



*Maestría en*  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tesis previa a la obtención de título de Magíster  
en Administración de Empresas**

**AUTOR(A):**

Ing. Paola Marcela Quirola Cadena

Ing. Manuel Alejandro Quirola Cadena

**TUTOR (A):**

Ing. Elías Ortiz Morejón, PhD

**Artículo Profesional: "El acceso a la banca digital en el Ecuador: La inclusión de las  
Fintech para el acceso a los Start up financieros"**

Artículo Profesional: "El acceso a la banca digital en el Ecuador: La inclusión de las Fintech  
para el acceso a los Start up financieros"

Por

Paola Marcela Quirola Cadena

Manuel Alejandro Quirola Cadena

24 de Septiembre 2021

Aprobado:

Phd. Elías, S, Ortiz, M, Tutor

Mgtr. María, B, Castillo, Q, Presidente del Tribunal

Mgtr. Christian, E, Dávila L, Miembro del Tribunal

Aceptado y Firmado: \_\_\_\_\_, 24, Septiembre, 2021  
Phd. Elías, S, Ortiz, M

Aceptado y Firmado: \_\_\_\_\_, 24, Septiembre, 2021  
Mgtr. Christian, E, Dávila L

\_\_\_\_\_, 24, Septiembre, 2021

Mgtr. María, B, Castillo, Q

Presidente(a) del Tribunal

Universidad Internacional del Ecuador

## **Autoría del Trabajo de Titulación**

Yo, Paola Marcela Quirola Cadena y Manuel Alejandro Quirola Cadena, declaramos bajo juramento que el trabajo de titulación "El acceso a la banca digital en el Ecuador: La inclusión de las Fintech para el acceso a los Start up financieros" es de nuestra autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



---

Paola Marcela Quirola Cadena  
[paquirolaca@uide.edu.ec](mailto:paquirolaca@uide.edu.ec)



---

Manuel Alejandro Quirola Cadena  
[maquirolaca@uide.edu.ec](mailto:maquirolaca@uide.edu.ec)

## **Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual**

Yo, Paola Marcela Quirola Cadena y Manuel Alejandro Quirola Cadena, en calidad de autores del trabajo de investigación "El acceso a la banca digital en el Ecuador: La inclusión de las Fintech para el acceso a los Start up financieros", autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, 24 septiembre de 2021



---

Paola Marcela Quirola Cadena  
[paquirolaca@uide.edu.ec](mailto:paquirolaca@uide.edu.ec)



---

Manuel Alejandro Quirola Cadena  
[maquirolaca@uide.edu.ec](mailto:maquirolaca@uide.edu.ec)

## **Dedicatoria**

Al estar culminando nuestro masterado, nada más sublime que poder dedicar este modesto trabajo a la memoria de nuestro abnegado padre, quien, con su ejemplo vivificante, asociado al de nuestra madre y maestros, supo inculcar en nosotros la responsabilidad y el amor al estudio y al trabajo, haciendo de nosotros unas personas útiles para la sociedad y por ende a la Patria.

## **Agradecimiento**

Amado papá, han pasado un par de meses desde tu partida y seguimos necesitando tanto de tu mano amiga, tus brazos y tus palabras...

Fuiste y serás siempre nuestro superhéroe; no sólo nos diste la dicha de ser tus hijos, sino que también nos enseñaste a vivir como hombres de bien. Siempre serás nuestro gran ejemplo a seguir, ojalá lleguemos a ser tan buenos padres como lo fuiste tú para nosotros y ojalá nuestros hijos nos recuerden con la dulzura y el amor con el que te pensamos aún, papá.

Conservamos de ti los más hermosos recuerdos que hemos vivido, guardamos en nuestra memoria los valores que nos enseñaste y no se nos olvidan las tribulaciones que por nosotros pasaron al perderte. En este día solo podemos decir con orgullo, que tuvimos el mejor padre del mundo, y aunque ya te fuiste nunca te olvidamos y un día como hoy te recordamos y te rendimos homenaje, porque, aunque ya no podremos celebrarlo contigo, este triunfo al igual que todos son por ti y para ti...

¡Muchas Gracias Don Wilson, aquí se lo recuerda siempre y nunca se lo olvidará!

## **Resumen Ejecutivo**

En el Ecuador la inclusión financiera ha representado un factor preocupante por parte de las instituciones financieras y bancarias, en virtud de la alta proporción de personas en el país que no disponen de productos y servicios de este ámbito, significando que están excluidas del sistema financiero formal. Por lo cual, no se ven beneficiados de las innovaciones y progresos que ofrecen los bancos, con respecto al ahorro y gestión de las operaciones financieras; disponiendo de herramientas que les ofrezcan mayor agilidad, diversidad y versatilidad en el manejo de su dinero.

No obstante, es evidente las limitaciones y debilidades que presentan las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, en establecer estrategias, acciones y elementos que verdaderamente influyan y promuevan la inclusión financiera en la población ecuatoriana, que dispongan de canales que faciliten la accesibilidad y solicitud de productos y servicios financieros, sin necesidad que deban obligatoriamente acercarse a las oficinas y/o sucursales del banco más cercanos. Es por ello, que en regiones y/o zonas rurales del país el índice de exclusión financiera es elevado, en virtud que no disponen de oficinas cercanas para gestionar la apertura de cuentas de ahorro/corriente o la solicitud de financiamiento.

A pesar que la mayoría de las instituciones financieras y bancarias disponen de elementos tecnológicos y digitales que están adecuados a las nuevas exigencias en la sociedad, como la posibilidad de realizar operaciones desde smartphones por medio de la banca virtual, presentan limitaciones y deficiencias con respecto al acceso y solicitud de productos y servicios financieros por estos medios, manteniendo los procedimientos que las personas obligatoriamente deben realizarlos a través de canales tradicionales y presenciales. A partir de ello, se busca establecer los beneficios y oportunidades que ofrecen las Startup y Fintech para impulsar la inclusión financiera en el país, y lograr solventar estas debilidades.

## **Abstract**

In Ecuador, financial inclusion has been a worrying factor on the part of financial and banking institutions, because of the high proportion of people in the country who do not have products and services in this area, meaning that they are excluded from the formal financial system. Therefore, they do not benefit from the innovations and progress that banks offer in the savings and management of financial operations; they have tools that offer them greater agility, diversity and versatility in the handling of their money.

However, it is evident the limitations and weaknesses presented by the institutions that form part of the Ecuadorian financial system, in establishing strategies, actions and elements that truly influence and promote financial inclusion in the Ecuadorian population, that have channels that facilitate the accessibility and request of financial products and services, they must not necessarily approach the nearest bank offices and/or branches. That is why, in regions and/or rural areas of the country, the rate of financial exclusion is high, because they do not have offices nearby to manage the opening of savings/current accounts or the request for financing.

Although most financial and banking institutions have technological and digital elements that are appropriate to the new demands in society, such as the possibility of smartphone operations through virtual banking, they have limitations and shortcomings with regard to access to and request for financial products and services by these means, maintaining procedures that people must perform through traditional and face-to-face channels. From this, it seeks to establish the benefits and opportunities offered by Startup and Fintech to boost financial inclusion in the country, and to address these weaknesses presented by banks in this regard, by driving digital transformation in their operations.

## Tabla de Contenidos

<b>Lista de Tablas .....</b>	<b>XII</b>
<b>Lista de Figuras.....</b>	<b>XIII</b>
<b>Capítulo 1: Introducción .....</b>	<b>1</b>
Antecedentes de Problema .....	2
Enunciado del Problema .....	5
Propósito del Estudio .....	6
Naturaleza del Estudio .....	7
Definición de Términos .....	8
Limitaciones.....	10
Delimitaciones .....	11
Resumen.....	12
<b>Capítulo 2: Revisión de la Literatura.....</b>	<b>13</b>
FinTech .....	13
Historia de la FinTech.....	14
Características de la FinTech .....	16
Ecosistema de FinTech .....	19
Start Ups y FinTech .....	20
FinTech en Ecuador .....	22
Kushki.....	24
Facturero Móvil.....	24
Seguros123.com.....	25
Luz verde.....	25
Hazvaca.com .....	25

Capitalika .....	26
ContApp .....	26
PayPhone.....	26
Osom Technologies.....	27
Banca Virtual .....	27
Resumen.....	29
<b>Capítulo 3: Método .....</b>	<b>30</b>
Diseño de Investigación .....	30
Pertinencia del Diseño .....	31
Población y Muestra .....	32
Confidencialidad .....	35
Localización Geográfica .....	35
Instrumentación.....	36
Recolección y Análisis de Datos.....	37
Validez y Confiabilidad .....	37
Resumen.....	39
<b>Capítulo 4: Resultados.....</b>	<b>40</b>
Resultados de la Encuesta .....	40
Prioridades de inversión en Fintech y Start up .....	60
Resumen.....	65
<b>Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>66</b>
Conclusiones .....	66
Recomendaciones .....	68
Futuras Investigaciones.....	70
<b>Referencias.....</b>	<b>71</b>

**Apéndice A: Encuesta.....75**

**Apéndice B: Hoja de Observaciones .....79**

**Lista de Tablas**

<u>Tabla 1. Características de FinTech</u> .....	18
<u>Tabla 2. Diferencia de FinTech y Start Ups</u> .....	34
<u>Tabla 3. Valores de la muestra</u> .....	47
<u>Tabla 4. Alfa de Cronbach</u> .....	52
<u>Tabla 5. Perfil del Encuestado</u> .....	55
<u>Tabla 6. Productos y servicios financieros</u> .....	58
<u>Tabla 7. Principal canal de gestión de los productos y servicios financieros</u> .....	60
<u>Tabla 8. Correlación de canales habituales y valoración</u> .....	62
<u>Tabla 9. Utilizan los medios y canales tecnológicos de las instituciones bancarias</u> .....	64
<u>Tabla 10. Principales deficiencias y limitaciones de los medios tecnológicos</u> .....	67
<u>Tabla 11. Percepción de inclusión financiera de la población ecuatoriana</u> .....	70
<u>Tabla 12. Solicitar y acceder productos y servicios financieros en medios tecnológicos</u> .....	73

## Lista de Figuras

<i><u>Figura 1. Ecosistema de las FinTech</u></i> .....	19
<i><u>Figura 2. Número de Fintech en algunos países de la región, 2017</u></i> .....	36
<i><u>Figura 3. Fintech en Ecuador y tipos de startups</u></i> .....	37
<i><u>Figura 4. Fórmula de cálculo de muestra</u></i> .....	47
<i><u>Figura 5. Encuestados que disponen de productos y servicios financieros</u></i> .....	57
<i><u>Figura 6. Calificación de los servicios y productos financieros de los encuestados</u></i> .....	59
<i><u>Figura 7. Calificación de desempeño y capacidades de los canales de gestión</u></i> .....	61
<i><u>Figura 8. Disposición de elementos tecnológicos e innovadores en la banca</u></i> .....	63
<i><u>Figura 9. Valoración de capacidades funcionales de los medios tecnológicos</u></i> .....	65
<i><u>Figura 10. Capacidad de los medios tecnológicos de satisfacer las necesidades</u></i> .....	66
<i><u>Figura 11. Medios y estrategias que facilitan la inclusión financiera</u></i> .....	69
<i><u>Figura 12. Posibilidades de las nuevas tecnologías de favorecer la inclusión financiera</u></i> .....	71
<i><u>Figura 13. Opción de apertura de cuenta en línea del Banco Pichincha</u></i> .....	75
<i><u>Figura 14. Instrucciones para solicitar crédito en el Banco Guayaquil</u></i> .....	76
<i><u>Figura 15. Solicitudes que se pueden realizar en línea en el Banco del Pacífico</u></i> .....	77

## Capítulo 1: Introducción

El presente trabajo de investigación se enfoca en determinar el nivel de acceso a la banca digital que presenta la población en el Ecuador, que está directamente relacionado con la influencia que tiene las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la sociedad. En virtud que proporcionan variedades de herramientas y elementos que han beneficiado diferentes aspectos de la vida de las personas, en este caso poder gestionar sus cuentas de ahorro, transferencias, solicitud de préstamos y pagos de servicios, desde sus smartphones.

Es evidente en la actualidad el impacto que tienen las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) en diferentes ámbitos del ser humano, constituyendo un elemento indispensable para el desarrollo de diferentes acciones o tareas, como es el caso de las aplicaciones móviles de los smartphones. Es por ello, que constantemente las empresas de diferentes ámbitos buscan implementar y usar las tecnologías para mejorar las capacidades de sus operaciones y de los servicios que ofrecen a los clientes, como es el caso del sector financiero o bancario y el término conocido como Fintech.

La Fintech representa el uso de las nuevas tecnologías para mejorar las capacidades y efectividades de los servicios y productos financieros, permitiendo que sean eficientes, accesibles, rápidas y confiables para las personas. Es por ello, que constituye un elemento relevante para impulsar la inclusión financiera en la población, solventando la mayoría de las limitaciones y deficiencias que presentan las instituciones financieras y bancarias en este aspecto, donde generalmente recurren principalmente a metodologías tradicionales y presenciales que se caracterizan por ser anticuadas y poco accesible para los usuarios; justificando que en aquellas zonas que no dispongan de oficina o sucursal cercana, la mayoría de la población no dispongan de productos y servicios financieros.

## **Antecedentes de Problema**

A partir de la proliferación de los smartphones y el Internet en la población ecuatoriana, donde cada vez se observa cómo se incrementa significativamente el uso de estos elementos tecnológicos, se estima que 3 de cada 10 personas en el país, disponen de un teléfono inteligente con acceso al internet móvil (ARCOTEL, 2017). Por lo tanto, se confirma que el uso de estos elementos tecnológicos es cada vez mayor en la sociedad, y por lo cual, sería relevante si dicha tendencia se aplica al acceso a la banca digital que proporcionan las diferentes instituciones financieras o bancarias en el Ecuador.

Adicional, se ha observado en los últimos años un esfuerzo por parte de la mayoría de las instituciones bancarias o financieras en el país, de adecuarse a los nuevos avances de tecnologías de información y comunicación (TIC) y requerimientos que exigen sus usuarios y/o clientes. Los bancos más importantes e influyentes han desempeñado avances significativos en sus servicios y productos, como la implementación de diferentes medios de atención al cliente, y sistemas automatizados para procesar y ejecutar requerimientos, facilitando los movimientos y consumos financieros a los usuarios.

La mayoría de los recientes reportes de desarrollo o evolución de las instituciones bancarias en la actualidad, coinciden que se están enfocando principalmente en optimizar o adicionar elementos que mejoren la experiencia de sus clientes, proporcionando una serie de soluciones que se enfocan en perfeccionar los procesos de atención y respuesta, minimizando los tiempos de respuesta y garantizar la satisfacción de los usuarios. A partir de ello, es que se observa nuevas tendencias tecnológicas en los servicios financieros y bancarios, como es el Startup o Fintech en la mayoría de las organizaciones (Benítez & Puma, 2019).

La Fintech podría llevar a un cambio en el modelo de negocio de los bancos existentes porque incluye inteligencia artificial, macrodatos, biometría y las tecnologías de registro distribuido, como las cadenas de datos (blockchain), así como garantizan a los usuarios de

telefonía móvil la realización de diferentes transacciones mediante los dispositivos (Ekos, 2019).

Con respecto a la problemática asociada con la presente investigación sobre el acceso a la banca digital en el Ecuador y la inclusión de las Fintech, se relaciona principalmente a la poca inclusión financiera existente en la sociedad ecuatoriana, lo que influye en el nivel de uso de los servicios a través de medios digitales.

Se estima que aproximadamente solo el 32% de la población adulta en el Ecuador, tiene acceso al sistema financiero, solicitando tanto productos como créditos, tarjetas de débito, cuentas de ahorros y entre otras, a las respectivas instituciones financieras o bancarias; y adicional solo 4,22% utilizan las diferentes herramientas que les proporcionan estas organizaciones para realizar diferentes gestiones; en virtud que la mayoría que acceden a este sistema, únicamente buscan créditos inmobiliarios y de consumo (Cobos, 2019).

Es importante mencionar, que, al hablar de la inclusión financiera, corresponde al porcentaje de personas que presentan una relación formal forma con instituciones financieras y bancarias en el país, dando su inicio con la disposición de una cuenta de ahorro o corriente. De acuerdo con Carvajal (2018) en Ecuador, en el 2017 se identificó que 51% de la población mayores de 15 años tienen una relación con el sistema financiero, por lo tanto, el 49% están excluidos; y donde aproximadamente 4.761.108 personas que son catalogadas como Población Económicamente Activa (PEA), no han logrado obtener una cuenta en las instituciones bancarias en el país.

Uno de los principales motivos o barreras de acceso al sistema financiero, son que las instituciones financieras están demasiado lejos y los altos costos que acarrear los diferentes servicios financieros que ofrecen. Sin embargo, son aspectos que son fácilmente solventados con las soluciones y avances tecnológicos que registra el sector en el país. Por ejemplo, la adición de la banca digital, a través de aplicaciones móviles y página web, permite a las

instituciones ofrecer variedades de productos y servicios financieros innovadores (FINTECH), que son asequibles a la mayoría de la población, permitiendo solicitarlos y gestionarlos sin necesidad de dirigirse a las instituciones (Carvajal, 2018).

Adicional al problema previamente mencionado, se observa el poco uso de las herramientas virtuales que ofrecen las instituciones financieras o bancarias por parte de los usuarios, se estima que aproximadamente el 3% de la población que acceden al sistema financiero emplean estos medios para realizar diferentes transacciones. Sin embargo, se estima que estas cifras se deben a la insuficiencia de conectividad a Internet en el país, especialmente en zonas rurales, y al desconocimiento por parte de la población sobre las características y ventajas de dichos medios, asociado al analfabetismo digital en el Ecuador (RFD, 2019).

Aproximadamente el 7% de las personas mayores que mantiene relación con el sistema financiero, utilizaron la banca virtual, sea a través de sus smartphones o Internet, para solicitar y acceder efectivamente a una cuenta en una institución financiera (Carvajal, 2018). Lo que representa un índice relativamente bajo, revelando que son pocas las personas que aprovechan las características y virtudes que ofrecen estas herramientas y/o medios tecnológicos con respecto a los servicios y productos financieros, especialmente las facilidades que proporcionan para que puedan acceder a una cuenta ahorro o corriente sin necesidad de dirigirse a la institución.

En pocas palabras, la penetración de los productos y servicios digitales que ofrecen las instituciones bancarias en el país es relativamente baja en la población ecuatoriana, lo que ha impulsado a través del “Start ups” la implementación de nuevos formatos y herramientas, orientadas completamente en satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, y de facilitar la inclusión financiera.

## Enunciado del Problema

Sencillamente la problemática de la presente investigación está asociada con la baja participación que presenta la población en el Ecuador con respecto al sistema financiero y bancarios, y la poca accesibilidad que presentan la mayoría de los productos y servicios para que sean solicitados y gestionados por las personas. Reconociendo la Fintech y Start up, como una alternativa eficiente para este tipo de instituciones para mejorar las capacidades de sus servicios tecnológicos y digitales, disponiendo de capacidades para que puedan recibir requerimiento por sus producto o servicios desde su banca virtual.

A partir de la problemática planteada con respecto a la inversión sobre el acceso a la banca digital en el Ecuador, y la influencia de la Fintech y Start up para la inclusión financieros, se exponen los aspectos más importantes y relevantes identificados.

- ¿Cuáles son los aspectos que justifican la poca participación o acceso de la población ecuatoriana en los sistemas financieros y bancarios en el país?
- ¿Los recientes avances e innovaciones desarrolladas por los bancos ecuatorianos, asociadas al Fintech y Start up, permiten incrementar la inclusión financiera en la población?
- ¿Los motivos que justifica el desconocimiento y desconfianza por parte de los usuarios del sistema financiero, en el uso de las herramientas digitales que ofrecen los bancos, en sus smartphones e Internet?
- ¿Las instituciones financieras y bancarias disponen de mecanismos y estrategias de capacitación y formación sobre los servicios digitales financieros para la población ecuatoriana?
- ¿Cuáles son las características funcionales de las plataformas digitales y aplicaciones móviles de las principales instituciones bancarias en el Ecuador?

## **Propósito del Estudio**

Con respecto al propósito del presente estudio, se enfoca en certificar la viabilidad de los avances y oportunidades que ofrecen los Fintech y Start up para las diferentes instituciones bancarias en el Ecuador, permitiendo identificar las características y aspectos asociados con la banca virtual que pueden contribuir en incrementar la inclusión financiero en la población.

Es por ello, que la significancia del estudio corresponde en demostrar que las Fintech y Start up representan una excelente alternativa para el sistema financiero y bancario en el Ecuador para impulsar o incrementar la inclusión financiera en la población, permitiendo solventar las limitaciones y deficiencias que experimentan en la actualidad en este aspecto.

En este aspecto, se establece la siguiente pregunta de investigación asociadas con las características de la banca virtual, y sus posibilidades para la inclusión financiera.

- ¿Cuáles son las características y aspectos más relevantes de las nuevas tecnologías y actividades innovadoras implementadas por las instituciones bancarias en el país?
- ¿Cuáles son los elementos asociados a las nuevas tecnologías en el sistema financiero, que ofrecen posibilidades para incrementar el acceso e integración de la población a las instituciones bancarias?
- ¿Cuáles son los beneficios y oportunidades que brindan generalmente las bancas virtuales y/o digitales que ofrecen la mayoría de las instituciones bancarias en el país, en satisfacer los requerimientos de sus usuarios?
- ¿Cuáles son las prioridades de inversión por parte de las instituciones bancarias en el país, con respecto al Fintech y Start up en sus productos y servicios financieros?

## **Naturaleza del Estudio**

En virtud del propósito de la investigación, y los elementos que se buscan determinar asociados con la banca virtual que ofrecen las instituciones bancarias del país, y los diferentes avances tecnológicos e innovaciones que comprenden en sus productos y servicios financieros, orientados completamente en sus clientes y/o usuarios; se establece que la naturaleza de la presente es una investigación exploratorio y descriptiva, que permitirá puntualizar las características y factores funcionales relacionados con la banca virtual, y de los diferentes productos y servicios financieros que pueden ser catalogados como tecnológicos e innovadores, como también establecer las particularidades, requerimientos y necesidades de los clientes y/o usuarios al respecto.

Por lo cual, a través de esta naturaleza de investigación se busca reconocer y establecer correctamente no solo la situación actual del sistema financiero y bancario con respecto a la banca virtual que presentan, sino también puntualizar las posibilidades y avances que ofrecen las Fintech en este aspecto, puntualizando los avances en tecnología de información y comunicación en este ámbito que favorecen el acceso e inclusión financiera.

En este contexto, a través de diferentes fuentes bibliográficas asociadas con el tema de los avances tecnológicos y avances en los sistemas financieros, observaciones realizadas al fenómeno de la inclusión financiera, y las opiniones de los sujetos y/o personas involucradas a través de encuestas; se percibe información tanto cualitativa como cuantitativa que permitan certificar la viabilidad y posibilidades que brindan las Fintech y Start up.

En pocas palabras, la observación permite precisar información de carácter cualitativo y la encuesta de carácter cuantitativo, permitiendo realizar una descripción y explicación del contexto actual del sistema financiero y bancario en el Ecuador con respecto a la inclusión financiera y los elementos tecnológicos que disponen, y cómo influyen en el acceso en de los productos y servicios que ofrecen.

## **Definición de Términos**

A continuación, se expone las definiciones generales de los términos más relacionados con el tema de la investigación:

Aplicación móvil: es un programa o plataforma digital que se puede descargar e instalar en los smartphones, que cumplen una función específica según necesidades de la persona (Cajilima, 2015).

Bancos: es una institución u organización que ofrece producto o servicios financieros, como cuentas de ahorro y créditos, encargados del custodio del dinero de las personas y empresas (Superintendencia de Bancos, 2020).

Banca virtual: se interpreta como una herramienta o medio prestado por las instituciones bancarias, que permite a los usuarios gestionar diferentes operaciones a través del Internet, sin necesidad de asistir a las sucursales físicas (Superintendencia de Bancos, 2020).

Educación Financiera: es la capacidad y conocimiento que presenta la población sobre la funcionalidades, características y herramientas que ofrecen el sistema financiero, demostrando entendimiento por los productos y servicios financieros (Superintendencia de Bancos, 2020).

Fintech: son empresas financieras especializadas en tecnologías, que proporcionan nuevas ideas, alternativas y formatos con respecto a los productos y servicios financieros, permitan un mayor acceso y satisfacción de los usuarios (Banco Mundial, 2018).

Inclusión financiera: corresponde al nivel de personas y empresas que tienen acceso y utilizan los diferentes productos y servicios que ofrecen el sistema financiero, que satisfacen sus necesidades (Banco Mundial, 2018).

Internet: constituye a una redes interconectadas y descentralizadas que de alcance global, que proporcionan diferentes servicios y recursos de comunicación, a partir de computadoras y dispositivos móviles inteligentes (Mendoza & Andrade, 2016).

Innovación: corresponde a las acciones que se emplean sobre un producto o servicio, en la búsqueda de alterar, reformar, modificar y mejorar sus características, para adecuarse a un fenómeno específico (Garbanzo, 2015).

Página web: se define como un documento o espacio virtual que es accesible desde cualquier navegador con acceso a Internet, y que contiene variedad de información de formato de audio, video, texto y de diferentes combinaciones (Peiró, 2020).

Productos financieros: son aquellos emitidos u ofrecidos por instituciones financieras y bancarias, que representan instrumentos que le permiten a las personas ahorrar e invertir su dinero, y que están acordes a sus requerimientos y necesidades.

Tecnología de información y comunicación (TIC): Son el conjunto de elementos, técnicas, mecanismos, técnicas y recursos que permiten la comunicación a distancia de los usuarios (Cooperberg, 2002).

Sistema financiero: está conformado por las instituciones, organizaciones, empresas y mercados que desempeñan actividades financieras y agentes económicos, que ofrecen posibilidades de ahorro y financiamiento (Superintendencia de Bancos, 2020).

Start up: corresponde a las propuestas emergentes con altos componentes tecnológicos y que brindan diferentes posibilidades al sistema financiero, con menores costes y mayores beneficios para los usuarios (Fernández, 2018).

Usuarios Financieros: son aquellas personas que utilizan y adquieren los diferentes productos y servicios que ofrecen las instituciones bancarias (Superintendencia de Bancos, 2020).

## **Limitaciones**

En este aspecto, se mencionan los factores externos que pueden limitar o simplemente obstaculizar el desarrollo del estudio, y que escapan del control del investigador.

Uno de los primeros factores que pueden limitar el desarrollo, es el reciente panorama de la pandemia del COVID.19 y las políticas de cuarentena y restricción de movilidad, que dificultarán las posibilidades de recolección de información por parte de las personas involucradas en el fenómeno, específicamente los usuarios y/o clientes de las instituciones bancarias.

Por ejemplo, para realizar el desarrollo de la encuesta y gestionar el acercamiento a las personas objetivo de la investigación, se dificulta localizar y realizar las preguntas en virtud de las políticas de movilidad y confinamiento; provocando que no se puedan localizar fácilmente a los usuarios de las instituciones financiera o bancarias, en sus inmediaciones o cercanías.

Otro aspecto, corresponde a las posibilidades de colaboración las mismas instituciones bancarias que proporcionen información relevante sobre las características de sus bancas virtuales y sus objetivos de inversión a futuro, con respecto al Fintech y Start up en sus productos y servicios financieros.

Reconociendo que la mayoría de las instituciones financieras o bancarias son resistentes en proporcionar información sobre las características funcionales y capacidades de sus elementos tecnológicos como es la banca virtual, y las futuras estrategias que desean implementar en este aspecto para favorecer la inclusión financiera, en la búsqueda de evitar que sean de conocimiento de sus principales competidores. Por ello, las observaciones se basan únicamente en las funciones y características que se pueden apreciar desde la misma banca virtual o aplicación móvil de la institución.

## **Delimitaciones**

Con respecto a las delimitaciones con respecto a la presente investigación sobre el acceso de la banca virtual, y las posibilidades de inclusión que ofrecen los Fintech y Start up, se identifican los límites en las tres dimensiones.

En pocas palabras, a través de las siguientes delimitaciones se busca establecer el área de interés de la presente investigación, que se enfoca principalmente en el nivel de inclusión financiera de la población en el Ecuador, y las capacidades funcionales de la banca virtual que presentan las instituciones financieras y bancarias en los últimos años, para favorecer el acceso de las personas a sus productos y servicios financieros

- **Delimitación geográfica:** el trabajo de investigación tendrá un enfoque en los aspectos del sistema financiero en el Ecuador, pero buscando información específica sobre el acceso de los usuarios en el Distrito Metropolitano de Quito.
- **Delimitación temporal:** El estudio está enfocado en determinar las características de la banca virtual que ofrecen las instituciones bancarias, avances tecnológicos e innovaciones en materia financiera, y los niveles de inclusión financiera; que se han registrado desde el (2015 hasta el primer semestre del 2021.)
- **Delimitación del conocimiento:** la investigación y desarrollo de conocimiento se enfoca en los términos y elementos concretos asociados con el tema, que son los accesos y características de la banca virtual, y las posibilidades que brindan las Fintech y Start up.

## **Resumen**

La presente investigación se enfoca principalmente en reconocer las capacidades funcionales de la banca virtual de las instituciones financiera y bancarias y cómo influyen en el nivel de acceso o inclusión por parte de la población en el Ecuador, por lo cual, está directamente relacionado con la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), y el reconocimiento de las herramientas y oportunidades que ofrecen las Fintech y Start up en este aspecto, y como mejoran las capacidades de las operaciones y de los servicios que ofrecen los bancos a los clientes y/o personas.

En este aspecto, a través de la investigación se busca identificar los avances en Fintech y los recientes Startups en el sistema financiero del Ecuador, especialmente en el Distrito Metropolitano de Quito, que representan una excelente opción para incrementar significativa la inclusión de la población no bancarizada, que representa una proporción relevante en la sociedad, y constituye una problemática, especialmente en las zonas rurales o donde no disponen de sucursales.

En virtud que aproximadamente el 49% de la población ecuatoriana se considera excluida de los servicios y productos que ofrecen en el sistema financiero, y son pocos los que acceden que emplean las herramientas y medios tecnológicos que ofrecen las instituciones financieras y bancarias, asociado principalmente al desconocimiento o falta de educación de las personas. Por lo cual, sería relevante reconocer las propuestas realizadas por las FinTech y Startups, que represente una alternativa eficiente para solventar la problemática planteadas previamente.

## Capítulo 2: Revisión de la Literatura

En el presente capítulo, se realiza un desarrollo de los aspectos teóricos relacionados con el presente estudio, como el Fintech y el Start up, y sus relaciones con la banca virtual y entre otros, que son fundamentales para adquirir los conocimientos para los próximos capítulos.

En virtud de la naturaleza y propósito de la investigación, es necesario profundizar sobre la Fintech y Start up a través del desarrollo teórico por medio de diferentes fuentes o documentos, permitiendo soportar su importancia para impulsar los avances en los sistemas financieros, y en el fenómeno de la inclusión financiera.

### **FinTech**

A nivel general, se interpreta a las FinTech, como aquellas empresas que se catalogan como innovadoras por ofrecer productos y servicios asociadas a las nuevas tecnologías para el sistema financiero (Molina, 2018).

La FinTech se reconoce por su abreviación en inglés de Financial Technologies, que en español significaría Finanzas Tecnológicas, y que actualmente representa un nuevo paradigma de innovación en el entorno de la finanzas, en virtud que proporcionan diferentes alternativas y soluciones financieras con propiedades tecnológicas, por lo tanto, representan una combinación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), con los servicios financieros (González, Sojo, Ariel, Morales, & Espíndola, 2018).

Las empresas o instituciones que se dedican a implementar los aspectos de la TIC, para proporcionar o solucionar modelos de los negocios o servicios financieros, se contextualizan como FinTech. Algunos de las alternativas brindadas y reconocidas en la actualidad, son las aplicaciones móviles, los sistemas de pagos móviles, los préstamos de persona a persona, y nuevos de esquemas de financiamiento a través de espacios digitales, y entre otros (INCYTU , 2017).

En pocas palabras, la FinTech abarca aquellas empresas e instituciones que aprovechan las particularidades de las TIC, para ofrecer variedades de productos y servicios financieros, que permitan satisfacer eficientemente los requerimientos de sus usuarios y/o clientes, con el menor costo posible.

Es relevante mencionar, que las FinTech representan una de las alternativas más eficientes en la actualidad para promover la inclusión financiera, debido a que aprovechan las características de las tecnologías digitales para incrementar el alcance de los servicios y productos financieros, posibilitando llegar a las localidades que no dispones de los servicios financieros tradicionales.

### **Historia de la FinTech**

Una vez establecida la definición de la FinTech, sería relevante desarrollar sobre la historia de este término y su relevancia para el sistema financiero, y su potencial para incrementar el acceso a la población.

A pesar que la mayoría de las personas interpretan que el FinTech es reciente en virtud que en los últimos años se han experimentado aún más la influencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), realmente el origen se remonta al año 1918, en los Bancos de la Reserva Federal de EE.UU., cuando por medio de telégrafos y código morse, realizaron el primer sistema electrónico de transferencia de fondos (PaynoPain, 2019). En virtud que el FinTech se asocia a la adecuación de las nuevas tecnologías a los servicios financieros, representando en aquella época una innovación y un avance significativo en sus operaciones.

No obstante, no fue hasta finales de la década de los noventa del siglo pasado, cuando se comenzó apreciar el surgimiento del FinTech como tal, al ver empresas o compañías que emprendían en aprovechar los aspectos de las tecnologías para solventar debilidades y problemas frecuentes en el sistema financiero tradicional. Por ejemplo, con el surgimiento del

Internet en el año 1995, la empresa Wells Fargo comienza a establecer una página donde ofrece sus servicios bancarios (CCB, 2018).

También en dicha década, las empresas o compañías asociadas al sistema financiero, comenzaron a considerar las particularidades y herramientas que brindaban los dispositivos móviles o teléfonos celulares con sus mensajerías de textos instantáneas, es por ello, que el 1997 se registró el primer pago móvil realizado a través de un mensaje de texto, dando inicio a la adecuación de los dispositivos móviles en los servicios y productos que ofrecían las instituciones financieras (PaynoPain, 2019).

La década de los 90's representó una época determinante para la evolución del FinTech, con el surgimiento de los primeros teléfonos móviles y la posibilidad de acceso del Internet a la mayoría de la población, dando inicio la revolución digital y móvil en la sociedad. A medida que las nuevas tecnologías se volvieron disponibles y de acceso para la mayoría de las personas, se aceleró exponencialmente la innovación y avance en los servicios y productos financieros, permitiendo a los clientes y/o usuarios realizar diferentes gestiones en línea (Soto, 2017).

Con la llegada del nuevo siglo, con la llegada de los smartphones y las posibilidades que brindaban el acceso de internet móvil, que las FinTech comenzaron a avanzar mucho más rápido, en comparación a la década pasada, ofreciendo variedades de herramientas y servicios con aspectos tecnológicos para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios y mejorar la efectividad y capacidades de las instituciones.

Otro aspecto que influenció los avances de la FinTech corresponde a la globalización de las economías, lo que ha impulsado y obligado el desarrollo del sector financiero en la mayoría de los países, especialmente aquellos catalogados como desarrollados, en la búsqueda de establecer modelos y alternativas que permitan cubrir satisfactoriamente las necesidades de los clientes tradicionales (CCB, 2018).

## Características de la FinTech

De acuerdo con Medrano (2019), la relevancia e importancia que actualmente dispone la FinTech en el sistema financiero en la mayoría de los países desarrollados, o en vía de desarrollo, se relaciona principalmente con sus características, que permiten mejorar la experiencia de los usuarios, incrementar los niveles de inclusión y accesibilidad a los servicios, agilizar las gestiones, y posibilidades de personalización de los productos, de acuerdo con los requerimiento o necesidades de las personas.

Como se ha mencionado en oportunidades pasadas, las FinTech son empresas que aprovechan las capacidades y beneficios que brindan las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), para implementar alternativas innovadoras en el sistema financiero; y generalmente se asocian tres características importantes:

- **Flexibilidad:** Se enfocan en proporcionar elementos o herramientas que aporten flexibilidad a los usuarios al momento de solicitar servicios, administrar su dinero y efectuar diferentes operaciones financieras, solventando las debilidades y deficiencias de las bancas tradicionales; ampliando el margen de inclusión de personas al sistema financiero
- **Entendimiento:** La mayoría de las propuestas y alternativas innovadoras, se enfocan principalmente en las necesidades y requerimientos de los clientes y/o usuarios, realizando modificaciones y propuestas enfocadas en facilitar sus acciones y en el menor tiempo posible, sin necesidad de dirigirse a una institución tradicional.
- **Tecnología:** adoptar los avances tecnológicos y las diferentes herramientas o dispositivos relacionados, como las Smartphones e Internet, para adecuar los servicios financieros a los usuarios y/o clientes, y aportar un gran dinamismo.

Permitiendo, por ejemplo, que pueda solicitar servicios y productos financiero en línea, sin necesidad de moverse de sus hogares (Quirós, 2020).

Estas características son las que principalmente las diferencian de los bancos o instituciones financieras tradicionales, ofreciendo experiencia netamente enfocadas en las nuevas tecnológicas y acorde a las necesidades de los usuarios y/o clientes. Adicional, Rojas (2016) menciona que también se caracterizan porque la mayoría de las FinTech son “son negocios totalmente digitales, sin sucursales, cajeros o sistemas heredados, rubros que impactan los costos operativos de los bancos”.

Como se puede observar las características que presentan las FinTech son las que permiten que exista una alta variedad de propuestas o alternativas en este aspecto para el sistema financiero y bancario. Reconociendo que generalmente estos modelos basados en las TIC, presentan una visión inclusiva y están en la vanguardia de las últimas tendencias, necesidades y exigencias del público objetivo, reconociendo constantemente nuevas propuestas que adaptan los servicios financieros de acuerdo al usuario y/o cliente (Leasein, 2021).

De acuerdo con Medrano (2019) una de las principales características de las Fintech es garantizar la mejor experiencia al usuario y/o cliente, estableciendo una plataforma y estructura funcional que sea accesible y simple para ellos, adaptándose completamente a la atención de las necesidades y requerimientos que presentan sobre los servicios y productos financieros, innovando constantemente para asegurar su satisfacción y la simplicidad en la experiencia.

En la siguiente tabla, se exponen algunas de las características más relevantes e importantes asociadas a las FinTech.

Tabla 1.

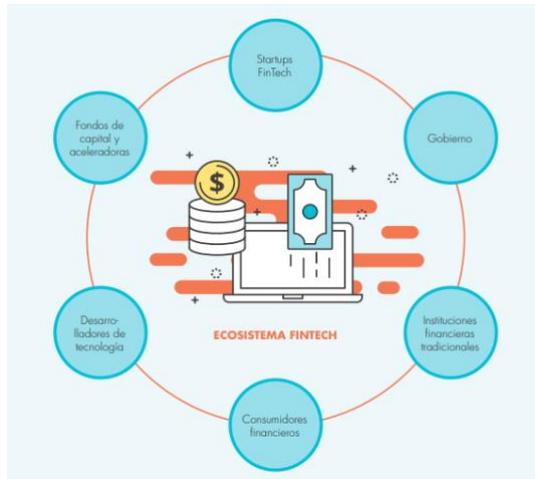
*Características de FinTech*

<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Productos financieros online	Permiten a los usuarios y/o clientes gestionar diferentes transacciones medio online, sin necesidad de desplazamiento a la sucursal física; empleando eficientemente los diferentes canales digitales, a través de los smartphones y el Internet.
Soluciones rápidas	La diferentes opciones o propuesta que ofrecen en el sistema financiero, presentan tecnologías disruptivas, estructuras flexibles y metodologías ágiles, que permiten que los usuarios puedan adquirir soluciones rápidamente para sus requerimientos o necesidades
Centrada en el cliente	Presentan un enfoque estratégico direccionado al cliente y/o usuario, por lo tanto, buscas establecer valor y diseño en los servicios y productos financieros, con un trato personalizado y acondicionado a sus necesidades.
Desintermediado	Permite cubrir y satisfacer necesidades específicas, focalizando y desarrollando sus ideas para servicios y productos financieros en base a ello, permitiendo mantener una comunicación directa con los clientes y usuarios.
Inclusión financiera	Sus propuestas favorecen la inclusión financiera, de la población no bancarizada, en virtud que democratizan y facilitan el acceso a los servicios financieros, eliminando requisitos o protocolos que dificultan el acceso y promoviendo la transparencia.

Fuente: KPMG (2017)

## Ecosistema de FinTech

Para comprender el funcionamiento y la dinámica de la innovación FinTech, es necesario primero comprender el ecosistema donde se desempeña, y los diferentes sujetos involucrados con que interactúan, que se puede apreciar en la siguiente figura.



*Figura 1.* Ecosistema de las FinTech

Fuente: González, Sojo, Ariel, Morales, y Espíndola (2018)

Como se puede observar, el ecosistema está conformado generalmente por los emprendedores, gobiernos, instituciones financieras tradicionales, proveedores de tecnológicas y los fondos de capital.

Las Startup FinTech, son aquellas empresas o compañías recientemente creadas que se especializan por brindan servicios financieros a través de las tecnologías, observando ejemplo, como plataformas de crowdfunding, de préstamos, de remesas, entre otros. En cambio, los proveedores tecnológicos, son aquellos que proporcionan los elementos y recursos para que este tipo de empresas desarrollen sus actividades, reflejando aquellos que ofrecen servicios Big Data, Cloud Computing, social media, y entre otros (González, Sojo, Ariel, Morales, & Espíndola, 2018).

Otros de los involucrados en el ecosistema, corresponde al Gobierno que es responsable de establecer las disposiciones y regulaciones con respecto a las actividades de las FinTech. Sobre las instituciones financieras o bancarias, abarcan aquellas que conforman

el sistema financiero tradicional, que generalmente son bancos, compañías de seguros, bolsas y fondos de capital; y se caracterizan en adecuar las estrategias y modelos efectivos aportados por las FinTech (González, Sojo, Ariel, Morales, & Espíndola, 2018).

Con respecto a los clientes financieros, son simplemente la fuente de ingreso para las empresas FinTech, en virtud que adquieren y utilizan los diferentes servicios tecnológicos financieros que ofrecen. Mientras que los fondos de inversión, son aquellos que proporcionan los soportes e impulsos para los startups (González, Sojo, Ariel, Morales, & Espíndola, 2018).

### **Start Ups y FinTech**

Es importante mencionar que “Start Ups / Startup” significa sencillamente nuevos emprendimientos según su traducción al inglés, mientras que FinTech simplemente es la abreviación de tecnología financiera, que es la unión de los términos *finance* y *technology* en inglés (Maestre, 2020).

Las Start Ups, constituyen nuevos emprendimiento o propuestas a través de las nuevas tecnologías, orientadas completamente en satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y/o usuarios.

En este aspecto las Startup Fintech, constituyen a todas aquellas nuevas empresas que emplean las nuevas tecnologías y digitalización para ofrecer nuevas respuestas innovadoras al sistema financiero y brindando nuevas experiencias y oportunidades para los usuarios o consumidores, que son agradables, accesibles y atractivas (LetsLaw, 2020).

De acuerdo con Fernández (2018) la evolución y uso de las Startup van de la mano con los avances y proliferación de las tecnologías e innovaciones centradas en la utilización de internet como canal de ventas y de servicios, permitiendo a las empresas disponer de equipos descentralizados nuevos con la capacidad de satisfacer las necesidades o requerimientos de los clientes, desde diversas zonas geográficas.

En virtud que son nuevas propuestas o emprendimientos es que, en el sistema financiero, es que Jaime menciona “startups sobre servicios financieros Fintech son las más prometedoras del mundo según los inversores más activos en los últimos meses” (2015).

En pocas palabras, las Startup Fintech constituyen propuestas nuevas y adecuadas a las últimas tendencias y avances tecnológicos, y que brindan mejores experiencias a los usuarios y/o clientes, y por lo general, están por encima de los servicios y herramientas ofertadas en el sistema financiero.

A pesar que ambos términos, son altamente relacionados y se usan frecuentemente al hablar de la digitalización y tecnológicas en el sistema financiero, sin embargo, presentan una serie de diferencias.

Tabla 2.

*Diferencia de FinTech y Start Ups*

<b>Fintech</b>	<b>Start Ups</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Son empresas que brindan servicios financieros adecuadas a las nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Son empresas en etapas tempranas o nuevas, que emplean tecnologías digitales de forma rápida y sencilla.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Proporcionan productos y servicios financieros innovadores como Banca Digital, Créditos online, Cambio de Divisas a través de la web o en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Proporcionan alianzas con la banca tradicional, para modificar o ampliar su gama de productos y servicios según avances tecnológicos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Funcionan como intermediarias en el sistema financiero en aspectos tecnológicos, como: transferencias de dinero, préstamos, compras y ventas de títulos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se enfocan en resolver o solventar los problemas que frecuentemente presentan los sistemas financieros.</li> </ul>

Fuente: Emprede (2019)

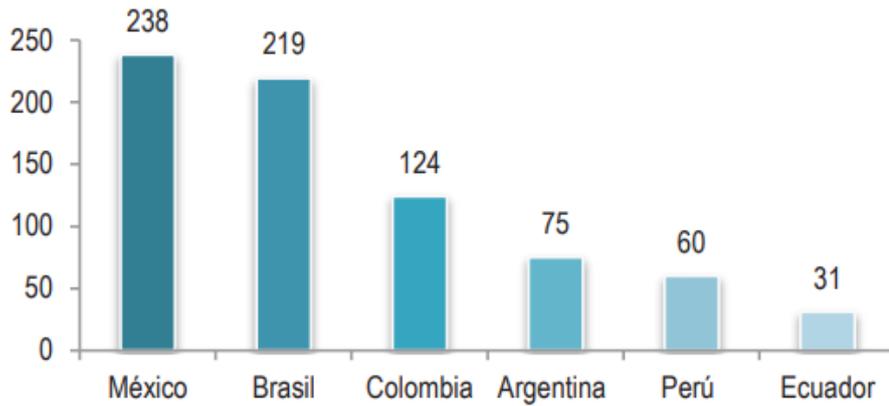
Es importante mencionar que las Startups FinTech, solamente constituyen emprendimiento o proyectos que están iniciando, y una vez que están posicionado y escalado en el sistema financiero, ya no constituyen un Startup.

### **FinTech en Ecuador**

A continuación, se realiza una apreciación general sobre la FinTech en el Ecuador, con el objetivo de identificar el escenario actual con respecto a dicha variable, y que es relevante para el desarrollo de la investigación.

A pesar de ser un término novedoso para muchas personas, la industria del Fintech se está promoviendo a partir del 2010 y en Latinoamérica a partir del 2013. Este término se emplea en el uso de las tecnologías en los campos de procesos productivos y modelos de negocios para los servicios financieros, esto quiere decir, que implementa su trabajo en campos conocidos para todo el mundo, como son los bancos, compañías aseguradoras, empresas de envío de remesas, facturación móvil y comercio online; pero aplicadas en plataformas como aplicaciones, sitios online y en general en la internet (SpotLive, 2018).

En el Ecuador las prácticas correspondientes a Fintech se encuentran en pleno progreso, faltando muchos aspectos a desarrollar. Esto sucede principalmente debido a que aún se necesitan varios aspectos a desarrollar en el sector digital, siendo en el emprendimiento digital y tecnológico poco desarrollado a nivel nacional. Poniendo en comparación Colombia, como ejemplo del desarrollo de estas tecnologías, en balance con respecto al desarrollo a nivel nacional, el país fronterizo cuenta con 84 negocios de esta índole a comparación de los 31 que posee el Ecuador para el cierre del 2017. La mayoría de estas empresas nacionales se generaron entre los años 2014 y 2016, siendo considerados como los años del boom Fintech en la región (González, 2017).



*Figura 2.* Número de Fintech en algunos países de la región, 2017

Fuente: Finnovista (2017).

Se puede apreciar en la gráfica anterior la diferencia en lo que respecta a la cantidad de empresas Fintech que existen en Latinoamérica, en comparación de Ecuador para el año 2017, denotándose que está muy lejos de otros países de la región en la creación de empresas que proveen esta clase de servicios financieros y tecnológicos.

Según Finnovista (2017), en Ecuador el porcentaje de proyectos Fintech es muy variado, observando que a pesar de que esta tecnología está en pleno crecimiento e implementación en el mercado nacional, este tipo de startups crece de una manera equilibrada, como en los siguientes aspectos:

- Gestión Patrimonial, generando un crecimiento del 75%, creciendo de 4 a 7 startups.
- Gestión de Finanzas Empresariales, generando un crecimiento del 64%, creciendo de 11 a 18 startups.
- Pagos y Remesas, generando un crecimiento del 55%, de 20 a 31 startups.
- Seguros, generando un crecimiento del 50%, pasando de 2 a 3 startups.
- Puntaje, Identidad y Fraude, generando un crecimiento del 33%, pasando de 3 a 4 startups Finnovista (2017).

Algunos ejemplos de Fintech en Ecuador en distintas áreas de emprendimiento son las siguientes:

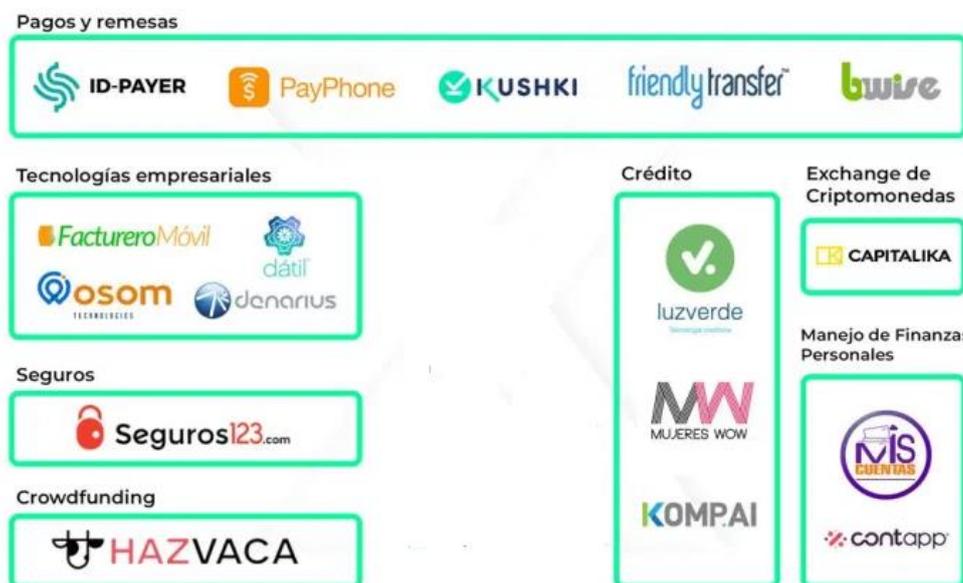


Figura 3. Fintech en Ecuador y tipos de startups.

Fuente: González (2017).

En seguida se expone algunas de las FinTech presentadas en la figura, detallando sus características y particularidades.

### **Kushki**

Es una plataforma tecnológica digital que permite a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño aceptar pagos a través de sus respectivas páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales e incluso de manera presencial. Esta empresa fue creada por Daniela Espinoza, egresada de la carrera de Finanzas en la Universidad San Francisco de Quito. Este emprendimiento nacido en el 2016 se ha extendido a países como Chile, Colombia, México, Perú, Estados Unidos y Canadá, actualmente contando con más de 400 clientes a nivel nacional e internacional (Espinoza, 2020).

### **Facturero Móvil**

Formando parte del grupo LAAR, es un servicio de calidad que intenta brindar un servicio a las empresas de una forma personalizada. Siendo una herramienta de finanzas

elaborada para satisfacer las demandas del sector pymes y emprendedores, a través de un sistema avanzado de reportes, control de usuarios y funcionando a través de paquetes prepago de consumo, se denomina como la empresa número uno en lo que respecta a la Facturación Electrónica del sector pymes en Ecuador (Rojas, 2017).

### **Seguros123.com**

Es uno de los mayores agentes en lo que respecta a cotizar seguros en el Ecuador, iniciando sus operaciones desde el año 2014, y enfocándose principalmente en seguros vehiculares, posee un crecimiento anual del 20%, sus funciones se realizan principalmente a través de plataformas virtuales, desde donde la persona puede escoger el servicio de seguro que más se adapte a sus necesidades, sirviéndole como comparador y comprador de distintas coberturas, precios y servicios (Lucio, 2016).

### **Luz verde**

Luz verde es una plataforma que permite la compra y venta de productos a crédito administrando todos los procesos que esto involucra, desde la calificación general de crédito hasta el pago de las cuotas. Mediante el registro y posteriormente la validación de identidad por medio de la plataforma, la misma registra la identificación de la persona para poder realizar este tipo de actividades financieras (Heredia, 2019).

### **Hazvaca.com**

Es una plataforma digital que se encarga de brindar la posibilidad a los emprendedores de obtener recursos mediante crowdfunding, dando respaldo al usuario y el apoyo necesario mediante sus donaciones. Este medio brinda la posibilidad de que el proyecto sea revisado, dando la retroalimentación necesaria para optimizar las probabilidades de éxito. Esta plataforma ecuatoriana brinda la oportunidad de facilitar a pequeñas empresas un financiamiento de una manera práctica y sencilla (Beras, 2019).

**Capitalika**

Es una plataforma de Exchange & Wallet, que permite la compra venta y monitoreo de monedas virtuales como Bitcoin y Ethereum en toda Latinoamérica. Según su fundador Galarza Ponce, este Startup nace en base a la necesidad de formalizar el mercado de las Criptomonedas en Ecuador y todo el continente. Existe demasiada informalidad en este mercado, lo que genera una gran cantidad de víctimas en estafas y robos, por estas razones nació Capitalika, como herramienta formal en todo lo referente al Bitcoin, a través de cuentas bancarias locales siendo uno de los pioneros en estos servicios en toda Latinoamérica (StartupBoys, 2018).

**ContApp**

Siendo un grupo de especialistas financieros, con una gran experiencia en el mercado con el propósito de solucionar problemas en la administración y de negocios. Todo esto realizado a través de un contador tecnológico que funciona en forma de App. Brinda servicios como manejo de números, finanzas, contabilidad, y declaración al SRI por obligaciones tributarias, solucionando problemas desde la raíz a diferencia que los servicios que prestan contadores y administradores mediante métodos tradicionales, ayudando a que los negocios crezcan y se consoliden (ContApp, 2017).

**PayPhone**

PayPhone es un servicio completamente desarrollado en el Ecuador, concretamente en Cuenca, que permite realizar pagos a través de tarjetas de crédito y algunas de débito, funcionando a través de la descarga de la aplicación en el teléfono móvil, aparte de eso, también brinda servicios de comercio y profesionales sin pasar por engorrosos y costosos trámites que genera un banco (Salazar, 2017).

## **Osom Technologies**

Siendo la primera cadena de abastecimiento inteligente en el Ecuador, trabaja mediante herramientas que facilitan las operaciones de comerciantes, estructurando sus negocios y permitiéndoles generar mayor cantidad de ventas, acceso a instituciones financieras y promociones para sus vendedores, llegando hasta pequeños comercios con los precios más competitivos del mercado, brindando tecnología de bajo costo que mejora las operaciones y para ser viable ante instituciones financieras y proveedores (Osom Technologies, 2020).

Como se puede apreciar en la actualidad, el Ecuador posee una gran variedad de empresas innovadoras que cada vez se suman al mundo competitivo de las tecnologías Fintech. A pesar que en la actualidad la penetración en el mercado está lejos de las expectativas de otros países de la región, el crecimiento a través de los años de estas tecnologías ha sido exponencial, previendo que, con el paso de un periodo corto de tiempo, se puedan afianzar más en el mercado de los competidores, y nazcan otras soluciones nuevas y modernas con el sello de calidad nacional.

En pocas palabras, se observa que existe poco desarrollo y oportunidades con respecto a las FinTech en el Ecuador, como se puede comparar con otros países en la región Latinoamericana, pero en los últimos años viene registrando un avance significativo que evidencia la importancia de este tipo de empresas, que apuestas por la tecnología para innovar los servicios y productos financieros.

## **Banca Virtual**

La banca virtual, se le reconocen como los medios o herramientas con características tecnológicas y digitales, de modo que permiten a las instituciones y usuarios en el sistema financiero, realizar diferentes transacciones y gestiones en distancia y tiempo real, a través del Internet.

La banca virtual, también conocida como banca cibernética, banca por Internet, banca en el hogar o banca en línea, incluye la provisión de, y acceso a, varias actividades bancarias dirigidas de forma virtual en lugar de ir al banco físico. La banca virtual les permite a los clientes asegurar préstamos, pagar cuentas, hacer depósitos y revisar sus cuentas desde ubicaciones remotas. (Gilani, 2018, párr. 2)

En pocas palabras, corresponde un medio o servicio electrónico que brindan las instituciones financieras o bancarias para sus usuarios y/o clientes, que se enfoca en facilitar y complacer sus requerimientos o transacciones en tiempo real, cumpliendo con los aspectos de accesibilidad, seguridad y efectividad.

De acuerdo con Larrán y Muriel (2007), con la incorporación y proliferación del Internet en diferentes aspectos de la vida del ser humano, ha representado una revolución en las actividades y servicios que brindan las instituciones bancarias y financieras; constituyen una ventaja competitiva basada en incrementar el alcance de la red de las oficinas y la experiencia de los usuarios. En el caso de la banca virtual, destacan la disponibilidad, comodidad y rapidez, que las personas pueden realizar diferentes operaciones y transacciones financieras, y desde cualquier lugar con simplemente acceso al Internet.

En este aspecto Muñoz puntualiza “el aspecto mejor valorado de la banca por Internet es su rapidez frente a la banca tradicional, seguida de ser más fácil de usar y ofrecer un mejor servicio” (2009). Permitiendo a las personas realizar diferentes operaciones, como consultar sus movimientos y realizar transacciones financieras en cualquier momento del día, al estar disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Uno de los principales virtudes y oportunidades que ofrece la banca virtual, además de facilitar las transacciones cotidianas sin necesidad de visitar una sucursal, es la posibilidad que las personas puedan solicitar y adquirir servicios y productos financieros a través de sus smartphones o computadoras con acceso al Internet, permitiendo incrementar los niveles de inclusión en los lugares donde no disponen de oficinas físicas.

## Resumen

Una vez contextualizado las variables más relevantes o importantes para el desarrollo de la investigación, asociada sobre las posibilidades que ofrecen las FinTech y Startup para incrementar la inclusión financiera en el país, se logró identificar las características y el panorama donde interactúan dichos términos, y reconocen sus capacidades y beneficios que proporciona no solo a los usuarios y/o consumidores en el Sistema Financiero, sino también a las personas que aún no han logrado acceder, permitiendo por medio de la banca virtual solicitar y acceder fácilmente a los servicios o productos que ofrecen la respectiva empresa o institución, sin necesidad de dirigirse a una oficina física.

Reconociendo que las Start Ups representan todos aquellos nuevos emprendimiento o propuestas que son presentadas en el sistema financiero y bancario, que se caracterizan por implementar los recientes avances en la tecnología de información y comunicación, direccionados especialmente en satisfacer las nuevas tendencias, exigencias y requerimientos que presentan los usuarios.

Por lo cual, las Start up Fintech, constituyen las nuevas propuestas o emprendimientos en el sistema financiero y bancario, que se caracterizan por emplean los más recientes avances tecnológicos y de la transformación digitales, presentando la capacidad de ofrecer productos y servicios innovadores con capacidades de atender las exigencias y necesidades del público objetivo.

A través de ello, también se logró determinar las particularidades de las Startups FinTech, y como se diferencian de aquellas empresas que catalogan únicamente como Fintech, que aprovechan las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías y aspectos digitales, para mejorar significativamente los servicios y productos en el sistema financiero, en pro de los consumidores y clientes, brindando accesibilidad, efectividad, seguridad y confiabilidad.

### **Capítulo 3: Método**

A través del siguiente capítulo se expone la metodología de investigación establecida para reconocer la viabilidad y oportunidades de las FinTech, y los aspectos asociados a la banca virtual que pueden incrementar la inclusión financiera en la población ecuatoriana.

Por ello, se describe el respectivo diseño, técnicas y herramientas que favorecen la recolección de información necesaria y relevante de acuerdo a la naturaleza y propósito de la investigación, permitiendo reconocer las posibilidades de las FinTech en el Ecuador.

En pocas palabras, se exponen los métodos que se utilizaron para reconocer el contexto actual de la inclusión financiera en el Ecuador, y las capacidades funcionales que presentan la banca virtual de las principales instituciones bancarias en el país en este aspecto, como también como las funcionales y características que ofrecen las Fintech puede favorecer el acceso de las personas a los productos y servicios financieros.

#### **Diseño de Investigación**

Se estableció que la investigación será de carácter exploratorio descriptivo para profundizar el contexto y características de las FinTech a través de la banca virtual en la población del Ecuador, y representar el contexto actual en el mercado donde se desempeñan.

En la investigación descriptiva sus principales funciones “es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (Bernal, 2010). Es decir, a través de este tipo de investigación, se exhiben, identifican y puntualizan las características de las situaciones y fenómenos que son objeto del estudio.

Mientras la explicativa se basa principalmente en profundizar sobre la descripción de los conceptos o elementos asociados con la investigación, “pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández, 2014). Logrando explicar los motivos

o razones por las cuales ocurre el fenómeno de estudio, y establecer relación entre los elementos o variables que lo conforman.

En virtud de la naturaleza de la investigación, se establece un enfoque cualitativo y cuantitativo, para recolectar el mayor número de información relevante relacionada con la situación actual de las FinTech y las posibilidades que presenta en la población del Ecuador.

Sencillamente la cualitativa se basa en la recopilación de datos asociadas con las situaciones, eventos, población y comportamientos asociados con el fenómeno de estudio, recopilado de documentos, registros y estudios relacionados con la realidad. Mientras que el cuantitativo, corresponden a datos de carácter numérico y estadístico que permite reconocer las asociaciones o correlación entre variables identificadas previamente (Cadena, y otros, 2017).

### **Pertinencia del Diseño**

De acuerdo con el diseño de la investigación, se identificó que se puede establecer correctamente no solo la situación actual de las FinTech por medio de la banca virtual en el Ecuador, sino también reconocer las posibilidades que brinda a través de los avances en tecnología de información y comunicación en el ámbito financiero que pueden favorecer la inclusión de la población ecuatoriana en el sistema bancario y financiero.

A través de la investigación descriptiva, se permitió establecer desde un inicio las características y variables relacionadas con las Fintech y el Start up, e inclusión con la banca virtual a través de diferentes fuentes bibliográficas, y posteriormente realizar una indagación sobre las propiedades o particularidades de la situación actual del sistema financiero y bancario en el país y la población relacionada, permitiendo reconocer las oportunidades de esta tecnología financiera.

Con respecto a la investigación explicativa, sencillamente se busca profundizar sobre las causas de los bajos niveles de inclusión financiera en el Ecuador, y las limitaciones o

deficiencias que presentan las principales instituciones bancarios con respecto a los elementos tecnológicos que disponen, y el motivo que no contribuyan en el acceso de las personas a sus productos y servicios financieros. Como también, puntualizar los aspectos que ofrecen las Startup Fintech que puede beneficiar la transformación digital para estas instituciones, y brindar un mayor nivel de acceso a la población.

Estableciendo un enfoque cualitativo y cuantitativo, para recolectar el mayor número de información que será relevante de acuerdo con el objetivo de la investigación, permitiendo establecer correctamente las características y oportunidades que ofrecen los Fintech y Start up para las diferentes instituciones bancarias en el Ecuador, y su viabilidad como herramienta para incrementar la inclusión financiera en la sociedad.

### **Población y Muestra**

Como se ha mencionado previamente la investigación está enfocada principalmente en el Distrito Metropolitano de Quito. Se estima que dispone aproximadamente 2.239.191 habitantes, constituyendo una de las ciudades más pobladas en el Ecuador. En virtud que la población es elevada para desarrollar la investigación, se requiere determinar la muestra, que se define como el subconjunto o parte del universo o población, y que debe ser representativa para reconocer las particularidades y opiniones sobre el suceso o fenómeno de la investigación (López, 2004).

En la presente investigación el muestreo que se aplicara es no probabilístico donde los ciudadanos que componen la población de la investigación no tienen la misma posibilidad de ser seleccionada, con un enfoque intencional o deliberado donde se seleccionan aquellos que cumplen con particularidades o están relacionadas con el fenómeno de estudio (López, 2004). Por lo tanto, se seleccionan aquellas personas que estar relacionadas con el sistema financiero y bancario en el Distrito Metropolitano de Quito.

Al conocer la proporción de la población o universo de la presente investigación, se calculó el tamaño de la muestra a través de la fórmula de población finita, que la siguiente:

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

*Figura 4.* Fórmula de cálculo de muestra

Fuente: Herrera (2011)

Donde el significado de las variables que la conforman es el siguiente: “N” total de la población, “Z” coeficiente de confiabilidad, “p” proporción esperada, “q” proporción no esperada, “d” margen de error

En la siguiente tabla, se establece los respectivos valores de las variables que conforman la fórmula para calcular la muestra de investigación.

Tabla 3.

*Valores de la muestra*

<b>Variab</b> les	<b>Valores</b>
N	2.239.191
Z	1,75
P	0,50
Q	0,50
D	0,08 (8%)

Elaboración propia

Es importante puntualizar que el coeficiente de confianza (Valor Z) se establece a partir del margen de error establecido para la investigación de 8%, se establece un nivel de confianza del 92%, que representa un coeficiente de 1,75.

Se determinó que la muestra de la investigación es de 120 habitantes en el Distrito Metropolitano de Quito, que constituyen una proporción representativa de la población.

## **Consentimiento Informado**

Es importante puntualizar que el consentimiento informado representa un elemento fundamental en las investigaciones orientadas en los seres humanos, donde se informa los objetivos, propósitos, los riesgos y beneficios de la misma, además de indicar que es participación voluntaria por parte de los individuos (Cañete, Guilhem, & Brito, 2012).

En este aspecto, es importante puntualizar que se proporciona un documento y comunicación presencial sobre el objetivo de la investigación, donde está orientada en reconocer las características y beneficios de las FinTech en las instituciones bancarias, y reconocer las posibilidades que presentan para favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana.

Donde la investigación principalmente se conduce en evaluar sus opiniones y percepciones sobre el sistema financiero y bancario en el país, y la banca virtual que ofrecen a los clientes o usuarios, y sus capacidades para satisfacer sus necesidades y requerimientos de productos y servicios financieros, y que, por lo tanto, no representa ningún riesgo o problema su colaboración.

Lo que se buscó es que los individuos seleccionados para la investigación presenten pleno conocimiento del objetivo de la investigación, y que estén interesados en contribuir a partir de sus experiencias y opiniones sobre el fenómeno de las FinTech en el Ecuador y sus posibilidades para incrementar la inclusión financiera, y que culmina con la autorización del mismo en la participación.

Se garantiza que las personas que participaron para el desarrollo de la presente investigación presentaran entendimiento sobre el objetivo de estudio, y cumplieran con las características y conocimientos necesarios para la recolección de información pertinente y relevante, sobre la inclusión financiera en el país, y los elementos tecnológicos en el sistema financiero y bancario.

## **Confidencialidad**

Al hablar de confidencialidad en investigaciones, corresponde a la garantía que se le brinda los individuos involucrados que la información proporcionada será protegida y no será divulgada sin consentimiento o ámbitos diferentes a lo previamente autorizado, como también comunicar que sus datos personales serán secretos y no serán accesibles o publicados en el estudio (Ávila, 2013).

Es consiente que cada persona es resistente o renuente en proporciona información personal, y dificulta su colaboración y participación en investigaciones, por ello, los instrumentos que se establecieron que están direccionadas en los individuos seleccionados son de carácter confidencial, donde no se solicitan este tipo de información con la intención de proteger sus opiniones o interpretaciones sobre el sistema financiero o bancario.

En este sentido, no se solicitó el nombre y apellidos de los individuos, o incluso el registro de la institución financiero o bancaria donde participan, sencillamente se recolecta información sobre sus opiniones y percepciones sobre el objetivo de la investigación, brindando confidencialidad en los registros de los datos recopilados en este aspecto.

## **Localización Geográfica**

Como se ha repetida en oportunidades pasadas la investigación está orientada en el Distrito Metropolitano de Quito, sin embargo, para localizar fácilmente el individuo relacionado con el fenómeno de la FinTech en el sistema financiero y la banca virtual para la aplicación de instrumento y recolección de información, se seleccionó la zona financiera, comercial o administrativa de la ciudad.

La zona cercana al Parque La Carolina, se caracterizan por estar rodeadas de variedades de instituciones financieras y bancarias, recorriendo las avenidas Naciones Unidas, de los Shyris, Eloy Alfaro, República y Amazonas, como también los centros comerciales como el Quicentro, Mall el Jardín, y CCI (Iñaquito).

## **Instrumentación**

En virtud que la investigación es descriptiva y explicativa, se estableció como principales instrumentos la encuesta y observación, que permiten la recolección y registro de la información relevante para establecer el contexto actual de la inclusión financiera y las capacidades funcionales de las instituciones financiera y bancarias en el país en este aspecto.

En el caso de la observación, se basa esencialmente en reconocer los acontecimientos actuales de la FinTech en el sistema financiero del Ecuador, y sus componentes que influyen en incrementar el índice de inclusión financiera en la sociedad, a partir de la información presentadas en sus páginas web; como también experimentar las diferentes plataformas que ofrecen con respecto a los servicios financieros para reconocer sus capacidades y oportunidades funcionales.

La observación también se utilizó para examinar y reconocer las capacidades funcionales de las bancas virtuales de las principales instituciones bancarias en el país, y reconocer las opciones que ofrecen que favorecen la inclusión financiera, y las principales limitaciones y deficiencias que presentan al respecto.

Con respecto a la encuesta, está enfocada a los individuos que conforman la población de la investigación, y que están relacionados con el sistema financiero y bancarios del Ecuador, con el objetivo de recolectar información sobre sus valoraciones y percepciones al respecto a la banca virtual, como también sus opiniones sobre las FinTech y posibilidades que brindan para facilitar la inclusión financiera de la población.

En pocas palabras, el instrumento está enfocado esencialmente a las personas que mantienen relación con las instituciones bancarias, y que presentan conocimientos a partir de sus experiencias sobre las capacidades y funcionalidades que presentan estas entidades para satisfacer sus necesidades y requerimientos.

## **Recolección y Análisis de Datos**

Como se mencionó en anterioridad, la recolección de información inicia con el respectivo acercamiento a las personas relacionadas con el sistema financiero y bancario, y solicitando la colaboración para completar la encuesta, donde se registraba en una hoja impresa donde estaban las preguntas correspondientes, contemplando una hoja por cada encuestado.

La información recolectada a través de la aplicación de la encuesta será registrada y procesadas en el programa estadístico SPSS Statistics versión 25, con la finalidad de interpretar fácilmente el comportamiento y tendencias de los individuos encuestados con respecto a las variables analizadas sobre las FinTech en el Ecuador y sus posibilidades de incrementar los niveles de inclusión financiera.

A partir de dicho programa se permite establecer las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los individuos encuestados y reconocer fácilmente la tendencia o proporción mayor, analizando cómo define el contexto actual del sistema financiero y bancario y las capacidades de la banca virtual según sus opiniones y percepciones, como también sus apreciaciones sobre las FinTech y sus posibilidades.

## **Validez y Confiabilidad**

Para realizar la validación y confiabilidad de la encuesta de investigación establecida, se realizó el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, que sirve para reconocer el nivel de confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos a partir de la correlación interna. Dicho coeficiente asociado a la consistencia interna, dependerá directamente de las correlaciones entre los ítems con la misma variable (Quero, 2010).

En este sentido, para determinar el coeficiente de Alfa de Cronbach sobre la respectiva encuesta, se realizó una consulta a diez personas aleatorias para que evaluaran el

nivel de entendimiento y consistencia de cada una de las preguntas que conforma el instrumento, valorando a partir de la escala de Likert.

Para determinar el coeficiente de Cronbach con respecto a la encuesta y la correlación de las diferentes preguntas que la integran, se les consultó a diez personas aleatorias la consistencia y entendimiento de cada una, valorando según la escala de Likert.

Las valoraciones recibidas de las personas encuestadas sobre las diferentes preguntas o ítems de las encuestas son registradas en el programa estadístico SPSS Statistics versión 25, y se identificó el siguiente coeficiente al respecto.

Tabla 4.

*Alfa de Cronbach*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Valores	0,790	19

Elaboración propia

Es importante puntualizar que la interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach se basa según el resultado oscila entre “0” o “1”, en caso de estar próxima al “1” se evidencia la consistencia y correlación entre los ítems, evidenciando el nivel de confiabilidad sobre el instrumento (Ruiz, 2016).

Como se puede observar, se determinó un coeficiente de 0,790 de Alfa de Cronbach, y valor que es cercano o próximo al “1”, lo que significa que existe correlación y consistencia entre las diferentes preguntas que conforman la encuesta, demostrando la confiabilidad del mismo.

A partir del resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach, se evidencia la viabilidad y confiabilidad de la encuesta como instrumento de la presente investigación, para establecer el contexto actual del sistema financiero y bancario en el Ecuador.

## Resumen

Para desarrollar la presente investigación se estableció una investigación de carácter descriptivo y explicativo, a través del primero permite reconocer y especificar los diferentes elementos que están relacionados con las Startup y Fintech y las nuevas tecnologías en el sistema financiero y bancario, y cómo influyen en la inclusión y experiencia financiera de las personas; y describir el contexto actual en este aspecto en el Ecuador. En relación al explicativo, sencillamente se busca profundizar e interpretar las causas o elementos que justifican los bajos índices de inclusión financiera que se observa en la actualidad, y las limitaciones y deficiencias que presentan los medios tecnológicos de los bancos, y como pueden ser mejorados a través de las innovaciones de las Fintech.

Estableciendo como instrumentos fundamentales para el desarrollo de la investigación la observación y encuesta, que permiten recolectar la información necesaria para establecer el contexto actual del sistema financiero y bancario con respecto a la inclusión financiera y los medios tecnológicos que disponen a partir de las valoraciones y opiniones de los mismos clientes y/o usuarios, reconociendo sus capacidades para satisfacer sus exigencias y requerimientos. Como también, realizar una reconocimiento y evaluación de las características funcionales de las bancas virtuales de los principales bancos en el país.

En este sentido, se estableció una metodología de investigación adecuada para recabar información correcta y de calidad sobre el contexto actual de las FinTech en el sistema financiero y bancario en el Ecuador, permitiendo reconocer las particularidades y capacidades funcionales que disponen actualmente, especialmente en la banca virtual. Como también reconocer a partir de las percepciones y valoraciones de la misma sociedad en el Distrito Metropolitano de Quito, especialmente aquellos involucrados en instituciones bancarias, sobre las capacidades de las tecnologías que disponen actualmente y las posibilidades de incrementar los niveles de inclusión financiera de la sociedad ecuatoriana.

## **Capítulo 4: Resultados**

En el presente capítulo se exponen los resultados recabados sobre las FinTech en el sistema financiero y bancario del Ecuador, y las posibilidades que brinda para incrementar los niveles de inclusión financiera.

Puntualizando la información desde el carácter cuantitativo que corresponde a los resultados recabados a partir de la encuesta a los individuos que conforman la muestra de la investigación, como cualitativa que se basa en las observaciones realizadas sobre el contexto de la tecnología financiera en las instituciones financieras y bancarias según las percepciones de los usuarios y/o clientes.

En este aspecto, se realiza el respectivo análisis, interpretación y evaluación de las variables o elementos que corresponde al objetivo de la investigación, estableciendo el contexto actual del sistema financiero y bancario según las opiniones de los mismos usuarios y/o clientes, y las capacidades funcionales de las plataformas digitales que ofrecen de acuerdo a las observaciones realizadas.

### **Resultados de la Encuesta**

A continuación, se exponen los resultados recopilados con la aplicación de la encuesta a los 120 individuos que conforman la muestra de la investigación, y presentan una relación con el sistema financiero y bancario en el Distrito Metropolitano de Quito, destacando sus opiniones y valoraciones al respecto.

A través de la aplicación de la encuesta, se buscó reconocer desde las opiniones de los usuarios o clientes de instituciones bancarias, las funcionalidades, y beneficios brindan las bancas virtuales y/o digitales, como también sus capacidades para incrementar la inclusión financiera en la población.

Sin embargo, es un principio se establece el perfil del encuestado donde se detalla la información general o básica de las personas que contribuyeron en el desarrollo de la investigación:

Tabla 5.

*Perfil del Encuestado*

<b>Aspectos</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Género	Hombre	54	45,0
	Mujer	66	55,0
	Total	120	100,0
Edad	Entre 18 y 25 años	2	1,7
	Entre 26 y 32 años	29	24,2
	Entre 33 y 40 años	41	34,2
	Entre 40 y 48 años	32	26,7
	Entre 49 y 60 años	13	10,8
	Más de 60 años	3	2,5
Estado Civil	Total	120	100,0
	Soltero	18	15,0
	Casado	68	56,7
	Unión libre	7	5,8
	Divorciado	19	15,8
	Viudo	5	4,2
	Otro	3	2,5
	Total	120	100,0
Actividad Económica	Trabajador	40	33,3
	Independiente	37	30,8
	Empresario	20	16,7
	Estudiante	9	7,5
	Jubilado	4	3,3
	Otro	10	8,3
	Total	120	100,0

Elaboración propia

Se observa que existe una proporción equitativa con respecto al género de los individuos encuestados, pero observando una mayor participación por parte de las mujeres con una representación del 55,0% de la muestra de investigación.

Los individuos que fueron seleccionados para la aplicación de la encuesta, que se ubicaban cerca de instituciones financieras o bancarias, se identificó que la mayoría se puede catalogar que están en la adultez media, es decir, superiores a los 33 años. En este aspecto, se interpreta que disponen de estabilidad laboral y han desarrollado su contexto familiar y profesional.

No obstante, es importante reconocer que los adultos jóvenes que son menores a los 33 años, presentan una participación relevante del 25,9% sobre la muestra. Lo que significa que la población joven demuestra interés y participación con el sistema financiero y bancario.

Se determinó que la mayoría de los individuos encuestados mantienen una relación o vínculo conyugal con otra persona, con una representación del 56,67%, mientras que los divorciados abarcan el 15,83% de la muestra de investigación. En cambio, el 15,0% puntualizan que actualmente están solteros/as.

La inmensa mayoría de los individuos encuestados desempeñan una actividad económica y presentan una fuente de ingreso, con una representación del 80,8% sobre la muestra. La mayoría indican que mantienen una relación de dependencia y laboral, reconociendo como trabajadores con una proporción del 33,3%.

Es importante observar que aproximadamente 5 de cada 10 individuos encuestados son catalogados como independientes y empresarios, por lo cual, se interpreta que disponen de negocios propios y no mantienen una dependencia económica bajo una relación laboral. Es decir, desarrollan actividades productivas, industriales o comerciales bajo cuenta propia, o simplemente disponen de sus propias empresas y compañías.

### ¿Dispone de productos o servicios financieros de una institución financiera o bancaria del país?

A pesar que la encuesta se realizó cerca de las principales instituciones financieras y bancarias, y se abordó aquellas personas que salían de las entidades con el objetivo de constatar su relación con este tipo de entidades, la siguiente interrogante se enfocó en puntualizar la proporción de individuos que disponen de productos y servicios financieros.

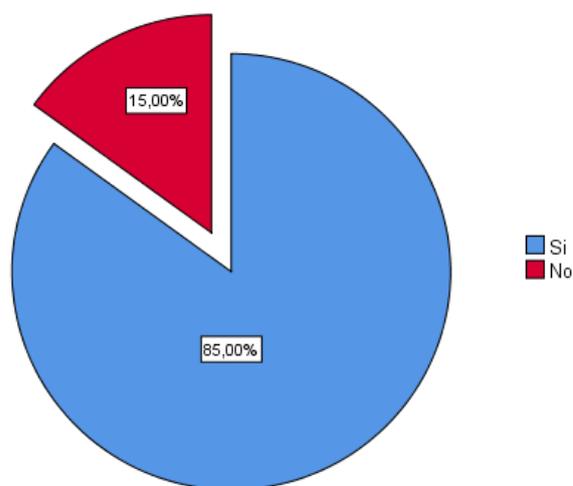


Figura 5. Encuestados que disponen de productos y servicios financieros

Elaboración propia

Como se puede observar, se identificó que la mayoría de los individuos seleccionados y encuestados para la presente investigación, presentan servicios y productos por parte de las instituciones financieras y bancarias, con una representación del 85,0% de la muestra.

Por lo tanto, las preguntas orientadas sobre los productos y servicios financieros, como también de las mismas instituciones bancarias, serán únicamente respondidas por dicha proporción de individuos encuestados, que poseen algún tipo de relación con una entidad financiera bancarias donde dispongan de la prestación de un producto o servicio bancario o a su vez forman parte de la misma institución financiera.

**¿Cuáles son los productos o servicios financieros que dispone actualmente, por parte de instituciones financieras o bancarias?**

Primero se buscó reconocer cuales son los principales productos o servicios financieros que adquieren las personas encuestadas, con respecto a las instituciones financieras o bancarias que están relacionadas.

Tabla 6.

*Productos y servicios financieros*

<b>Productos o Servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ahorro	76	74,5
Corriente	91	89,2
Crédito	60	58,8
Inversión	36	35,3
Seguro	41	40,2
Otros	11	10,8
<b>Muestra</b>	<b>108</b>	
<b>No Aplican</b>	<b>18</b>	

Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Tabla 6 donde los encuestados seleccionaban los productos y servicios que presentan en las instituciones financieras o bancarias, que las cuentas corrientes y ahorro representan los productos más seleccionados, con una representación del 89,2% y 74,5% respectivamente. Lo que significa, que las personas buscan establecer un fondo en los bancos donde puedan gestionar depósitos y realizar diferentes transacciones financieras.

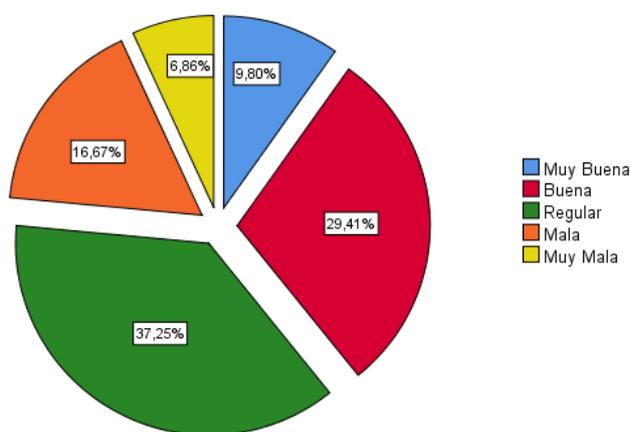
Con respecto a los créditos, que representa la posibilidad que puedan adquirir fondos por parte de las mismas instituciones financieras y bancarias, estos servicios son

seleccionados por el 58,8% de las personas encuestadas. Lo que se interpreta, que 6 de cada 10 personas disponen de posibilidades de financiamientos o prestamos por parte de la institución que pertenecen, posiblemente bajo la imagen de una tarjeta de crédito como producto.

A partir de dicha interrogante, se reconocen los productos y servicios financieros que habitualmente adquieren o gestionan las personas encuestadas con respecto a las instituciones financieras y bancarias, y que, por lo tanto, deberían estar contempladas en las herramientas tecnológicas o digitales que proporcionan este tipo de entidades.

### **¿Cómo calificaría el desempeño de los productos o servicios financieros que dispone por parte de las instituciones financieras o bancarias?**

Luego se les consultó a las personas encuestadas, como valoran y califican los productos y servicios recibidos por parte de las instituciones financieras y bancarias, determinando la siguiente proporción:



*Figura 6.* Calificación de los servicios y productos financieros de los encuestados.

Elaboración propia

Se puede apreciar en la Figura 6, que aproximadamente 4 de cada 10 personas encuestadas presentan una valoración positiva y satisfactoria sobre los productos y servicios

financieros que disponen por parte de las instituciones financieras y bancarias. Por lo tanto, se interpretan que satisfacen efectivamente sus requerimientos y necesidades en este aspecto.

No obstante, es relevante mencionar que la otra mitad de las personas encuestadas presentan valoraciones regulares y negativas, con una representación del 37,3% y 23,6% respectivamente. Lo que significa que los productos y servicios financieros, es posible que experimenten deficiencias e incapacidades para satisfacer correctamente sus necesidades y requerimientos que presentan sobre las instituciones bancarias.

**¿Cuál es el canal que generalmente utiliza para gestionar los productos o servicios financieros que dispone por parte de las instituciones financieras o bancarias?**

En este sentido, primero se buscó determinar cuál es el canal que principalmente utilizan las personas para gestionar los servicios y productos financieros que disponen de las instituciones financieras y bancarias.

Tabla 7.

*Principal canal de gestión de los productos y servicios financieros*

<b>Productos o Servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Agencias Físicas	34	33,3
Cajeros Automáticos	21	20,6
Teléfono	3	2,9
Página web	18	17,6
Aplicación móvil	23	22,5
Otros	3	2,9
<b>Muestra</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
<b>No Aplican</b>	<b>18</b>	

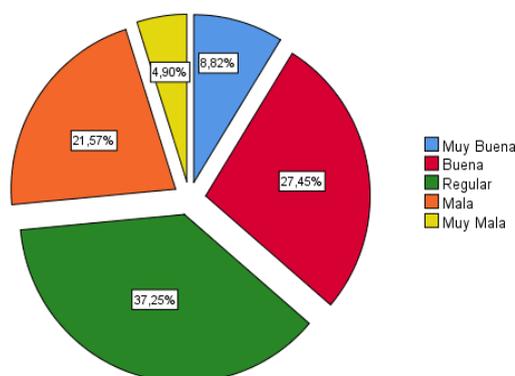
Elaboración propia

Se observa que la mitad de las personas encuestadas, específicamente el 53,9% de la muestra, gestionan habitualmente los canales tradicionales de atención que ofrecen las instituciones financieras, como son las agencias y/o sucursales (33,3%) y los cajeros automáticos (20,6%). Lo que puede significar que estas personas tienen una mayor confianza y seguridad en estos canales, para realizar las diferentes operaciones que requieren, sobre los canales tecnológicos que pueden emplear en este aspecto.

Sin embargo, es relevante observar que el 40,1% de las personas encuestadas, emplean habitualmente los canales o medios tecnológicos y digitales que ofrecen las instituciones financieras y bancarias, para gestionar los productos y servicios que disponen. Interpretando que existe una proporción significativa de usuarios, que reconocen los beneficios y capacidades que ofrecen las opciones tecnológicas, para lograr realizar diferentes tipos de operaciones sin necesidad de acercarse a una oficina o cajero.

**¿Cómo calificaría el desempeño y capacidad de los canales que generalmente utiliza para satisfacer sus requerimientos y necesidades?**

No obstante, para profundizar sobre los canales que generalmente emplean las personas encuestadas para realizar operaciones sobre los productos y servicios financieros que disponen, se les consultó como califican el desempeño y capacidades para satisfacer sus necesidades y requerimientos.



*Figura 7. Calificación de desempeño y capacidades de los canales de gestión.*

Elaboración propia

Es importante observar que la mayoría de las personas encuestadas valoran de forma regular y negativa sobre el desempeño y capacidades de los canales que habitualmente emplean sobre las instituciones financieras y bancarias, con respecto a satisfacer sus necesidades y requerimientos sobre los productos y servicios financieros que disponen.

En este aspecto, se confirma que los canales de atención y gestión que ofrecen las instituciones financieras y bancarias para sus clientes, presentan debilidades, problemas o deficiencias para satisfacer correctamente las necesidades y requerimientos que presentan las personas.

Para profundizar en este aspecto, se realizó una correlación sobre los canales que emplean los encuestados y sus respectivas valoraciones, para identificar información relevante sobre la investigación.

Tabla 8.

*Correlación de canales habituales y valoración*

	Valoración de Desempeño					Total
	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	
Agencias Físicas	4	16	8	6	0	34
Cajeros Automáticos	3	7	7	4	0	21
Teléfono	0	0	1	1	1	3
Página web	1	3	11	3	0	18
Aplicación móvil	1	2	9	7	4	23
Otros	0	0	2	1	0	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>102</b>

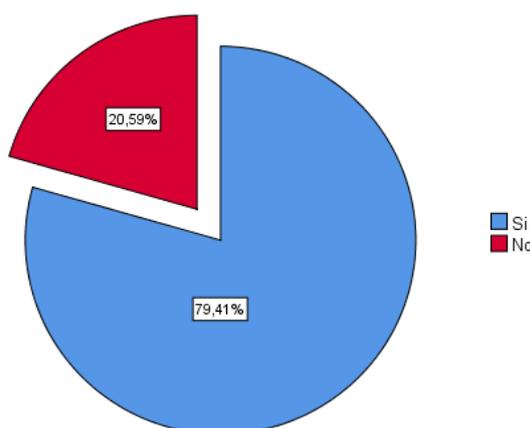
Elaboración propia

A partir de la información presentada en la Tabla 8, se observa que la mayoría de las personas encuestadas que emplean los canales tecnológicos y digitales, como son la aplicación móvil y página web que ofrecen las instituciones financieras y bancarias,

presentan valoraciones regulares y negativas sobre sus capacidades para satisfacer sus necesidades y requerimientos. Lo que evidencia, que actualmente la opción de banca virtual presenta limitaciones y debilidades, que no cumplen con las exigencias que presentan los usuarios con respecto a las operaciones que requieren realizar sobre los productos y servicios financieros.

**¿Considera que las instituciones financieras y bancarias que está relacionado, disponen de elementos tecnológicos e innovadores?**

En este sentido, se les consultó a las personas encuestadas si consideran que las instituciones financieras y bancarias que mantienen relación, presentan elementos tecnológicos e innovadores:



*Figura 8.* Disposición de elementos tecnológicos e innovadores en la banca

Elaboración propia

En la Figura 8, se observa que la mayoría de las personas encuestadas, específicamente el 79,4% de la muestra, puntualizan que las instituciones financieras y bancarias que mantienen relación, efectivamente presentan elementos tecnológicos e innovaciones con respecto a los servicios y productos que ofrecen. No obstante, es importante mencionar que muchos de las personas encuestadas, señalan que desconocen los avances tecnológicos enfocados en este tipo de servicios, y principalmente lo asocian con la

posibilidad de descargar una aplicación móvil de la entidad, y realizar operaciones por el Internet.

Es por ello, que es difícil reconocer a partir de las opiniones de las personas encuestadas, las capacidades y elementos tecnológicos e innovadores que disponen las instituciones bancarias, y como contribuyen en satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y/o usuarios.

### **¿Utiliza los canales y medios tecnológicos e innovadores que ofrecen las instituciones financieras y bancarias, como Página web y Aplicación Móvil?**

A pesar que previamente se identificó la proporción de personas que habitualmente emplean la aplicación móvil y página web, es importante establecer la proporción que utilizan estos medios tecnológicos.

Tabla 9.

*Utilizan los medios y canales tecnológicos de las instituciones bancarias*

<b>Productos o Servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	64	62,7
No	38	37,3
<b>Muestra</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>
<b>No Aplican</b>	<b>18</b>	

Elaboración propia

A pesar de observar previamente una proporción significativa que prefieren los canales o medios tradicionales de las instituciones financieras y bancarias, se determinó que la mayoría de las personas encuestadas efectivamente utilizan los medios tecnológicos, como son la aplicación móvil y página web para realizar ciertas operaciones relacionadas con los productos y servicios financieros.

## ¿Cómo calificaría el desempeño de los canales y medios tecnológicos que ofrecen las instituciones financieras o bancarias?

Una vez reconocida la proporción de personas que efectivamente emplean las aplicaciones móviles o banca virtual que ofrecen las instituciones financieras y bancarias que mantienen relación; se buscó reconocer sus valoraciones sobre las capacidades funcionales de dichos medios para satisfacer sus necesidades y requerimientos.

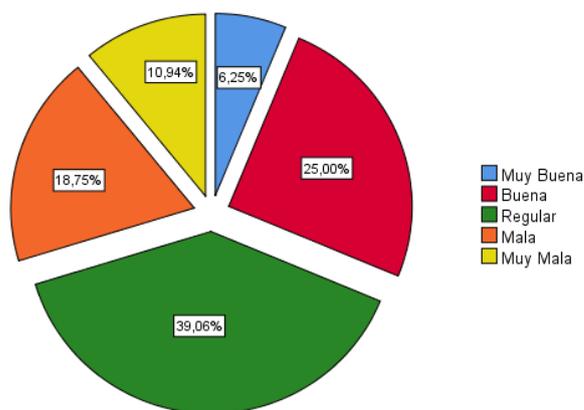


Figura 9. Valoración de capacidades funcionales de los medios tecnológicos.

Elaboración propia

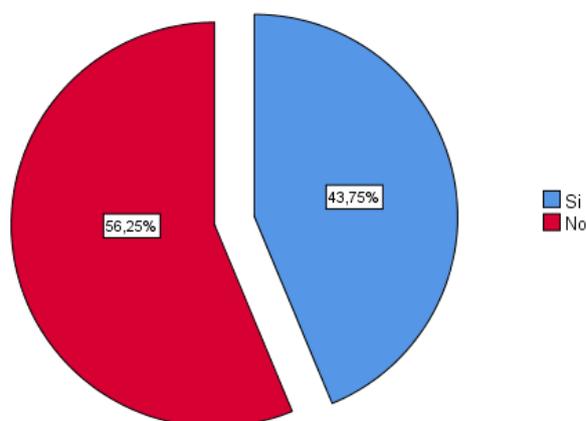
Similar a lo observado con anterioridad, se determinó que la mayoría de las personas encuestadas y que utilizan los medios tecnológicos, presentan una valoración regular y negativa sobre las capacidades funcionales que presentan dichas herramientas para satisfacer las necesidades y requerimientos que presentan con respecto a los productos y servicios financieros que disponen.

A partir de esta información, se evidencia que efectivamente los medios tecnológicos que ofrecen las instituciones bancarias, como es el caso de la banca virtual, presentan deficiencias y debilidades con respecto a sus capacidades y opciones funcionales, en virtud que se reconoce que la mayoría puntualizan que no pueden satisfacer sus requerimientos y servicios en este aspecto.

Lo que justifica la viabilidad de implementar las ventajas y oportunidades que ofrecen las Fintech y Start up con respecto a los medios tecnológicos que disponen actualmente las instituciones financieras y bancarias, con el objetivo de incrementar sus capacidades funcionales para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y/o usuarios, incrementado no solo la valoración con respecto a estos medios y canales, sino también la proporción de usuarios que lo seleccionan como medio habitual y preferencial para gestionar sus operaciones financieras.

**¿Considera que los canales y medios tecnológicos que actualmente dispone, permiten satisfacer sus necesidades y requerimientos financieros?**

De igual forma, al consultar sobre las capacidades funcionales de los medios y/o canales tecnológicos que dispone actualmente en satisfacer sus necesidades y requerimientos sobre los productos y servicios financieros, se observa lo siguiente:



*Figura 10.* Capacidad de los medios tecnológicos de satisfacer las necesidades

Elaboración propia

Se determinó que el 56,2% de las personas encuestadas puntualizan la incapacidad que presentan los medios tecnológicos que utilizan con respecto a las instituciones financieras y bancarias que mantienen relación, de satisfacer correctamente las diferentes necesidades y requerimientos que experimentan por los productos y servicios financieros. Uno de los encuestados, menciona que son muy limitadas con respecto a las opciones y funcionalidades

que ofrece, enfocado principalmente para realizar consultas o informes de los estados de cuentas, o realizar ciertas operaciones financieras, pero aspectos más específicos o asociados con una problemática, no proporcionan soporte, teniendo que comunicarse con un personal de atención por teléfono, o necesariamente dirigirse a una agencia y/o sucursal.

**¿Cuáles consideran que son las principales limitaciones y deficiencias que presenta actualmente los canales y medios tecnológicos que utiliza?**

Para ahondar sobre las limitaciones y debilidades que experimentan los canales y/o medios tecnológicos que ofrecen las instituciones bancarias, se les solicitó a las personas encuestadas que seleccionarán las opciones que reflejan dichas deficiencias:

Tabla 10.

*Principales deficiencias y limitaciones de los medios tecnológicos*

<b>Productos o Servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Solventar problemas	52	81,3
Atención personalizada	43	67,2
Solicitud de servicios	22	34,4
Solicitar información	12	18,8
Gestionar operaciones	12	18,8
Afiliación al Banco	53	82,8
Seguridad	35	54,7
Otros	11	17,2
<b>Muestra</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>
<b>No Aplican</b>	<b>56</b>	

Elaboración propia

Es relevante observar que una de las principales debilidades o limitaciones que presentan actualmente la banca virtual de las instituciones financieras o bancarias,

corresponde con la afiliación; donde algunos encuestados mencionaron que necesariamente deben dirigirse a una oficina o sucursal, para poder realizar la gestión de solicitud y adquisición de los productos y servicios financieros que desean, y que la aplicación móvil no les ofrece la posibilidad de realizarlo. Únicamente gestionan el requerimiento, ya sea que desean una cuenta corriente y/o ahorro o simplemente un crédito, y a veces no reciben respuesta a través de este medio tecnológico, por lo cual, deben obligatoriamente realizarlo presencial.

Por lo cual, se relaciona con la problemática planteada en la presente investigación, sobre las pocas posibilidades que disponen los medios o canales tecnológicos de las instituciones, para facilitar la integración o inclusión financiera en la población; donde no presentan la posibilidad de acceder a los productos y servicios a través de la banca virtual. Por lo cual, deban dirigirse a una oficina y/o sucursal para poder gestionar dicho requerimiento.

Otra de las debilidades mayormente seleccionadas por las personas encuestadas, corresponde a las capacidades que presentan los medios tecnológicos para solventar los problemas o requerimientos que experimentan sobre los productos y servicios financieras. Sencillamente mencionan, que automáticamente la aplicación direcciona al canal de atención al cliente por medio de llamada, para que pueda recibir y solventar la problemática que experimenta, no existe opciones enfocadas en brindar información o acciones que se deben realizar.

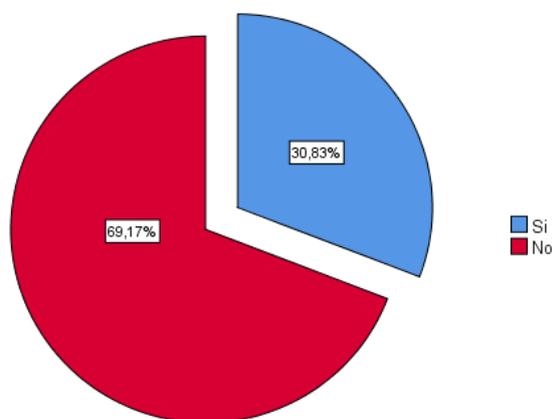
En este sentido, nuevamente se observan las limitaciones y debilidades que experimentan los canales tecnológicos de las instituciones bancarias, especialmente sobre los tradicionales, como son las mismas oficinas y/o agencias de atención; en virtud que representan los únicos medios donde las personas puedan solicitar y acceder a los productos y

servicios financieros, y donde pueden recibir respuestas sobre los problemas y requerimientos que experimentan.

A partir de la información identificada en este aspecto, se reconoce los elementos que deben ser considerados por las instituciones financieras y bancarias con respecto a los medios tecnológicos que disponen, para mejorar sus capacidades funcionales y satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios. Logrando ser solventadas a través de propuestas Startup Fintech, que proporcionen nuevas tecnologías y digitalización para solventar estas debilidades y limitaciones que experimentan.

### **¿Considera que las instituciones financieras y bancarias disponen de estrategias y medios para facilitar la inclusión financiera en la población?**

En relación a la inclusión financiera, se le consultó a las personas encuestadas si consideran que las instituciones financieras y bancarias disponen de medios y estrategias que facilitan este aspecto, obteniendo la siguiente información:



*Figura 11.* Medios y estrategias que facilitan la inclusión financiera

Elaboración propia

Se identificó en la Figura 11 que la mayoría de las personas encuestadas, específicamente el 69,1% de la muestra, mencionan que las instituciones financieras y bancarias no disponen de medios y estrategias que efectivamente faciliten la inclusión

financiera, no observan elementos que impulsen a la población de establecer una relación con este tipo de entidades.

Algunos de los encuestados puntualizaron que representa un problema, que necesariamente deban acercarse a una oficina o agencia para realizar una solicitud de producto o servicios financiero, y que no puedan realizar este tipo de operaciones desde cualquier localidad o desde la comodidad de sus casas, simplemente vía Internet. Justificando que aquellas zonas rurales donde no dispongan de una agencia física, las personas lógicamente no dispongan de la posibilidad de incluirse en el respectivo sistema financiero.

**¿Según su percepción, cuál es el nivel de inclusión financiera por parte de la población ecuatoriana?**

En este aspecto, se buscó reconocer la percepción de las personas encuestada sobre los niveles de inclusión financiera en la población del Ecuador, estableciendo la siguiente proporción.

Tabla 11.

*Percepción de inclusión financiera de la población ecuatoriana*

<b>Productos o Servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Alta	7	5,8
Alta	16	13,3
Regular	28	23,3
Baja	54	45,0
Muy Baja	15	12,5
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

Elaboración propia

A partir de la observación presentada en la Tabla 11, se observa que la inmensa mayoría de las personas encuestadas reconocen los bajos niveles de inclusión financiera que

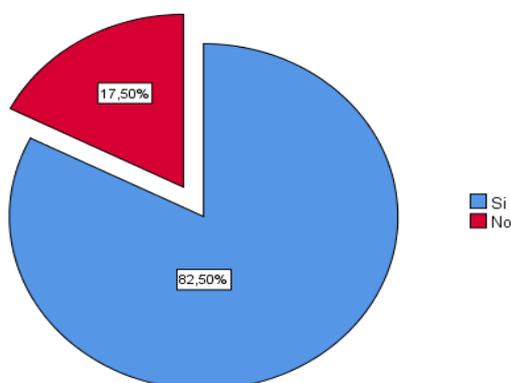
se observa en la población ecuatoriana, donde el 23,3% lo califican como regular y el 57,5% como baja. Logrando justificar desde la percepción de los encuestados, que efectivamente poca inclusión financiera en la sociedad.

Uno de los encuestados, menciona que son varios de sus conocidos y familiares que no disponen una cuenta corriente y/o ahorro con una institución bancarias, y habitualmente resguarden sus ahorros en sus propios hogares, en virtud que no observan elementos o medios que los impulsen asociarse con este tipo de entidades. Asociado principalmente a que desconocen las diferentes herramientas y opciones que pueden disponer para realizar operaciones financieras.

En este aspecto, se confirma que efectivamente existe un alto porcentaje de personas que no presentan una relación forma con las instituciones financieras y bancarias en el país, y que desconocen las características funcionales de los productos y servicios financieros que ofrecen.

**¿Considera que las nuevas tecnologías de la información y comunicación, pueden favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana?**

Continuando con el tema de la inclusión financiera, se les preguntó a las personas sobre las capacidades de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para favorecer la inclusión financiera.



*Figura 12.* Posibilidades de las nuevas tecnologías de favorecer la inclusión financiera

Elaboración propia

Se determinó que el 82,5% de las personas encuestadas, efectivamente reconocen las capacidades funcionales de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) especialmente para favorecer la inclusión financiera en la población. Varios concuerdan en los constantes avances que se observan en el ámbito financiero, donde puntualizan las billeteras electrónicas o digitales, como es el caso de PayPal o Payonner, donde pueden disponer este tipo de servicios desde una aplicación móvil y realizar diferentes transacciones, y pueden obtener fácilmente una cuenta por medio de una solicitud desde la misma app o página web, sin necesidad de dirigirse a una agencia física.

También reconocen las diferentes funcionalidades y opciones que ofrecen las aplicaciones móviles asociadas en el ámbito financiero, especialmente en el campo internacional, que presentan diferentes ventajas y capacidades para recibir y realizar transacciones en diferentes monedas, y no presentan las limitaciones y debilidades que experimentan la mayoría de las bancas virtuales de las instituciones bancarias en el Ecuador.

A partir de esta interrogante, se logró identificar que la mayoría de las personas encuestadas reconocen las bondades y beneficios que proporcionan las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC) en el ámbito financiero, y reconoce como propuestas Fintech, facilitan la asociación e inclusión financiera de los usuarios; permitiendo afiliarse desde las mismas aplicaciones móviles.

**¿Considera que las aplicaciones móviles y páginas web, permite que las personas puedan solicitar y acceder a los productos y servicios financieros?**

Por último, se buscó especificar de acuerdo a la percepción de las personas encuestadas, si consideran que las aplicaciones móviles y páginas web de las instituciones financieras y bancarias disponen de opciones para solicitar y acceder fácilmente a los productos y servicios financieros.

Tabla 12.

*Solicitar y acceder productos y servicios financieros en medios tecnológicos*

<b>Productos o Servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	46	38,3
No	74	61,7
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

Elaboración propia

Se puede observar que el 38,3% de los encuestado concuerdan que efectivamente puede solicitar y acceder productos y servicios financieros por medio de la aplicación móvil y página web. No obstante, al consultar sobre sus opiniones en este aspecto, la mayoría concuerda que efectivamente puede gestionar la solicitud por estos medios tecnológicos, pero para formalizar la adquisición de productos y servicios financieros deben dirigirse a una oficina o sucursal de la entidad, para proporcionar los requisitos solicitados y firmar los documentos; concordando que efectivamente todo el proceso no puede ser gestionado únicamente por la banca virtual.

En cambio, el 61,7% de las personas encuestadas, concuerdan sobre las limitaciones que presentan las aplicaciones móviles y páginas web de las instituciones financieras sobre la inclusión financiera, donde no puede realizar operaciones de solicitud y adquisición de productos y servicios financieros por estos medios. Concordando que este tipo de acciones, necesariamente deben realizarse por los medios tradicionales, es decir, en agencias y oficinas de la misma entidad, con un personal de atención al cliente para que puedan validar los requisitos y gestionen las formalidades que correspondan.

### **Prioridades de inversión en Fintech y Start up**

Para el desarrollo de la observación, se visitaron las páginas web de las principales instituciones bancarias en el país, para reconocer sus características funcionales y las opciones que ofrecen a los usuarios con respecto a la solicitud y gestión de los productos y servicios financieros que ofrecen.

En este sentido, se busca inspeccionar las funcionalidades de la banca virtual y aplicaciones móviles de las instituciones bancarias, solicitando la colaboración de conocidos que estén relacionados con dichas entidades y dispongan de usuarios para poder acceder, logrando observar e inspeccionar las opciones y servicios que ofrecen, y las capacidades que presentan con respecto a favorecer el acceso de sus productos y servicios financieros.

A partir de la información recolectada sobre la percepción de los usuarios y/o clientes de las capacidades funcionales de los medios tecnológicos y digitales que disponen las instituciones financieras y bancarias en el país, y cómo influyen en la inclusión financiera en la población, en la presente sección se exponen los aspectos que deben priorizar estas entidades a partir de las opciones y beneficios que proporciona las ofrecen los Fintech y Start up en este aspecto.

En este aspecto, se buscó constatar las capacidades funcionales de la banca virtual de las principales instituciones bancarias en el país, para certificar los aspectos que deben ser mejorados a través de las FinTech para incrementar sus capacidades para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, como también proporcionar facilidades para aquellas personas que quieran solicitar productos y servicios financieros.

Por lo cual, se observaron las funcionalidades de la banca virtual del Banco Pichincha, Banco Guayaquil y Banco del Pacífico, que se caracterizan por ser las principales instituciones bancarias en el país. Se seleccionaron estas instituciones bancarias, en virtud del posicionamiento y relevancia que tienen en el mercado financiero del país.

Es importante mencionar que en virtud de la pandemia del COVID-19 y el confinamiento establecido en la sociedad, para evitar la propagación las instituciones financieras incrementaron las capacidades de los medios tecnológicos para solicitar productos y servicios financieros.

The image shows a screenshot of the Banco Pichincha website. At the top left is the logo 'BANCO PICHINCHA'. To the right are links for 'Ventajas', 'Beneficios adicionales', and '¿Tienes dudas?'. The main content area has a dark blue background with a person holding a smartphone. Text on the left reads: 'Por tu bienestar y el de tus seres queridos abre tu Cuenta de Ahorros desde casa'. Below this is a sub-headline: 'En solo 10 minutos sin filas ni papeles obtendrás la cuenta que tu necesitas. Solo debes tener tu cédula ecuatoriana actualizada y ser mayor de edad.' On the right, there is a white form with the following elements: a label 'Número de cédula' above a text input field; a label 'Código dactilar' with an information icon above another text input field that includes a fingerprint icon; a checkbox labeled 'Acepto los términos y condiciones'; and a prominent yellow button labeled 'Abrir mi cuenta'.

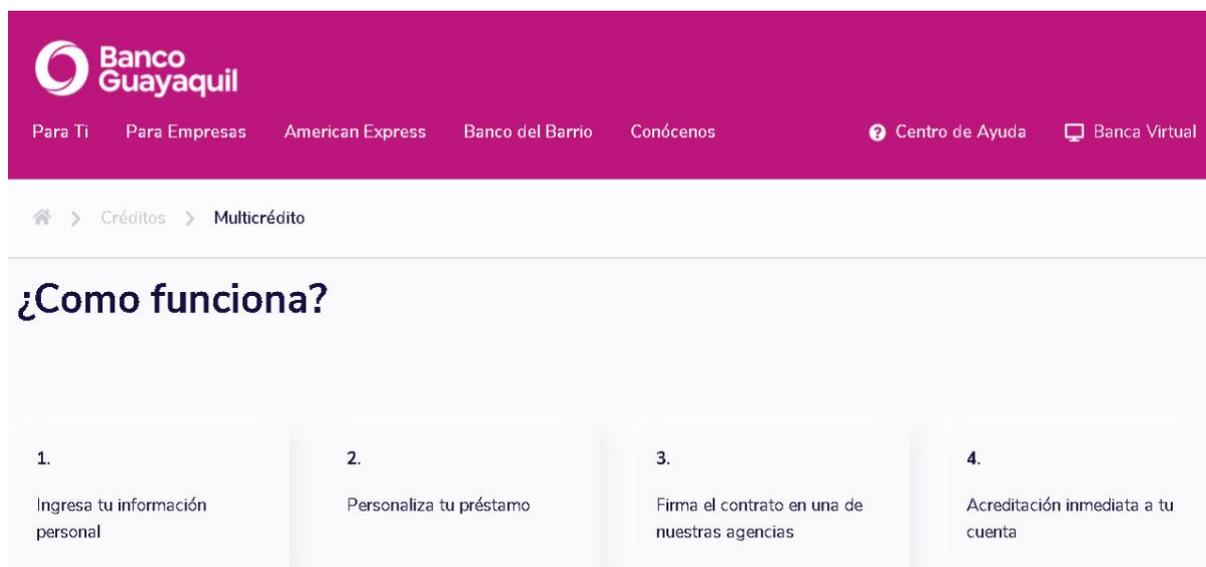
Figura 13. Opción de apertura de cuenta en línea del Banco Pichincha

Fuente: Banco Pichincha (2021)

No obstante, es importante mencionar que los bancos observados, únicamente disponen de esta opción para la apertura de una cuenta de ahorro, es resto de los productos y servicios financieros deben ser gestionados por las agencias u oficinas. Esto se debe principalmente que los requisitos para este tipo de producto son mínimos en comparación con los otros, lo que permite que sean realizados a través de la banca virtual.

Para el resto de los productos y servicios financieros, se confirmó que las personas interesadas deben dirigirse a una agencia u oficina de la entidad, y la página web únicamente brinda información sobre los requisitos que deben cumplir, y los formularios que deben completar y presentar para recibir el requerimiento.

Un ejemplo de ello, se observa en la banca virtual del Banco Guayaquil, donde las personas que requiere un crédito, tienen la opción de registrar la solicitud directamente en el medio digital, pero posteriormente deben acercarse a una agencia para formalizar la solicitud y confirmar que cumple con los requisitos.



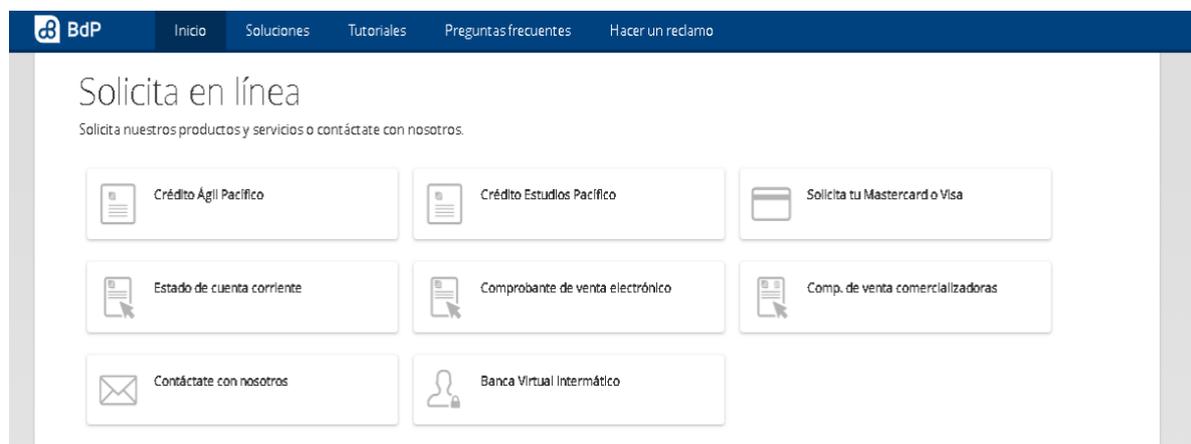
*Figura 14.* Instrucciones para solicitar crédito en el Banco Guayaquil

Fuente: Banco Guayaquil (2021)

Estas mismas características y capacidades se observan en la aplicación móvil de dichas instituciones bancarias, donde permite la apertura de una cuenta de ahorro en este medio digital, pero direccionando a la página web. Lo que significa que no disponen las funcionalidades para recibir este tipo de requerimientos.

En este sentido, se corrobora que la aplicación móvil del Banco Guayaquil presenta varias limitaciones y deficiencias con respecto a sus capacidades funcionales, donde generalmente los usuarios pueden realizar operaciones y transacciones de sus productos, pero no puede gestionar solicitudes o aperturas de nuevos productos o servicios financiero, y deban redirigirse a otros canales, y contactar directamente al servicio de atención al cliente.

En el caso del Banco del Pacífico, no se observaron en la aplicación móvil y página web opciones que faciliten a las personas aperturar una cuenta de ahorro u otro tipo de producto financiera en línea, donde efectivamente menciona que se requiere gestionar la visita en una agencia.



*Figura 15.* Solicitudes que se pueden realizar en línea en el Banco del Pacífico

Fuente: Banco del Pacífico (2021)

Al observar las características y opciones funcionales que presentan las bancas virtuales de las principales instituciones bancarias en el país, se confirma las opiniones y valoraciones de las personas previamente encuestada sobre las debilidades y limitaciones que presentan para facilitar la afiliación y acceso a los productos y servicios financieros a la población, y que obligatoriamente deben acercarse a una agencia o sucursal de la institución.

En este sentido, se establece la importancia de la innovación tecnológica que proporcionan las FinTech para atender las debilidades y limitaciones que experimentan actualmente las instituciones bancarias en su banca virtual, con respecto a la inclusión financiera. Es importante reconocer las propuestas que atiende a la población no bancarizada, y que ofrezca facilidades para el acceso de los productos y servicios financieros.

Como se mencionó con anterioridad, las Startup Fintech se caracterizan por emplear nuevas tecnologías para cambiar las estructuras funcionales de los medios financieros y ofrecer productos acordes a las necesidades y requerimientos de la población, solventando los

problemas y debilidades que experimentan los canales tradicionales, favoreciendo aquellas personas no han tenido acceso al sistema financiero.

Por lo tanto, las Fintech a través de la banca virtual de las instituciones bancarias, ofrecen la posibilidad de atender e incluir a las personas que no disponen de los servicios bancarios, sin necesidad que tengan que visitar o acercarse a una agencia o sucursal del banco.

Una alternativa sería, la propuesta del Fintech Ualá (emprendimiento que ofrece tarjetas débito online y app para gestión del dinero), que impulsa la economía digital en la sociedad, donde las personas puedan realizar variedades de transacciones sin necesidad de acercarse a una agencia o sucursal física, y que ofrece más de 60 productos y servicios financieros en línea. Eliminando las barreras tradicionales que enfrenta la mayoría de las instituciones bancarias para que las personas puedan acceder a los productos y servicios. Brindando alternativas de créditos a las personas, a partir del historial crediticio y los datos de gastos y pagos que evidencia en un periodo determinado, proporcionando soluciones a las personas directamente desde la plataforma digital.

En este sentido, se establece que fundamental que las instituciones bancarias en el Ecuador establezcan prioridad en invertir en una mayor adopción de servicios financieros digitales, que atiendan a las necesidades y requerimientos de las personas, especialmente aquellas que no están bancarizadas, a través de las alternativas y soluciones que ofrecen las Fintech. Como también incrementar las capacidades funcionales de sus bancas virtuales, donde se ofrezcan más opciones para los usuarios y/o clientes, donde pueda gestionar la mayoría de sus transacciones y operaciones sin necesidad de acercarse a una agencia o sucursal, incrementando el nivel de acceso de la población a estos, sino también una reducción en los costos que representa para la entidad, en virtud que se emplean principalmente mecanismos digitales.

## Resumen

A partir de la aplicación de la encuesta de la presente investigación, se determinó no solo las necesidades y requerimientos que experimentan las personas que están relacionados con el sistema financiero y bancario en el país, sino también sus valoraciones sobre los medios tecnológicos y digitales que disponen, y como presentan limitaciones y deficiencias en sus capacidades funcionales, por lo cual, priorizan el uso de los canales tradicionales, como son las agencias y/o sucursales para tanto acceder a los productos y servicios que ofrecen, como también para solventar los problemas que experimentan al respecto.

Con respecto a la inclusión financiera, a partir de las opiniones de las personas encuestadas y las opciones que ofrecen las principales instituciones bancarias en el país en sus plataformas digitales, se observa que efectivamente no han implementado estrategias y elementos tecnológicos que brindar accesibilidad y facilidades para que las personas se integren al sistema financiero en el país. Relacionado principalmente, que para acceder a la mayoría de los productos y servicios financieros que ofrecen a la población, deben obligatoriamente acercarse a las respectivas agencias o sucursales físicas y cumplir con los requisitos que establecen.

En este sentido, es importante que las instituciones bancarias reconozcan los avances y oportunidades tecnológicas que ofrecen las Startup Fintech, para establecer productos y servicios financieros adecuados a la economía digital, y que brinden facilidades a las personas que puedan acceder directamente desde la banca virtual, evitando que deban acercarse a los canales tradicionales, incrementando los niveles de inclusión financiera de la población ecuatoriana.

## Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

A través del presente capítulo, se establecen las conclusiones y recomendaciones que corresponde a la presente investigación, centrada en la viabilidad de los avances y oportunidades que ofrecen los Fintech y Start up para las diferentes instituciones bancarias para la inclusión financiera.

### Conclusiones

Las conclusiones se establecen a partir de las preguntas específicas que están asociadas con el propósito de la presente investigación:

- Se determinó que las Startup Fintech representa la inclusión de nuevas tecnologías e innovaciones en el sistema financiero, que permiten establecer productos y servicios que estén efectivamente adecuados a las nuevas necesidades y requerimientos de la población, asociado con la influencia y posicionamiento que tienen las tecnológicas, como son los smartphones e internet en diferentes aspectos de la vida de las personas. En pocas palabras, brindan alternativas y elementos que permiten disminuir la brecha y deficiencias que caracterizan los canales tradicionales de las instituciones bancarias, con respecto a la transformación digital.
- Con respecto a las posibilidades que ofrecen las Fintech para incrementar el acceso e integración de la población en el sistema financiero o bancario en el país, a través de las plataformas digitales (aplicación móvil y página web), que se caracterizan por ofrecer un mayor alcance a las personas y empresas que no disponen de productos y servicios financieros, y una agencia bancaria en sus localidades, brindando facilidades para incorporarse de manera eficiente. Solventado las características y elementos tradicionales que justifican la brecha y el bajo nivel de población bancarizada, como son el alto número de requisitos y

documentos que deben presentar las personas para acceder a los productos financieros, y la ausencia de elementos que estén acordes a sus necesidades y requerimientos. Por lo tanto, la adición de nuevas tecnologías en el sistema financiero, permite diversificar la oferta de productos y servicios financiera, brindando un mayor nivel de apertura para las personas.

- A partir de los instrumentos de investigación, centrado en las opiniones y valoraciones de las personas sobre los productos y servicios financieros que disponen y las características funcionales de los medios tecnológicos de las instituciones bancarias, se logró confirmar que actualmente presentan limitaciones y debilidades para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y/o usuarios, donde sencillamente corresponde a medios para realizar consultas y transacciones específicas, pero no les permiten acceder a la mayoría de los servicios financieros, teniendo que recurrir obligatoriamente a los canales tradicionales, como son las agencias y/o sucursales.
- Reconociendo las limitaciones y debilidades que presentan las banca virtuales de las principales instituciones financieras en el país, y que efectivamente no benefician la inclusión financiera, se estableció la importancia que estas entidades prioricen la inversión en las Fintech, en la búsqueda de alcanzar nuevas alternativas tecnologías para adecuar sus productos y servicios financieros, e incrementar las capacidades de sus canales digitales, para facilitar el acceso y adquisición de las personas, sin necesidad de visitar a las agencias y/o sucursales.

## Recomendaciones

En relación a las recomendaciones que se establecen una vez finalizada la presente investigación sobre la relevancia de las Startup Fintech en el sistema bancario y su viabilidad para incrementar los niveles de inclusión financiera, los siguientes:

- En virtud que constantemente se registran avances en tecnologías de información y comunicación (TIC) que son aplicables en diferentes ámbitos, es importante que las instituciones bancarias realicen constante investigaciones o reconocimientos sobre las nuevas alternativas o propuestas que presentan las Startups Fintech, en la búsqueda de identificar como pueden mejorar y favorecer sus productos y servicios financieros, y como incrementar sus capacidades para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes.
- También se recomienda que las instituciones bancarias realicen evaluaciones sobre las capacidades funcionales de las e-Wallet, que se caracterizan por brindar servicios y productos netamente en línea, y que brindan variedades de facilidades a las personas que desean acceder, sin necesidad que cumplan con varios requisitos y políticas que dificultan su inclusión. Que se caracterizan por ser Fintech que ofrecen a sus clientes soluciones completamente diferentes a la banca tradicional, y que están adecuados a las nuevas tendencias tecnológicas y sociales.
- Es importante que las instituciones bancarias apoyen a través de diferentes estrategias y programas el desarrollo de negocios y propuestas Fintech en el Ecuador, al fin de alcanzar niveles competitivos en comparación con Latinoamérica, y poder presentar avances que no solo favorezcan los productos y servicios financieros, sino también la misma inclusión de la población en el sistema bancario.

## Contribuciones Teóricas y Prácticas

Con respecto a las contribuciones teóricas y prácticas asociadas con el desarrollo de la presente investigación orientada sobre la importancia que tienen las Startup Fintech en el sistema financiero y bancario en el país, se establecen las siguientes:

- A partir del desarrollo del marco teórico, se proporcionan los conocimientos de diferentes fuentes documentales y bibliográfica, sobre las características y beneficios que ofrecen las Startup y la Fintech, y como puede favorecer según sus innovaciones y transformación digital para la inclusión financiera en la población.
- Se brinda información sobre los principales negocios y emprendimientos Fintech existentes en el Ecuador, reconociendo que representa un campo poco desarrollado e impulsado actualmente en el país, en comparación con otros países de Latinoamérica. Puntualizando los diferentes servicios e innovaciones que ofrecen para el sistema financiero y bancario.
- A partir de la aplicación y resultados de las encuestas desarrolladas en la presente investigación, se brinda conocimientos sobre las percepciones y experiencias de los usuarios y/o clientes del sistema financiero y bancario, especialmente sobre las capacidades funcionales de los medios tecnológicos y digitales que disponen para satisfacer las necesidades y exigencias que presentan sobre los productos y servicios financieros.
- También se establecen los elementos y aspectos que definen las limitaciones funcionales de los medios tecnológicos y digitales de las instituciones bancarias, asociándolos con las exigencias y necesidades que presentan los usuarios y/o clientes, brindando información sobre las mejoras e innovaciones que se deben realizar para garantizar la mejor experiencia y satisfacción de los mismos, como también contribuir en la inclusión financiera de la población.

## **Futuras Investigaciones**

A partir de los resultados alcanzados en el desarrollo de la presente investigación sobre la viabilidad de los avances y oportunidades que ofrecen los Fintech y Start up, y como puede favorecer la inclusión financiera en el Ecuador, se establecen las siguientes ideas para futuras investigación en temas relacionados:

- Centrar la investigación en un institución financiera o bancaria determinada, que permita el acceso y recopilación de información sobre los elementos y medios tecnológicos que presentan por parte de involucrados, y realizar un desarrollo de posibles opciones y elementos funcionales basados en Start up y Fintech que incrementen significativamente las capacidades de su banca virtual o aplicación móvil, permitiendo disponer de un canal digital que pueda atender correctamente los requerimientos y necesidades de los usuarios y/o clientes, evitando que sean direccionados a canales tradicionales y puedan realizar variedades de operaciones desde sus smartphones o computadoras.
- En virtud que se reconoció que las Fintech son poco desarrolladas o impulsadas en el Ecuador, sería relevante realizar una investigación centrada en reconocer las causas o motivos que justifican el poco surgimiento de emprendimiento o negocios tecnológicos enfocados en el sistema financiero del país, en comparación con otros países de Latinoamérica que presentan un mayor nivel de avance en este aspecto. Como también puntualizar las estrategias y acciones que se deberían de implementar para brindar un espacio que incentive este tipo de propuestas, y que favorecen la innovación en las instituciones financieras y bancarias, como también en los productos y servicios que ofrecen a la población.

## Referencias

- Beras, D. (07 de Octubre de 2019). *Hazvaca.com, plataforma crowdfunding de Ecuador*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Emprender en Ecuador: <https://emprender.ec/hazvaca-crowdfunding-lider-en-ecuador/>
- Carvajal, E. (2018). *La inclusión financiera: según el Global Findex y mas allá del Global Findex*. Quito, Ecuador: FinDev.
- CCB. (2018). *Un Breve Recorrido Por La Historia Del Fintech*. Cámara de Comercio de Bogotá.
- Cobos, E. (30 de Abril de 2019). *El 32% de la población adulta ecuatoriana accede a productos financieros*. Obtenido de Revista Gestión: <https://revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/el-32-de-la-poblacion-adulta-ecuatoriana-accede-productos-financieros>
- ContApp. (2017). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de ContApp: <https://contapp.com.ec/quienessomos.php>
- El Universo. (16 de Febrero de 2018). *Evolución del Digital Banking: Buscando mejorar la experiencia del usuario*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/tendencias/2018/02/16/nota/6625714/evolucion-digital-banking-buscando-mejorar-experiencia-usuario>
- El Universo. (6 de Agosto de 2018). *Tres de cada diez personas cuentan con smartphone en Ecuador*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/06/nota/6893255/tres-cada-diez-personas-cuentan-smartphone>
- Emprende. (12 de Noviembre de 2019). *Descubre la diferencia entre una Fintech y una Startup*. Obtenido de Emprende: <https://empredebancoestado.cl/tips-para-el-negocio/178-descubre-la-diferencia-entre-una-fintech-y-una-startup>

- Espinoza, G. (19 de Febrero de 2020). *Kushki, una plataforma local de pagos digitales que se replica en 6 países*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Expreso: <https://www.expreso.ec/ciencia-y-tecnologia/kushki-plataforma-local-pagos-digitales-replica-6-paises-5504.html>
- Finnovista. (30 de Marzo de 2017). *Fintech Radar Ecuador identifica un ecosistema Fintech emergente con más de 30 startups*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de Finnovista: <https://www.finnovista.com/radar/fintech-radar-ecuador-identifica-un-ecosistema-fintech-emergente-con-mas-de-30-startups/>
- Gilani, N. (01 de Febrero de 2018). *¿Qué es la banca virtual?* Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13071503/que-es-la-banca-virtual>
- González, A. (2017). *Fintech en Ecuador*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de Contxto: <https://www.contxto.com/es/mapa-de-mercado/fintechs-ecuador/>
- González, F., Sojo, A., Ariel, C., Morales, M., & Espíndola, N. (2018). *FinTech En El Mundo*. Banco Nacional de Comercio Exterior.
- Heredia, R. (07 de Marzo de 2019). *Luz verde: plataforma que facilita la compra venta de productos crédito*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Fintech Latam: <https://www.fintechlatam.net/2019/03/07/luz-verde-plataforma-que-facilita-la-compra-venta-de-productos-credito/>
- INCYTU . (2017). *FinTech: Tecnología Financiera*. Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión.
- Jaime, R. (2 de Diciembre de 2015). *Qué es el Fintech, definición, sectores y ejemplos de startups*. Obtenido de IEBS: [https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/#ejemplos\\_fintech](https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/#ejemplos_fintech)
- KPMG. (2017). *FinTech, Innovación al servicio del cliente*. KPMG.

- Larrán, M., & Muriel, M. (2007). La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 13, núm. 2, 145-153.
- LetsLaw. (24 de Febrero de 2020). *Startup Fintech: Definición, Tipos Y Ventajas*. Obtenido de LetsLaw: <https://letslaw.es/startup-fintech/>
- Lucio, M. (09 de Mayo de 2016). *Seguros 123 presenta su nuevo servicio de seguros*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Seguros123.com: <https://ecuador.seguros123.com/seguros123-presenta-nuevo-servicio-seguros-medicos/>
- Medrano, S. (28 de Noviembre de 2019). *Características de las fintech de rápido crecimiento*. Obtenido de Fintech New: <https://www.fintechnews.org/caracteristicas-de-las-fintech-de-rapido-crecimiento/>
- Molina, D. (2018). Las fintech y la reinención de las finanzas. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa*, 22-44.
- Muñoz, F. (2009). Caracterización de los clientes de banca electrónica . *Revista de Estudios Empresariales - segunda época*, Num. 1, 4-30.
- Osom Technologies. (2020). *OSOM Technologies*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Rommel Unda: <https://osomtech.com>
- PaynoPain. (11 de Abril de 2019). *¿Conoces la historia de la tecnología financiera?* Obtenido de PaynoPain: <https://paynopain.com/actualidad-fintech/infografia-conoces-la-historia-de-la-tecnologia-financiera-descubre-como-hemos-llegado-las-empresas-fintech-a-ser-la-revolucion-actual/>
- Quirós, F. (8 de Junio de 2020). *¿Qué características distinguen a las empresas fintech de la banca tradicional?* Obtenido de Coin Telegraph:

<https://es.cointelegraph.com/news/what-characteristics-distinguish-fintech-companies-from-traditional-banking>

- RFD. (2019). *Construyendo el Futuro de la Inclusión Financiera en Ecuador*. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.
- Rojas, I. (12 de Octubre de 2017). *Facturero Móvil: Herramienta de Finanzas Para Pymes Y Emprendedores en la Nube*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Fintech Latam: <https://www.fintechlatam.net/2017/10/12/facturero-movil-herramienta-de-finanzas-para-pymes-y-emprendedores-en-la-nube/>
- Rojas, L. (2016). *La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca*. CAF - Banco de Desarrollo de América Latina.
- Salazar, J. (06 de Junio de 2017). *PayPhone: realiza y recibe pagos con tu móvil en Ecuador*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de TekZup: <https://tekzup.com/payphone-realiza-recibe-pagos-movil-ecuador/>
- Soto, M. (10 de Junio de 2017). *Fintech: Su evolución y la transformación de su cadena de valor*. Obtenido de Medium: <https://medium.com/@marvin.soto/fintech-su-evolución-y-la-transformación-de-su-cadena-de-valor-ff9ad1e2cba2>
- SpotLive. (31 de Agosto de 2018). *Las empresas Fintech en Ecuador*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de Intecuio: <https://www.spot-live.com/industrias-fintech-ecuador/>
- StartupBoys. (14 de Agosto de 2018). *Cómo empezar una startup en Ecuador: Capitalika*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de StartupBoys: <https://startupboys.com/cómo-empezar-una-startup-en-ecuador-capitalika-bf7a3a47c651>

## **Apéndice A: Encuesta**

La encuesta está enfocada a la población del Ecuador, específicamente en el Distrito Metropolitano de Quito, en la búsqueda de conocer sus opiniones y valoraciones sobre el sistema financiero en el Ecuador, sus capacidades para satisfacer sus requerimientos y los aspectos de la inclusión financiera.

### **Información General**

#### **1. Género**

Hombre ( )

Mujer ( )

#### **2. Rango de Edad**

Entre 18 y 25 años ( )

Entre 26 y 32 años ( )

Entre 33 y 40 años ( )

Entre 40 y 48 años ( )

Entre 49 y 60 años ( )

Más de 60 años ( )

#### **3. Estado Civil**

Soltero ( )

Casado ( )

Unión libre ( )

Divorciado ( )

Viudo ( )

Otro ( )

#### **4. Actividad Económica**

Trabajador ( )

Independiente ( )

Empresario ( )

Estudiante ( )

Jubilado ( )

Otro ( )

### **Información Sistema Financiero**

**5. ¿Dispone de productos o servicios financieros de una institución financiera o bancaria del país?**

Si ( )

No ( )

**6. ¿Cuáles son los productos o servicios financieros que dispone actualmente, por parte de instituciones financieras o bancarias?**

Ahorro ( )

Corriente ( )

Crédito ( )

Inversión ( )                      Seguro ( )                      Otros ( )

**7. ¿Cómo calificaría el desempeño de los productos o servicios financieros que dispone por parte de las instituciones financieras o bancarias?**

Muy Buena ( )                      Buena ( )                      Regular ( )  
Mala ( )                      Muy Mala ( )

**8. ¿Cuál es el canal que generalmente utiliza para gestionar los productos o servicios financieros que dispone por parte de las instituciones financieras o bancarias?**

Agencias Físicas ( )                      Cajeros Automáticos ( )                      Teléfono ( )  
Página web ( )                      Aplicación móvil ( )                      Otro ( )

**9. ¿Cómo calificaría el desempeño y capacidad de los canales que generalmente utiliza para satisfacer sus requerimientos y necesidades?**

Muy Buena ( )                      Buena ( )                      Regular ( )  
Mala ( )                      Muy Mala ( )

### **Información Tecnología e Innovación**

**10. ¿Considera que las instituciones financieras y bancarias que está relacionado, disponen de elementos tecnológicos e innovadores?**

Si ( )    No ( )

**11. ¿Utiliza los canales y medios tecnológicos e innovadores que ofrecen las instituciones financieras y bancarias, como Página web y Aplicación Móvil?**

Si ( )    No ( )

**12. ¿Cómo calificaría el desempeño de los canales y medios tecnológicos que ofrecen las instituciones financieras o bancarias?**

Muy Buena ( )                      Buena ( )                      Regular ( )



Si ( )

No ( )

**19.¿Considera que las aplicaciones móviles y páginas web, permite que las personas puedan solicitar y acceder a los productos y servicios financieros?**

Si ( )

No ( )

### Apéndice B: Hoja de Observaciones

La presente hoja tiene la finalidad de registrar los puntos o aspectos observados y catalogados como relevantes sobre las funcionalidades de los canales tecnológicos y digitales de las instituciones bancarias seleccionadas para la investigación.

Banco	Observaciones	Puntos Relevantes
Banco Pichincha		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
Banco Guayaquil		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
Banco del Pacífico		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>