aquella que a través de una plataforma pone en contacto a inversionistas con solicitantes (CONDUSEF, 2020, p. 18).

Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPE): Consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico, a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital (Loyo, 2019, p. 2).

Insurtech: Empresas que venden seguros digitales que ofrecen análisis de datos y software para (re)aseguradoras (Deloitte, 2020, p. 4).

Inversionistas Ángel: Personas con experiencia empresarial y elevado patrimonio que invierten en emprendimientos dinámicos que se encuentran en etapas tempranas de su ciclo de vida, con el objetivo de obtener beneficios económicos de su crecimiento a largo plazo (García, 2019, p. 7).

Megarounds: Rondas millonarias, es el proceso en el cual una empresa determina la cantidad de capital que necesita para poder crear el producto u ofrecer los servicios a sus posibles clientes o implementar algún plan de expansión en su startup (Vasallo, 2021, p. 19).

Oferta Pública Inicial (IPO): Una empresa privada decide vender sus acciones al público por primera vez, permitiendo de esta forma, que los inversores participen en el crecimiento de la compañía (Fellner, 2017, p. 34).

Phishing: Tipo de fraude que tiene por objetivo engañar a la persona usuaria para que revele algún tipo de información, generalmente financiera o personal, con el objetivo de suplantar su identidad digital y obtener algún beneficio (Gobierno de Argentina, 2021, p. 1).

Préstamos Peer-to-Peer (P2P): Préstamos directos a particulares, donde los prestatarios y prestamistas (inversores), buscan financiar gastos extraordinarios dado que no cuentan con la liquidez suficiente para poder cubrir sin incurrir en un desfinanciamiento (Belile & Cataldo, 2021, p. 15).

Redlining: Práctica discriminatoria que pone los servicios financieros y de otro tipo fuera del alcance de los residentes de determinadas zonas por motivos de raza o etnia (Hayes, 2023).

Regtech: Software de auditoría, riesgos y reglamentario (Deloitte, 2020, p. 4).

Sandbox Regulatorio: Espacio de experimentación que permite a empresas innovadoras operar temporalmente, bajo ciertas reglas que limitan aspectos como el número de usuarios y el período de tiempo (Bijkerk, 2021, p. 18).

Scoring: Programa informático que, partiendo de una información dada, recomendará la aprobación o no de una operación de financiación (BBVA, 2015).

Startup: Emprendimiento innovador en etapa temprana, con potencial de rápido crecimiento y escalabilidad. Son iniciativas de alto riesgo, pero a la vez de alta recompensa (García, 2019, p. 79).

Venture Capital (VC): Estrategia de inversión de capital privado la cual se centra en empresas de etapa temprana con alto potencial de crecimiento, las cuales pueden generar un cambio radical en el terreno empresarial y en la vida de las personas (Vasallo, 2021, p. 17).

BIBLIOGRAFÍA

- ABN AMRO Ventures, & Dealroom.co. (2022a). *Fintech Q2 2022 REPORT*. Recuperado de:
<https://dealroom.co/uploaded/2022/07/Fintech-Q2-2022-1658869215.pdf?x12429>
- ABN AMRO Ventures, & Dealroom.co. (2022b). *Fintech Q3 2022 REPORT*. Recuperado de:
<https://dealroom.co/uploaded/2022/10/Fintech-Q3-2022.pdf>
- Alcázar, J. P. (2022). *Ecuador Estado Digital Octubre 2022*.
- Appaya, S. (2021). On Fintech and Financial Inclusion. *The Fintech Times*. Recuperado de:
https://thefintechtimes.com/wp-content/uploads/2021/07/The-Fintech-Times-Edition_39.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M. A., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/171469>
- Arrieta, V., Cervantes, Y., de la Cruz, L., & López, D. (2021). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. *Económicas CUC*, 42(2), 243–254. doi:10.17981/econcuc.42.2.2021.ensy.1
- ASOBANCA. (2022). *El rol de la intermediación financiera para cumplir objetivos de empresas y personas*. [Entrada de blog]. Recuperado de:
<https://asobanca.org.ec/innovacion-y-tecnologia/intermediacion-financiera-objetivos-empresas-personas/>
- ASOBANCA. (2023). *Bancos están a la vanguardia en ciberseguridad*. [Entrada de blog]. Recuperado de:
<https://asobanca.org.ec/innovacion-y-tecnologia/bancos-ecuador-vanguardia-ciberseguridad/>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*. Recuperado de:
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae69.pdf>
- Banco Mundial. (2020). *Diagnóstico de Inclusión Financiera*. Recuperado de:
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/463891608200305640/pdf/Ecuador-Diagnostico-de-Inclusion-Financiera.pdf>
- BBVA. (2015). *Scoring, el programa que aprueba tu crédito*. Recuperado de:
<https://www.bbva.com/es/scoring-programa-aprueba-credito/>
- Béjar, M., & Muñoz, K. (2020). *Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador* (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15310/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-635.pdf>

- Belile, J., & Cataldo, A. (2021). *Peer-to-Peer Lending: Desafíos de la regulación en Uruguay y recomendaciones* (Tesis de maestría, Universidad ORT Uruguay). Recuperado de: <https://dspace.ort.edu.uy/bitstream/handle/20.500.11968/4535/Material%20completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bijkerk, W. (2021). *Sandboxes regulatorios, hubs de innovación y más innovaciones regulatorias en América Latina y el Caribe: una aproximación*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Sandboxes-regulatorios-hubs-de-innovacion-y-mas-innovaciones-regulatorias-en-America-Latina-y-el-Caribe-Una-aproximacion.pdf>
- Buen Trip Hub. (2022). *Dashboard Startups Ecuatorianas*. Recuperado de: <https://www.buentriphub.com/startups-ecuatorianas>
- Carballo, I., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera- los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11–34. doi: 10.22430/24223182.1441
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolzco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/131261>
- CB Insights. (2022). *State of Fintech Global | Q3 2022*.
- Cedeño, M. A. (2020). La regulación del crowdfunding en Ecuador: Una apuesta por la capitalización de ideas a través de plataformas web. *USFQ Law Review*, 7(1), 32–51. doi:10.18272/ulr.v7i1.1743
- CEPAL. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- CEPAL. (2021). Oportunidades y desafíos para la implementación del blockchain en el ámbito logístico de América Latina y el Caribe. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47098/1/S2100365_es.pdf
- CEPAL. (2022). *Proyecciones de crecimiento para América Latina y el Caribe 2022-2023*. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/pr/files/proyecciones_2022-2023_es.pdf
- CONDUSEF. (2020). *Fintech: nuevas instituciones financieras*. Recuperado de: <https://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/245/fintech.pdf>
- Cueva, M. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/8325>
- Dealroom. (2022). *Fintech Database*. Recuperado de: https://fintech.dealroom.co/transactions.rounds/f/growth_stages/not_mature/industries/any_of_fintech/months_names/anyof_jul_aug_sep/rounds/not_GRANT_SPAC%20PRIVATE

%20PLACEMENT/tags/not_outside%20tech/years/anyof_2022?showStats=QUARTER&sort=-amount

- Deloitte. (2020). *Fintech: On the brink of further disruption*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/financial-services/deloitte-nl-fsi-fintech-report-1.pdf>
- Deloitte. (2021). *Disrupción para la inclusión Tendencias y oportunidades no tradicionales para potenciar la inclusión financiera en América Latina*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ve/Documents/finance/Disrupcion-para-inclusion-Ago21.pdf>
- Demir, A., Pesqué-Cela, V., Altunbas, Y., & Murinde, V. (2022). Fintech, financial inclusion and income inequality: a quantile regression approach. *European Journal of Finance*, 28(1), 86–107. doi: 10.1080/1351847X.2020.1772335
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021. Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Recuperado de: https://elibrary.worldbank.org/doi/epdf/10.1596/978-1-4648-1897-4_ch1
- Ernst & Young. (2022). *ESTUDIO Ecosistema FinTech: Retos y Oportunidades*.
- European Commission. (2008). *Financial Services Provision and Prevention Of Financial Exclusion*. Recuperado de: http://Ec.europa.eu/employment_social/spsi
- Fellner, A. (2017). IPO (Initial Public Offering): conceptos, alcances y motivaciones para salir a la bolsa. *Enfoques*, 4, 34–41. Recuperado de: https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_2/material_de_estudio/material/IPO%20Initial%20Public%20Offering%20conceptos%20alcances%20y%20motivaciones%20para%20salir%20a%20la%20bolsa.pdf
- Financial Stability Board. (2017). *Financial Stability Implications from FinTech*. Recuperado de: <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf>
- Findexable, & Mambu. (2021). *Global Fintech Rankings Report. Bridging the gap 2021*. Recuperado de: <https://findexable.com/wp-content/uploads/2021/06/Global-Fintech-Rankings-2021-v1-23-June-21.pdf>
- Finnovista, Alianza del Pacífico, & BID. (2021). *Radar Fintech e Incumbentes*. Recuperado de: <https://www.finnovista.com/wp-content/uploads/2021/12/Radar-Finnovista-General-2021-4.pdf>
- Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo, & BID Invest. (2022). *Fintech en América Latina y el Caribe. Un ecosistema consolidado para la recuperación*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Fintech-en-America-Latina-y-el-Caribe-un-ecosistema-consolidado-para-la-recuperacion.pdf>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/98278>

- Fundación Getulio Vargas. (2022). *Encuesta Económica de América Latina IV Trimestre de 2022*. Recuperado de: https://portalibre.fgv.br/sites/default/files/2022-11/encuesta-economica-de-america-latina_-fgv_press-release_cuarto-trimestre-de-2022_0929js0hg02.pdf
- Galiana, P. (2022). *Qué es DeFi o Finanzas Descentralizadas*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/que-son-las-finanzas-descentralizadas-finanzas/>
- García, M., & Castañón, H. (2018). *Una nueva era para los servicios financieros*. Recuperado de: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2866478/Landings_Estudios/PDFs/Fintech.%20Una%20nueva%20era%20para%20los%20servicios%20financieros.pdf?__hsfp=1400935978&__hssc=180052411.1.1544726684157&__hstc=180052411.a82aa9492aeb9377dc0571beb5c0ab5e.1544726684156.1544726684156.1544726684156.1&hsCtaTracking=217ff704-8765-4368-9a95-cda8301e2bcd%7C463ff167-05a3-4310-94a8-fc42d6a62804
- García, P. (2019). *Inversión Ángel*. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/24084/Inversion%20angel%20%20todo%20lo%20que%20debes%20saber.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gobierno de Argentina. (2021). *Phishing: Una guía y un glosario para conocer sus modalidades y prevenirlas*. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/10/informe_phishing_1.pdf
- Grupo Crédito S.A. (2022). *Índice de inclusión financiera de CREDICORP 2022*. Lima: Credicorp.
- Harasim, J. (2021). FinTechs, BigTechs and structural changes in capital markets. *The Digitalization of Financial Markets*, 1(5), 80–100. doi: 10.4324/9781003095354-5
- Hayes, A. (2023). *What is Redlining? Definition, Legality, and Effects*. Recuperado de: <https://www.investopedia.com/terms/r/redlining.asp>
- INEC. (2022a). *Boletín Técnico N°12-2022-IPC*. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2022/Diciembre_2022/Bolet%3%ADn_t%3%A9cnico_12-2022-IPC.pdf
- INEC. (2022b). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Octubre-2022/202210_Mercado_Laboral.pdf
- Ipsos. (2022). *Índice de inclusión financiera en Latinoamérica IIF 2022. Informe de resultados*. Recuperado de: <https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>
- Kanga, D., Oughton, C., Harris, L., & Murinde, V. (2022). The diffusion of fintech, financial inclusion and income per capita. *European Journal of Finance*, 28(1), 108–136. doi:10.1080/1351847X.2021.1945646
- Konfío. (2022). *Konfío ya es unicornio con una valuación de 1,300 mdd*. Recuperado de: <https://konfio.mx/tips/noticias/konfio-unicornio/>

- KPMG. (2022a). *Fintech-Transformación de los Servicios Financieros*. Recuperado de: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ve/pdf/2022/09/fintech-transformacion-de-los-servicios-financieros.pdf>
- KPMG. (2022b). *Pulse of Fintech H1 '22*. Recuperado de: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2022/08/pulse-of-fintech-h1-22.pdf>
- Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (LEY FINTECH)*. (2022). Recuperado de: www.asambleanacional.gob.ec
- Loyo, D. (2019). *Instituciones de fondos de pago electrónico y activos virtuales*. Recuperado de: http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2019/11/10.DorianLoyo-IFPEs_IIMV_Guatemala.pdf
- Malgesini, G., & Sánchez, S. (2021). *Estudio: Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia*. Recuperado de: https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1637059788_estudio-exclusion-financiera_vfinal.pdf
- MONEI. (2021). *Banca tradicional vs fintech*. [Entrada de blog] Recuperado de: <https://monei.com/es/blog/fintech-vs-traditional-banks/>
- Nanduri, S. (2021). Digital Finance: Fintech for Financial Inclusion and Sustainability. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(6), 5135–5142. Recuperado de: <https://www.tojqi.net/index.php/journal/article/view/3758/2567>
- Navaretti, G., Calzolari, G., & Pozzolo, A. (2017). Fintech and banking. friends or foes?. Recuperado de: https://european-economy.eu/wp-content/uploads/2018/01/EE_2.2017-2.pdf
- ORION. (2017). *¿Qué es un core bancario?*. Recuperado de: <https://www.greensoft.com.ec/que-es-un-core-bancario/>
- Peralta, C., & Cárdenas, J. (2020). *BIG DATA: Información de Vigilancia Tecnológica*. Recuperado de: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2269/1/Big_data.pdf
- Pilacúan Cadena, J., Espinoza Herrera, X., Carreño Llaguno, S., & Palacios Alcivar, B. (2021). Criptomonedas: funcionamiento, oportunidades y amenazas. *RES NON Verba Revista Científica*, 11(2), 174–193. doi: 10.21855/resnonverba.v11i2.604
- Quirós, U. (2016). *El Crowdfunding* (Tesis de maestría, Universidad del País Vasco). Recuperado de: <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/20625/EI%20Crowdfunding.pdf>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2022). *Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región*. Recuperado de: <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- Rivera, J., Guerra, P., & Araque, W. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. Recuperado de:

- <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2c%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Said, M. (2017). *Fintech Disruption Landscaping the Danish Fintech Sector*. (Tesis de maestría, Copenhagen Business School). Recuperado de: https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/60748515/225991_Mohamed_S._Eleish_Fintech_Thesis_Final_.pdf
- Solleiro, J. L., Castañón, R., Guillén, Á., Hernández, T., & Solís, N. (2022). Vigilancia tecnológica en Ciberseguridad. Recuperado de: https://www.icat.unam.mx/wp-content/uploads/2022/09/Vigilancia_Tecnologica_en_Ciberseguridad_Boletin.pdf
- Solórzano, J. (25 de febrero, 2021). *Las FINTECH en el mercado financiero peruano: oportunidades y retos* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=qcKXu7OV6cU>
- Temelkov, Z. (2020). Differences between traditional bank model and fintech based digital bank and neobanks models. *SocioBrains*, 74, 8–15. Recuperado de: https://eprints.ugd.edu.mk/27605/1/2._Zoran_Temelkov.pdf
- Vasallo, Á. (2021). *Métodos de Valoración en fondos de Venture Capital*. (Tesis de maestría, Universidad de los Andes Colombia). Recuperado de: <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/53015/25276.pdf?sequence=1>
- Willcock, T. P., & Steib, F. L. (2022). Finanzas abiertas y web scrapping. *Actualidad Jurídica*, 46, 521–531. Recuperado de: <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2022/09/AJ-46-21-Finanzas-abiertas-y-web-scrapping-Tom%C3%A1s-Pintor-y-Francisco-Larra%C3%ADn.pdf>
- World Bank. (2021). *Global Findex DataBase*. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data>
- World Bank Group. (2021). *The Global Findex 2021: Interactive Executive Summary Visualization*. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/interactive-executive-summary-visualization>



ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CARRERA DE FINANZAS



ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la opinión de académicos, integrantes del sector financiero y la población ecuatoriana en general, con respecto a la inclusión financiera y al uso y conocimiento de las tecnologías financieras (Fintech), que permitirá distinguir diferentes enfoques del problema planteado para poder determinar las mejores estrategias de las Fintech como alternativa para la inclusión financiera en la población ecuatoriana.

1. ¿Conoce usted acerca de las tecnologías financieras (Fintech)?
2. ¿Qué opina sobre las tecnologías financieras (Fintech) en el Ecuador?
3. ¿Considera que las Fintech pueden ser una alternativa para mejorar la inclusión financiera del país? ¿Por qué?
4. ¿De qué manera cree usted que las personas excluidas del sistema financiero pueden empezar a formar parte de este?
5. ¿Considera que las Fintech pueden crear alianzas con las entidades financieras para ayudar a la inclusión financiera del país? ¿Por qué?
6. ¿Cree que los usuarios del sistema financiero tendrían una mayor confianza en la seguridad de datos, como usuario al implementar las Fintech?
7. ¿Cómo considera al actual nivel de educación digital y financiera de los ecuatorianos?
8. ¿Cuáles considera usted que son las principales oportunidades de implementar las Fintech en la población ecuatoriana?
9. ¿Cuáles considera usted que son las principales amenazas de implementar las Fintech en la población ecuatoriana?
10. ¿Cuál es su perspectiva a futuro de las Fintech en Ecuador?



Dirección: Panamericana Sur Km 1 ½
www.fade.esPOCH.edu.ec;
comisioncalidadfade@esPOCH.edu.ec
Teléfono: 593 (03) 2998200 Ext.
2000 - 2002



ANEXO B: CUESTIONARIO DE ENCUESTA



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CARRERA DE FINANZAS



ENCUESTA

Objetivo: Determinar el nivel de inclusión financiera, además el conocimiento y uso de las tecnologías financieras (Fintech), para el análisis y planteamiento de estrategias de las Fintech como alternativa para la inclusión financiera en la población ecuatoriana.

Género:

- Masculino Femenino

Edad:

- 18-25 41-49
 26-33 Más de 50
 34-40

Provincia:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Azuay | <input type="checkbox"/> Los Ríos |
| <input type="checkbox"/> Bolívar | <input type="checkbox"/> Manabí |
| <input type="checkbox"/> Cañar | <input type="checkbox"/> Morona Santiago |
| <input type="checkbox"/> Carchi | <input type="checkbox"/> Napo |
| <input type="checkbox"/> Chimborazo | <input type="checkbox"/> Sucumbíos |
| <input type="checkbox"/> Cotopaxi | <input type="checkbox"/> Pastaza |
| <input type="checkbox"/> El Oro | <input type="checkbox"/> Pichincha |
| <input type="checkbox"/> Esmeraldas | <input type="checkbox"/> Santa Elena |
| <input type="checkbox"/> Galápagos | <input type="checkbox"/> Santo Domingo |
| <input type="checkbox"/> Guayas | <input type="checkbox"/> Orellana |
| <input type="checkbox"/> Imbabura | <input type="checkbox"/> Tungurahua |
| <input type="checkbox"/> Loja | <input type="checkbox"/> Zamora Chinchipe |

Nivel de instrucción:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Primaria | <input type="checkbox"/> Tercer nivel |
| <input type="checkbox"/> Secundaria | <input type="checkbox"/> Cuarto nivel |
| <input type="checkbox"/> Bachiller | |

Ocupación:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Empleado del sector público | <input type="checkbox"/> Estudiante |
| <input type="checkbox"/> Empleado del sector privado | <input type="checkbox"/> Otro: |
| <input type="checkbox"/> Negocio propio | |

1. ¿Posee usted una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

2. ¿En qué entidad o entidades del Sistema Financiero Nacional posee una cuenta?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Banco | <input type="checkbox"/> Mutualista |
| <input type="checkbox"/> Cooperativa de Ahorro y Crédito | |

3. ¿Qué tipo de productos y servicios financieros utiliza con mayor frecuencia?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro | <input type="checkbox"/> Cajeros automáticos |
| <input type="checkbox"/> Cuenta corriente | <input type="checkbox"/> Banca electrónica / Banca móvil |
| <input type="checkbox"/> Depósitos | <input type="checkbox"/> Inversiones |
| <input type="checkbox"/> Transferencias | <input type="checkbox"/> Pagos |
| <input type="checkbox"/> Remesas | <input type="checkbox"/> Consulta de saldos y movimientos |
| <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito | <input type="checkbox"/> Otro: |
| <input type="checkbox"/> Tarjeta de débito | |

4. ¿Qué tipo de productos y servicios financieros utiliza con mayor frecuencia por medio de internet y canales virtuales?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro | <input type="checkbox"/> Tarjeta de débito |
| <input type="checkbox"/> Cuenta corriente | <input type="checkbox"/> Cajeros automáticos |
| <input type="checkbox"/> Depósitos | <input type="checkbox"/> Banca electrónica / Banca móvil |
| <input type="checkbox"/> Transferencias | <input type="checkbox"/> Inversiones |
| <input type="checkbox"/> Remesas | <input type="checkbox"/> Pagos |
| <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito | <input type="checkbox"/> Consulta de saldos y movimientos |

Ninguno Otro:

5. Para usted ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los productos y servicios financieros que ofertan las entidades financieras?

Muy Bueno Regular
 Bueno Malo

6. ¿Cómo percibe usted el ACCESO y USO de los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras?

Fácil, lo hago por mi cuenta
 Regular, requiero ayuda de terceras personas
 Difícil, emplea mucho tiempo

7. ¿De acuerdo a qué factores percibe usted la calidad de las entidades financieras?

Atención al cliente Tasas de interés
 Solución de problemas Otro:
 Producto y servicios que ofertan

8. ¿Con qué frecuencia usted acude a las sucursales de las entidades financieras?

Todos los días Una vez al mes
 Una vez a la semana Nunca
 Cada quince días

9. ¿Por qué razón no visita frecuentemente las entidades financieras?

En el caso de acudir frecuentemente, seleccione "No aplica"

Se encuentra alejada del lugar de vivienda
 Las entidades financieras tienen gran nivel de concurrencia (se encuentran llenas)
 Los costos de servicio son muy altos
 No aplica
 Otro:

10. ¿Considera que el sector financiero debe digitalizar sus sistemas para brindar mejores servicios?

Sí No

No posee una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional

11. ¿Por qué motivo no posee una cuenta en alguna entidad del Sistema Financiero Nacional?

- Se encuentra alejado del lugar de la vivienda
- No confío en el Sistema Financiero Nacional
- Requiere de mucho tiempo
- Los costos por productos y/o servicios financieros son muy altos
- Otro:

Acceso a internet

12. ¿Tiene acceso a internet?

- Sí
- No

Si posee acceso a Internet

13. ¿Cuál de los siguientes dispositivos electrónicos posee usted?

- Celular/Smartphone
- Smartwatch
- Ordenador portátil
- Ordenador de escritorio
- Ninguno
- Otro:

No posee acceso a Internet

14. ¿Por qué motivo no cuenta con acceso a Internet?

- El lugar de residencia no cuenta con un punto de conexión
- El precio es muy elevado
- Otro:

Fintech

15. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre las Fintech? Entiéndase por Fintech a las tecnologías financieras (banca móvil, pagos, transferencias electrónicas, crowdfunding, scoring, entre otros)

- Alto
- Medio
- Bajo
- Nulo

Uso de Fintech

16. ¿Usted utiliza plataformas Fintech?

- Sí
- No

17. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas Fintech?

- Todos los días Una vez al mes
 Una vez a la semana Nunca
 Cada quince días

18. ¿Considera que las Fintech tienen mayores beneficios sobre la banca tradicional?

- Sí No

19. ¿Considera que las entidades financieras deben implementar las Fintech en sus procesos?

- De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 Desacuerdo

20. ¿Considera que el acceso a las Fintech es más fácil en comparación a la banca tradicional?

- De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 Desacuerdo

21. ¿Le gustaría conocer más sobre el acceso y uso de las Fintech?

- Interesado
 Poco interesado
 Nada interesado

ANEXO C: CARTA DE AUSPICIO



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Riobamba, 25 de septiembre de 2022

Ingeniera

Maritza Rodríguez Ulcuango

COORDINADORA DE LA CARRERA DE FINANZAS

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es para comunicarle que el **"PROYECTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ARTICULACIÓN SOCIAL Y GENERACIÓN DE CAPACIDADES DE LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE CHIMBORAZO."**, brindará la apertura e información necesaria a la Srta. **JARA GAVIDIA JENNYFER LUCIA** portadora de la C.I.: **060589983-0**, para la realización de su trabajo de investigación con el tema **"LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN ECUATORIANA"**, el mismo que será de gran valor para el proyecto del que será parte.

Por la atención a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. José Gabriel Pilaguano Mendoza

DIRECTOR DEL PROYECTO

Telf. 0998240266

Email: gpilaguano@epoch.edu.ec



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 31 / 03 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JENNYFER LUCIA JARA GAVIDIA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0636-DBRA-UPT-2023