

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: "Usos de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón San Pedro de Huaca de la provincia del Carchi dentro del entorno Fintech"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA: Ponce Irua Helen Dahana

TUTOR: MSc. Quinde Sari Freddy Richard

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Ponce Irua Helen Dahana con el número de cédula 0450139480 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Usos de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Msc. Quinde Sarí Freddy Richard

TUTOR

Tulcán, abril de 2026.

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Ponce Irua Helen Dahana con cédula de identidad número 0450139480 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Helen Ponce Irua', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

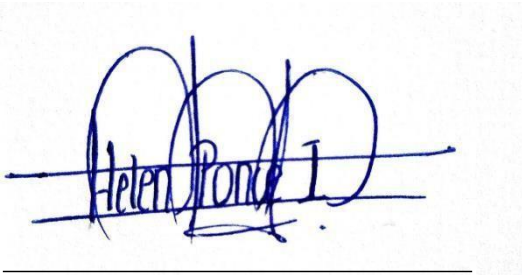
Ponce Irua Helen Dahana

AUTORA

Tulcán, abril de 2026.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Ponce Irua Helen Dahana declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Usos de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Helen Ponce Irua", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Ponce Irua Helen Dahana

AUTORA

Tulcán, abril de 2026.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la fortaleza, la fe y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres Richard Ponce y Lorena Irua, quienes han sido el pilar fundamental de mi formación personal y académica, brindándome su apoyo incondicional, sacrificio y constante motivación en cada etapa de este camino.

Todo lo que soy y lo que he alcanzado ha sido posible gracias a ustedes.

A mis hermanos Jeyson y Joao, por ser un apoyo constante a lo largo de este camino. En los momentos de mayor dificultad, su presencia fue mi refugio y su fortaleza, el impulso que me permitió seguir adelante cuando las fuerzas parecían agotarse. Su confianza en mí, incluso en los instantes de duda, me ayudó a creer y a no rendirme. Más allá del lazo familiar, han sido una guía silenciosa, un sostén firme y una fuente inagotable de ánimo. Su compañía, sus palabras y su ejemplo han dado sentido a cada esfuerzo realizado. Saber que caminan a mi lado ha hecho que este proceso, lleno de retos y aprendizajes, sea más llevadero y profundamente significativo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios por brindarme la fe, la perseverancia y la serenidad necesarias para afrontar cada desafío a lo largo de este camino académico.

A mis padres por su amor incondicional, su entrega incansable y por ser el pilar fundamental de mi formación personal y profesional, por los sacrificios realizados, por la confianza depositada en mí y por enseñarme, con su ejemplo, el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia. Cada logro alcanzado es reflejo de su guía, sus enseñanzas y su acompañamiento inquebrantable.

A mis hermanos, por ser compañeros de vida y apoyo permanente. Su presencia, comprensión y aliento han sido fundamentales durante este proceso. Gracias por creer en mí, por acompañarme en los momentos de incertidumbre y por recordarme siempre la importancia de seguir adelante.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Teoría de la innovación disruptiva	22
2.2.2. Teoría de la difusión de las innovaciones.....	23
2.2.3. Sistema financiero.....	23
2.2.3.1. Características del sistema financiero	24
2.2.3.2. Elementos que integran el sistema financiero.....	26
2.2.3.3. Innovación en los servicios financieros.....	27
2.2.4. Fintech	28
2.2.4.1. Evolución de las Fintech	29
2.2.4.2. Características de las Fintech	29
2.2.4.4. Segmento de las Fintech	32
2.2.4.5. Ecosistema de las Fintech	33
2.2.4.6. Componentes clave del ecosistema Fintech	34

2.2.4.7. Factores que impulsan el ecosistema de las Fintech	35
2.2.4.8. Empresas Fintech en Ecuador.....	35
2.2.5. Soluciones de pagos digitales.....	37
2.2.6. Principales desafíos de las Fintech	37
2.2.6.1. Privacidad de los datos y la seguridad de las aplicaciones	37
2.2.6.2. Escasa regulaciones claras o específicas	38
III. METODOLOGÍA.....	39
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO.....	39
3.1.1. Cuantitativo	39
3.1.2. Tipos de investigación	39
3.1.2.1. Descriptiva.....	39
3.1.2.2. Exploratoria	40
3.1.2.3. Bibliográfica	40
3.2. HIPÓTESIS.....	40
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALZIACIÓN DE VARIABLES.....	41
3.3.1. Operacionalización de variables.....	41
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	42
3.4.1. Deductivo	42
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	42
3.5.1. Encuesta.....	42
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	43
3.6.1. Población	43
3.6.2. Muestra	43
3.6.3. Baremo y nivel de puntuación.....	44
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. NIVEL DE BENEFICIO DE LAS FINTECH.....	46
4.1.1. Beneficios por género.....	47
4.1.2. Beneficio de las Fintech por grupo etario.....	48

4.2. CONOCIMIENTO DE LAS FINTECH	49
4.2.1. Nivel de conocimiento por género	50
4.2.2. Nivel de conocimiento por grupo etario	51
4.3. MANEJO DE LAS FINTECH	52
4.3.1. Manejo de las Fintech por género.....	53
4.3.2. Manejo de las Fintech por grupo etario.....	54
4.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	55
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. CONCLUSIONES	57
5.2. RECOMENDACIONES	58
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VII. ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los segmentos Fintech y sus principales características.....	32
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables.....	41
Tabla 3 Población del cantón Huaca por género.....	43
Tabla 4 Baremo de puntuación por dimensiones de beneficio, conocimiento y manejo	45
Tabla 5 Niveles de puntuación	45
Tabla 6 Nivel de beneficio de las Fintech	46
Tabla 7 Distribución porcentual del nivel de beneficio percibido según el género de los encuestados.....	47
Tabla 8 Nivel de conocimiento de las Fintech	49
Tabla 9 Nivel de conocimiento por género	50

Tabla 10 Nivel de manejo de las Fintech	52
Tabla 11 Manejo de las Fintech por género.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características del sistema financiero	24
Figura 2 Distribución de startups Fintech según su segmento y nivel de uso	31
Figura 3 Factores que impulsan el ecosistema de las Fintech	35
Figura 4 Conocimiento del beneficio de las Fintech	46
Figura 5 Beneficio de las Fintech por grupo etario	48
Figura 6 Nivel de conocimiento de las Fintech	49
Figura 7 Nivel de conocimiento por grupo etario	51
Figura 8 Nivel de manejo de las Fintech	52
Figura 9 Manejo de las Fintech por grupo etario	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	63
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	64
Anexo 3. Encuesta	65
Anexo 4. Evidencia fotográfica	68

RESUMEN

Actualmente, las fintech impulsan la inclusión financiera al ofrecer servicios a sectores tradicionalmente no bancarizados, lo que contribuye a reducir costos y mejorar la eficiencia en el acceso a servicios financieros. En este contexto, el propósito de este estudio fue analizar el uso de los servicios financieros en el cantón Huaca, provincia del Carchi, dentro del entorno fintech durante el año 2024. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo. Los tipos de investigación utilizados fueron descriptivo, exploratorio y bibliográfico, bajo un enfoque deductivo. Para la recolección de información se aplicaron encuestas. La población de estudio estuvo conformada por los habitantes del cantón Huaca y se trabajó con una muestra de 367 personas, seleccionadas mediante un muestreo probabilístico. Los resultados evidencian que, en cuanto al nivel de manejo de los servicios fintech, la generación Millennials es la que más utiliza estas plataformas, presentando un nivel medio de conocimiento sobre su funcionamiento; seguida por la generación Z y la generación X. En relación con el nivel de conocimiento, se determinó que la mayoría de las personas, independientemente de su edad, poseen un conocimiento medio sobre las fintech en el cantón Huaca. No obstante, se identificó que la generación Millennials, comprendida entre los 29 y 44 años, presenta el mayor nivel de conocimiento. Respecto a la percepción de los beneficios asociados al uso de los servicios fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca, se encontró que la mayoría de los encuestados tiene un conocimiento medio sobre las ventajas de estas herramientas, especialmente entre las generaciones Millennials, Z y X, que abarcan edades entre los 13 y 59 años. En conclusión, la población del cantón Huaca presenta un nivel de manejo y conocimiento de las fintech que se sitúa entre medio y bajo.

Palabras clave: Fintech, servicios financieros, uso, oferta.

ABSTRACT

Currently, Fintech companies are promoting financial inclusion by offering non-banking services to reduce costs and improve efficiency. For this reason, the purpose of this study was to analyze the use of financial services in the Huaca canton in the province of Carchi within the Fintech environment in 2024. The methodology of this research was quantitative, and the types of research were descriptive, exploratory, and bibliographic. Using a deductive approach, surveys were used to collect information. The study population was the population of the Huaca canton with a sample of 367 people, and a probabilistic sample was used. The results of this research show that, in terms of service usage, Millennials are the population that uses these platforms the most, with a medium level of knowledge about how to use them, followed by Generation Z and Generation X. In relation to the level of knowledge, it was found that most people of all ages have an average knowledge of Fintech in the Huaca canton, where it can be identified that the Millennial generation is the generation with the greatest knowledge, that is, people between the ages of 29 and 44; while in terms of the perception of the benefits associated with the use of Fintech services among the different age groups in the canton of Huaca, it was found that most people have an average level of knowledge about the benefits of Fintech, especially Millennials, Generation Z, and Generation X, who range in age from 13 to 59. The conclusion is that the population of the canton of Huaca has a medium to low level of knowledge and use of Fintech.

Keywords: Fintech, financial services, use, supply.

INTRODUCCIÓN

Las Fintech en Ecuador se han constituido como empresas tecnológicas que se caracterizan por ofrecer varios servicios financieros de manera innovadora, es importante considerar que este sector ha crecido aceleradamente que incluso ha impulsado la Ley Fintech establecida en el año 2022 que permita garantizar una seguridad jurídica y de esta manera fomentar la innovación (Cueva y Melo, 2021). Por tal motivo, esta investigación se constituye de los siguientes capítulos:

El capítulo I, muestra el problema de la investigación, en donde se describen las principales causas y efectos sobre el escaso manejo y conocimiento de las Fintech, seguido de la justificación del estudio, permitiendo responder a las preguntas que como y para que investigar este estudio.

El capítulo II presenta la fundamentación teórica a partir de los antecedentes investigativos que respaldan los resultados de la presente investigación. Asimismo, se desarrolla el marco teórico, en el cual se exponen las teorías y el sustento conceptual de las variables de estudio.

El capítulo III, expone la metodología de la investigación en donde se describe el enfoque metodológico, los tipos de investigación, la modalidad del estudio, la matriz de operacionalización de variables en donde se detallan las formas que se miden con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El capítulo IV, muestra los principales resultados obtenidos, para ello, se utilizó la metodología de Baremo que permita identificar el nivel de conocimiento de la población del cantón Huaca sobre el uso manejo y beneficio de las Fintech; por lo tanto, se utilizó la estadística descriptiva para realizar un proceso de recolección, análisis e interpretación de los resultados.

El capítulo V, expone de manera objetiva las respectivas conclusiones y recomendaciones del estudio, posteriormente se exhiben las referencias bibliográficas y los anexos.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, la transformación digital se encuentra en constante evolución, lo que ha impulsado al sector financiero a utilizar medios tecnológicos para ofrecer productos y servicios a través de las denominadas Fintech. Estas plataformas ofertan una amplia gama de negocios y servicios por medio de la web, facilitando el acceso y la gestión financiera de los usuarios. No obstante, pese a los avances tecnológicos, en los países subdesarrollados persiste un acceso limitado a estos servicios, lo que obliga a las personas a realizar sus trámites financieros de forma presencial en las instituciones bancarias.

Desde esta perspectiva, la inclusión financiera en los países que integran América Latina y el Caribe está por debajo en relación a las economías con altos ingresos. Según el Global Findex del Grupo Banco Mundial de 2017, el 54,0% de los adultos en esta región tienen una cuenta bancaria, lo que evidencia una mejora en relación a los años anteriores; sin embargo, según las últimas cifras el 46,0% de los adultos no tienen acceso a una cuenta bancaria móvil (Grupo Banco Mundial, 2018). En este sentido, esta población se encuentra excluida del sistema financiero de América Latina según la Encuesta Latinoamericana de Bancos los principales motivos son la informalidad económica y la pobreza, seguido de los costos de las cuentas (Lavalleya, 2020).

En este contexto, durante la última década se ha identificado que el 13,0% de los adultos realizan actividades financieras a través de la banca virtual. En la región, Costa Rica presenta el mayor nivel de participación en sistemas Fintech con el 23,0%, seguido de Chile con el 21,0%. Mientras que en Paraguay registra el 6,0% y Argentina el 7,0% como los porcentajes más bajos de ahorro formal en la región (Lavalleya, 2020).

Ahora bien, en Ecuador, a pesar de los avances tecnológicos, se estima que aproximadamente solo el 32,0% de la población adulta tiene acceso al sistema financiero virtual, siendo los principales servicios utilizados la solicitud de créditos, las

tarjetas de débito y las cuentas de ahorro virtuales. De hecho, apenas el 4,2% usa herramientas que les permiten realizar diversas gestiones a través de plataformas digitales (Cueva y Melo, 2021). En este sentido, la problemática del acceso a la banca digital y la inclusión de las Fintech en el país se relaciona con la limitada inclusión financiera existente en la sociedad ecuatoriana, lo que influye directamente en el bajo uso de los servicios financieros digitales.

También se ha identificado que apenas el 7,0% de las personas que mantienen relación con el sistema financiero utilizan la banca virtual a través de internet o smartphones para acceder y solicitar algún tipo de servicio, lo que representa un índice bajo. Esto se debe, en parte, a que pocas personas aprovechan las características y ventajas que ofrecen las Fintech. Además, Ecuador representa únicamente el 3,0% de los países de la región con mayor número de emprendimientos Fintech, situándose solo por encima de República Dominicana, que alcanza el 2,1% (Acosta, 2022).

En este contexto, el cantón San Pedro de Huaca no es ajeno a esta problemática, ya que gran parte de la población carece de conocimientos sobre el acceso al sistema Fintech. Esto se debe, en parte, a que solo el 53,2% de la población del cantón tiene acceso a internet, lo que, sumado a las condiciones socioeconómicas, limita el uso de sistemas digitales. Además, el desconocimiento es mayor en la zona rural, donde existe un alto nivel de analfabetismo digital que dificulta el uso de plataformas bancarias.

El desconocimiento de la población sobre los diferentes sistemas virtuales ha ocasionado que al momento de realizar cualquier actividad bancaria tenga que asistir a las instalaciones físicas de esta institución e incluso trasladarse a otros cantones por la inexistencia de sucursales. También se ha identificado que los bajos ingresos económicos han ocasionado que esta población no tenga acceso al internet. Por tal motivo, los afectados directos de esta problemática es la población del cantón San Pedro de Huaca; mientras que los afectados indirectos son las instituciones financieras.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo es el uso de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón San Pedro de Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente el surgimiento del sistema financiero las Fintech no solamente buscan competir con la banca tradicional, debido que se encuentra destinadas en ofrecer soluciones inmediatas para aquellos segmentos que se encuentran desatendidos, con la finalidad de ofrecer productos financieros online; por tal motivo, el propósito de la presente investigación fue analizar el uso de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón San Pedro de Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech; cabe mencionar que este estudio pretende realizar un diagnóstico para poder identificar el entorno Fintech y la perspectiva de la población frente a estos servicios.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron instrumentos de recolección de datos como encuestas y entrevistas que permitieron realizar un análisis de las Fintech y la dinamización de los servicios financieros en las entidades financieras del Cantón San Pedro de Huaca. Por tal motivo, este estudio es significativo por la inexistencia de investigaciones similares en este sector, considerándose los resultados como un punto de partida para futuros estudios, de hecho, la importancia de este estudio radica en identificar las razones por las cuales la población de este cantón no tiene acceso a una banca virtual que les permita llevar a cabo todas sus necesidades bancarias de forma virtual.

Por lo tanto, los beneficiarios directos de este estudio serán la población del cantón San Pedro de Huaca, puesto que mediante esta investigación servirá como guía a las instituciones bancarias para establecer acciones que les permita llegar a mayor cantidad de usuarios que utilicen sus servicios de forma digital y de esta manera la población pueda acceder a sus diferentes sistemas virtuales, permitiendo a la población aprovechar las tecnología como una herramienta para realizar cualquier actividad bancaria en relaciona sus necesidades.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el uso de los servicios financieros del cantón Huaca en la provincia del Carchi dentro de entorno Fintech en el año 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de manejo de servicios financieros Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca.
- Determinar el nivel de conocimiento sobre los servicios financieros Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca.
- Identificar la percepción de beneficios asociados al uso de servicios Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de manejo de los servicios financieros Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los servicios financieros Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de beneficios de los usuarios de los servicios financieros Fintech del cantón Huaca?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Vega *et al.* (2025) realizaron un estudio publicado en la Revista Ciencia Latina Ciencia Multidisciplinar de Panamá denominada el impacto de la Fintech sobre la inclusión de la eficiencia y las finanzas en Panamá. El propósito de esta investigación fue analizar el impacto que tienen las Fintech sobre la inclusión de la eficiencia y las finanzas. La metodología de esta investigación fue cuantitativa, mediante una modalidad de carácter descriptivo y transversal, también fu analítico-sintético y deductivo; para la recolección de la información se utilizaron técnicas cuantitativas como la encuesta que fue aplicada a las instituciones financieras, también a las empresas Fintech y a los usuarios de las plataformas digitales para analizar el impacto de las Fintech; para ello, se utilizó una muestra de 150 personas mediante un muestro probabilístico. Los resultados de esta investigación muestran que el 70,0% de los socios a una entidad bancaria cuentan con banca móvil para realizar sus operaciones financieras, el 50,0% cuenta con billeteras digitales, por lo tanto, se puede identificar que existen una eficiencia operativa que oscila entre el 50,0% al 70\$, no obstante, según las entrevistas se puede observar que existen varios desafíos en la creación de un marco regulatorio de manera dinámica. Las conclusiones de este estudio demuestran que el servicio Fintech contribuye en mejorar la satisfacción de los usuarios en todos los procedimientos financieros.

El estudio de Laborda y Barroso (2022) realizo un estudio en la revista Científica Ciencia Directa denominada la transformación digital por medio del surgimiento de las Fintech, revisión sistemática. El propósito de esta investigación fue analizar la transformación digital sobre el surgimiento de las Fintech. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, los tipos de investigación transversal, no experimental, descriptiva y bibliográfica, bajo modalidad inductiva y sintética, para la recolección de información se utilizaron fichas bibliográficas, en donde se llevó a cabo criterio de inclusión y exclusión, se tomó como muestra 120 revistas científicas y mediante los criterios de inclusión se obtuvo una muestra de 51

artículos científicos analizados. Los resultados de esta investigación muestran que las Fintech han cumplido con las necesidades de los usuarios en el servicio financiero, además se obtuvo en todos los estudios que un porcentaje superior al 60,0% se siente satisfecho con las Fintech en los bancos y cooperativas, también se obtuvo que los servicios de las Fintech contribuyen en la innovación tecnológica de las instituciones financieras. Obteniendo como conclusión que las Fintech cumple con las necesidades de la demanda.

La investigación de Mansurali *et al.* (2022) de la revista Gestión de riesgos y finanzas denominada La innovación de las Fintech en la industria de los servicios financieros. El propósito de esta investigación fue analizar la innovación de las Fintech en la industria de los servicios. La metodología de esta investigación fue cuantitativa y cualitativa, siendo su modalidad no experimental y transversal, mientras que los tipos de investigación fueron descriptivo y bibliográfico; para recolectar información primaria se utilizaron encuestas y entrevistas, con una muestra de 250 personas para calificar el servicio de las Fintech, esto se lo realizó con la estadística descriptiva. Los resultados de esta investigación muestran que el 70,0% de la población está conforme con los servicios que prestan las Fintech, de los cuales el 30,0% menciona que es necesario mayor cantidad de servicios financieros con fácil acceso; mientras tanto, el 50,0% de la población mencionó que utiliza siempre los servicios financieros virtuales. Obteniendo como conclusión que las Fintech inciden directamente en la satisfacción de los usuarios de los servicios financieros.

Sarmiento y Galárraga (2022) realizaron una investigación en la revista de Ciencias Administrativas denominada estudio exploratorio del entorno Fintech y el uso de servicios financieros en Ecuador. El propósito de esta investigación fue analizar de manera exploratoria el entorno Fintech y el uso de los servicios financieros en el Ecuador. La metodología de esta investigación fue descriptiva, bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo, se recopiló información primaria por medio de encuestas y entrevista, la población de estudio fueron los beneficiarios del sistema Fintech para ello, se seleccionó a los usuarios de 4 entidades financieras que prestan el servicio Fintech. Los resultados de esta investigación demuestran que el 70,0% de la población está de acuerdo en los servicios Fintech, lo cual les ha permitido facilitar sus servicios financieros, el 40,0% sostuvo que es necesario implementar mayor cantidad de servicio según sus necesidades, el 20,0% sostuvo que el sistema Fintech no siempre

cumple con sus expectativas. Las conclusiones de esta investigación demuestran que el entorno Fintech y la prestación del servicio inciden directamente en la satisfacción de los usuarios.

El estudio de Barón y Forero (2022) realizaron una investigación en la revista Científica estrategias organizacionales denominada Análisis de las Fintech el uso de los servicios y el aporte a la inclusión financiera en Colombia. El propósito de esta investigación fue analizar el uso de los servicios de las Fintech y su aporte en la inclusión financiera de Colombia. La metodología de este estudio fue cualitativa y cuantitativo, bajo una modalidad no experimental y descriptiva, para recolectar información se utilizaron encuestas y la revisión sistemática. Los principales resultados de esta investigación muestran que la innovación del servicio Fintech en Colombia cumple con las necesidades de los usuarios, especialmente por operaciones financieras básicas, además se determinan cuáles son los retos de la inclusión financiera, especialmente por la escasa disponibilidad de recursos especialmente en las pequeñas entidades financieras, esto ha limitado la satisfacción de los socios, por esta razón, se puede identificar que las instituciones financieras pequeñas existe mayor insatisfacción de los usuarios a diferencia de las grandes entidad. Las conclusiones de este estudio demuestran que los servicios financieros mediante las Fintech aportan en la inclusión financiera.

Ramírez (2023) realizaron un estudio en la Universidad Politécnica Salesiana denominada análisis de las Fintech y los servicios financieros en Ecuador. El propósito de esta investigación fue analizar las Fintech y su impacto en los servicios financieros del Ecuador. La metodología de esta investigación fue cuantitativa, mediante un estudio bibliográfico y descriptivo, para la recolección de información se utilizaron encuestas dirigidas a los socios de entidades financieras, tomando como referencia una muestra de 200 personas. Los resultados de esta investigación demuestran que en Ecuador se registran 68 Fintech, esta tendencia se encuentra en constante crecimiento; mientras tanto, en los resultados de las encuestas muestran que el 48,0% de las personas mencionaron que no se encuentran familiarizados con este término, también se pudo identificar que el 53,0% tiene incertidumbre sobre la seguridad de la información, para ello, es necesario establecer acciones de inclusión financiera que permitan mejorar los servicios financieros. Las conclusiones de esta investigación

muestran que el servicio Fintech debe ser difundido a nivel nacional para garantizar sus servicios financieros en función de las necesidades de la población.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de la innovación disruptiva

Cabe destacar que la teoría de la innovación disruptiva fue impulsada por Clayton Christensen, docente de la Escuela de Negocios de Harvard y reconocido consultor empresarial, quien la describe como un proceso mediante el cual nuevos productos o servicios ingresan inicialmente a mercados emergentes o de menor exigencia, con el objetivo de mejorar progresivamente su desempeño hasta desplazar a los competidores que se encuentran posicionados en la cima del mercado. Estas innovaciones, por lo general, se caracterizan por ser más simples, accesibles y de menor costo en comparación con las soluciones tradicionales, y suelen estar dirigidas a segmentos de clientes que las organizaciones establecidas tienden a ignorar. Con el tiempo, a medida que estas innovaciones evolucionan y mejoran su calidad, logran captar una mayor demanda y consolidarse en mercados más amplios y competitivos (Christensen & Raynor, 2023; Blacutt, 2021).

En sus principales características de esta teoría se muestra el origen de los mercados desatendidos, es decir, la disrupción surge desde la parte inferior del mercado, por lo tanto, las organizaciones consideradas como líderes no han determinado conveniente la satisfacción de las necesidades en la demanda; también se encuentra la accesibilidad y un menor costo, esto debido que las innovaciones disruptivas ofrecen varias propuestas que cuentan con un valor simple, también por un precio más bajo, esto ha fortalecido la accesibilidad a una amplia demanda. Desde esta perspectiva, se ha constituido como un proceso de mejora continua, esto debido que a lo largo del tiempo la innovación puede mejorar el rendimiento e incluso convertirse mayormente sofisticada para la satisfacción de las necesidades en los clientes, especialmente en aquellos que cuentan con una mayor exigencia.

Desde esta perspectiva, la teoría de la innovación disruptiva fue creada en 1997, siendo su impulsor Christensen, el cual destaca que quien señala que las organizaciones que ingresan al mercado con soluciones simples y directas pueden competir directamente con empresas que se destacan en el mercado. Debido que

innovación disruptiva es considerada como aquella tecnología que permite provocar modificaciones que sean relevantes e incluso pueden interrumpir de manera brusca la manera en que operan las organizaciones.

2.2.2. Teoría de la difusión de las innovaciones

La teoría de la difusión de las innovaciones tiene como objetivo explicar cómo y por qué surgen, se desarrollan y se establecen nuevas ideas y prácticas dentro de una sociedad a lo largo del tiempo. Esta teoría considera que la adopción de las innovaciones no ocurre de manera inmediata, sino que puede extenderse durante largos periodos, dependiendo de diversos factores sociales, culturales y comunicativos. Asimismo, describe los mecanismos de comunicación a través de los cuales las innovaciones se difunden en distintos sectores de la sociedad, destacando la importancia de las percepciones y opiniones subjetivas de los individuos. En este contexto, la rapidez con la que una innovación es aceptada depende de factores clave que influyen directamente en el proceso de difusión.

Desde el ámbito organizacional, esta teoría resulta especialmente relevante, ya que permite a las empresas diseñar estrategias de marketing orientadas a la introducción de nuevos productos y servicios, favoreciendo así el incremento de su participación en el mercado. La teoría fue desarrollada por E. M. Rogers, reconocido teórico de la comunicación, quien propuso un modelo que explica el proceso mediante el cual las personas adoptan nuevas ideas o tecnologías. Rogers identifica cinco categorías de adoptantes: innovadores, primeros adoptantes, mayoría temprana, mayoría tardía y rezagados, las cuales permiten comprender los distintos comportamientos frente al cambio y la innovación (Urbizagástegui, 2019).

2.2.3. Sistema financiero

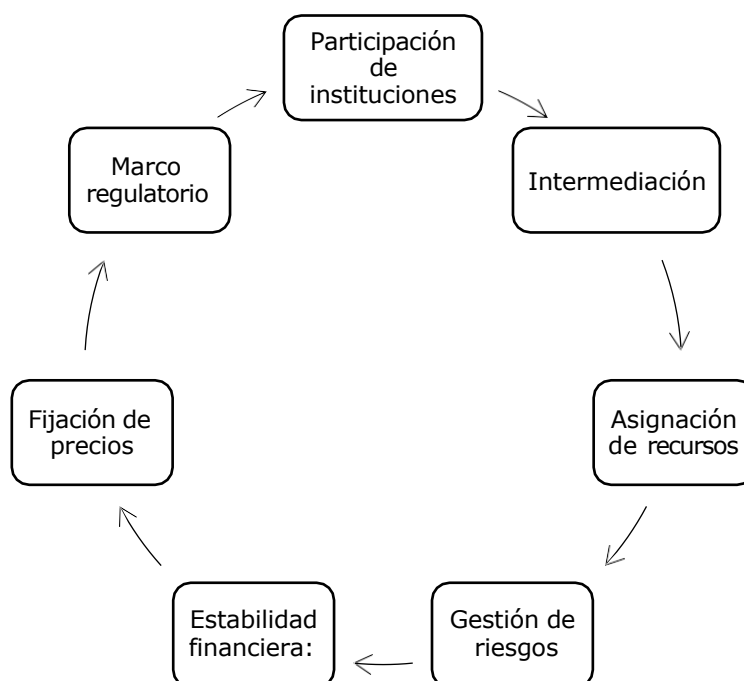
El sistema financiero se ha constituido según Ortega *et al.* (2022) como "el conjunto de organizaciones, instrumentos o mercados que permiten canalizar los ahorros de las personas, especialmente aquellos que tienen excedentes de dinero a los que requieren realizar una inversión, su principal función es la actuación como intermediario" (P. 5). De esta manera se puede facilitar el flujo de los capitales en donde participan los prestatarios, ahorradores que permiten contribuir a la estabilidad económica.

Desde esta perspectiva, el sistema financiero se ha establecido como aquella infraestructura que contribuye sobre la inversión, el flujo de dinero y sobre todo la gestión del riesgo en las economías, por tal motivo, se integran todas las instituciones bancarias y los mercados financieros e incluso tecnologías y regulaciones que realicen actividad en conjunto con el propósito de canalizar los ahorros en las organizaciones y las personas dirigidos a una inversión productiva (Ordóñez *et al.*, 2020). También contribuye sobre el acceso al capital, por esta razón, el sistema financiero contribuye sobre la asignación de manera eficiente de todos los recursos, permitiendo integrar a todos aquellos que presentan un excedente de los fondos conjuntamente con aquellos que requieren crecer; esto puede ser mediante prestación o la financiación de proyectos.

2.2.3.1. Características del sistema financiero

Figura 1

Características del sistema financiero



Entre las principales características del sistema financiero según León *et al.* (2021) afirman que se encuentra ser un intermediario sobre los inversores y ahorradores, especialmente por su capacidad que le permite mantener una adecuada asignación sobre los eficientes recursos, también por la existencia a los mercados e instituciones que se encuentran reguladas. En este sentido, este sistema mantiene su enfoque sobre la gestión del riesgo, la promoción de la estabilidad financiera en

función de la supervisión. Por tal motivo, entre sus principales características se muestran:

- **Intermediación:** Este sistema actúa como un vínculo entre los ahorradores, quienes disponen de un excedente de capital, y los prestatarios o inversionistas, quienes requieren dichos fondos. A través de esta intermediación, se facilita la canalización de recursos hacia actividades productivas. De este modo, se promueve una asignación más eficiente del capital dentro del sistema financiero.
- **Asignación de recursos:** Este sistema permite canalizar el ahorro hacia las inversiones de manera productiva. De esta forma, contribuye al financiamiento de diversas actividades económicas. Además, facilita la identificación de proyectos que son considerados rentables.
- **Gestión de riesgos:** Estos sistemas permiten ofrecer diversos mecanismos para que las organizaciones y las personas gestionen sus recursos financieros. De esta manera, se facilita la cobertura de distintos riesgos de carácter financiero. Asimismo, se fortalece la toma de decisiones en contextos de incertidumbre económica.
- **Fijación de precios:** Cabe considerar que los mercados financieros permiten determinar precios justos para los activos, especialmente en el caso de bonos, acciones y divisas. Estos precios se establecen a partir de la interacción entre la oferta y la demanda. De este modo, se favorece una valoración más transparente de los instrumentos financieros.
- **Estabilidad financiera:** Los organismos reguladores y de supervisión establecen normativas que fortalecen la solidez del sistema financiero. Estas disposiciones contribuyen a generar mayor confianza entre los actores del mercado. Además, promueven la transparencia en el funcionamiento de las instituciones financieras.
- **Marco regulatorio:** Con respecto al marco regulatorio, el sistema financiero se rige por un conjunto de normas establecidas por los organismos reguladores y de gobierno. Estas disposiciones buscan garantizar la protección de los consumidores. Asimismo, contribuyen a mantener la estabilidad del sistema financiero.
- **Participación de instituciones:** El sistema financiero se integra por una serie de instituciones. Entre ellas se encuentran los bancos, las cooperativas de crédito,

las aseguradoras y los fondos de inversión. Estas entidades cumplen funciones específicas dentro del funcionamiento del sistema financiero.

- Mercados financieros: El sistema financiero integra espacios tanto virtuales como físicos en los que se establecen negociaciones de activos financieros. En estos entornos se realizan transacciones como la compra y venta de instrumentos financieros. De este modo, se facilita el intercambio y la circulación de recursos dentro del mercado financiero (Banco Internacional, 2021).

2.2.3.2. Elementos que integran el sistema financiero

Cabe destacar que el sistema financiero adquiere varios elementos considerados clave y estos permiten facilitar los movimientos de los recursos monetarios, entre estos se encuentran los siguientes:

Las instituciones financieras constituyen los principales elementos del sistema financiero. Dentro de estas organizaciones se incluyen los bancos comerciales, las cooperativas de crédito y de seguros, los fondos de pensiones y otras entidades financieras que, por lo general, actúan como intermediarias (Delgado y Garófalo, 2024). En particular, facilitan la relación entre quienes poseen excedentes de ahorro y quienes requieren algún tipo de financiamiento.

Los mercados financieros según Toledo (2023), los mercados financieros constituyen un elemento que integra el sistema financiero, al ser plataformas donde se realizan transacciones de compra y venta de activos financieros como divisas, acciones y bonos. Estos mercados facilitan la interacción entre compradores y vendedores. De este modo, proporcionan liquidez y contribuyen a la determinación de los precios.

Los instrumentos financieros representan contratos que permiten la creación de activos financieros para una de las partes involucradas y una obligación de pago para la otra. En esta categoría se incluyen las hipotecas, los bonos, las acciones, los derivados financieros y los préstamos (Martínez *et al.*, 2023). De este modo, los instrumentos financieros facilitan las transacciones y el financiamiento dentro del sistema financiero.

La regulaciones y supervisión se consideran normativas establecidas por las entidades reguladoras o gubernamentales. Su finalidad es garantizar la integridad, la

transparencia y la estabilidad del sistema financiero. Por tal motivo, abarcan aspectos relacionados con la conducta del mercado, la solvencia de las instituciones y la protección al consumidor (García, 2018).

En relación con las políticas monetarias, estas son gestionadas por las autoridades monetarias, especialmente por el banco central. Se refieren a decisiones sobre la oferta de dinero, las tasas de interés y otras herramientas de política económica. Dichas medidas influyen de manera directa en los escenarios económicos y en la estabilidad de los precios (García, 2018).

Los servicios financieros se han constituido como “aquellas actividades de carácter economía que se encuentran proporcionadas por las instituciones bancarias que tiene el propósito de gestionar el dinero de las personas y las organizaciones con la finalidad de satisfacer las necesidades financieras” (Giler *et al.*, 2023, p.5). Es decir, invertir dinero, ahorro, realizar pagos, prestamos, entre otros. Por esta razón, se han considerado como aquellos procesos que permite acceder a los productos, estos pueden ser seguros o hipotecas que son consideradas de gran importancia sobre la economía, esto por la facilidad de los flujos del capital, además del crecimiento organizacional.

Desde esta perspectiva, el sector financiero adquiere una función importante en la economía moderna, esto debido que el conjunto de instituciones que la conforman realizar varias funciones que son de suma importancia, especialmente la facilidad de las transacciones, es decir, el intercambio de los servicio o bienes, también contribuye en la movilización de los ahorros e incluso en la asignación de los recursos del capital (Jácome, 2020). La importancia del servicio financiero permita la estabilidad y el crecimiento económico, esto debido que actúa como un impulso de la economía, permitiendo de esta manera facilitar los flujos de capital, también este servicio permite contribuir con el desarrollo personal y organizacional y de esta manera ofrecer varias herramientas, especialmente los ahorros, préstamos o inversiones.

2.2.3.3. Innovación en los servicios financieros

Con respecto a la innovación financiera mantiene su enfoque sobre la utilización de la tecnología e incluso por los nuevos modelos de negocio, de esta manera permite la creación de productos y servicios que son accesibles y eficientes; por lo tanto, entre

las tendencias claves se incluyen los pagos digitales y la banca móvil, también el uso de la inteligencia artificial con la finalidad de prevenir posibles fraudes, es importante considerar que integra el *Open Banking*, el *blockchain*, transformando la forma en que las personas pueden invertir, ahorrar o incluso pagar (Vinueza, 2023). Llevando consigo la competencia entre instituciones financieras tradicionales e incluso por empresas tecnológicas también conocidas como Fintech.

En virtud de ello, la innovación se orienta sobre ideas innovadoras que nacen con la finalidad de convertirse en mejoras continuas, especialmente en las actividades y procesos sobre varias modificaciones disruptivos que modifica el comportamiento de un sector en específico. Por tal motivo, los servicios financieros mantienen una representación en un mercado determinar, especialmente en aquellos que actualmente se encuentran atravesando transformaciones mediante la utilización de las tecnologías (Arias *et al.*, 2021). Siendo el caso de las Fintech que ofrecen varios servicios y productos financieros de manera innovadora, considerándose como plataformas de pago o servicios innovadores, inversiones, transferencias o los microcréditos.

2.2.4. Fintech

Según Alvarado y Campodónico (2023) afirman que son empresas que utilizan la tecnología con el propósito de ofrecer varios servicios de carácter financiero, esto de manera accesible y eficiente a menores costos de la banca tradicional, por lo tanto, entre estos servicios se integran los pagos digital, seguros y préstamos, también en varias ocasiones ofrecen un servicio de intercambio en las criptomonedas, es decir, las Fintech permiten mejorar la experiencia de los usuarios, también de fomentar la inclusión financiera y la reducción de los costos operativos. Estas plataformas tecnológicas permiten proporcionar varios servicios financieros que son innovadores, esto gracias a varios mecanismos digitales que permiten mejorar la eficiencia y el acceso a todos los servicios tradicionales.

Mientras tanto, desde la perspectiva de Chuma y Castillo (2024) señalan que las Fintech se ha convertido en modelos de negocios que mantienen su origen como nuevas empresas, estas tienen la finalidad de encontrar modelos de negocio escalable e innovador, bajo una innovación tecnológica en todos los productos y servicios financieros, por lo tanto, abarcan nuevos modelos o procesos de negocio.

2.2.4.1. Evolución de las Fintech

Es importante considerar que la evolución de las Fintech surge sobre el origen de los dispositivos móviles, además de las finanzas electrónicas y el uso de las organizaciones del sector financiero, esto por efectos generados en una crisis financiera a nivel global en el año 2008, en este año surge una innovación constante que permitió el establecimiento de nuevos modelos como el desarrollo de la Fintech, la cual se caracterizó por la inclusión o integración de nuevas tecnologías que traen consigo varios servicios financieros (Berrezueta, 2021). Especialmente por el origen del internet, la inteligencia artificial y el diagnóstico del big data.

Además, la Fintech adquiere una evolución en diferentes procedimientos, es decir, la Fintech 1.0, 2.0 y 3.0, cada procedimiento se caracteriza por un avance sobre el desarrollo dinámico y constante según el comportamiento de las finanzas tecnológicas. Por tal motivo, la Fintech 1.0 se encuentra establecida mediante tecnologías que son puntuales, especialmente por los cables de transmisión, es decir, sistemas internacionales en relación de los cajeros automáticos para realizar transferencias bancarias; posteriormente surge la Fintech 2.0 en donde adopta mayor innovación y mantiene su enfoque especialmente con la llegada del internet que permitió facilita la conectividad; mientras que para el Fintech 3.0 se caracterizan por la introducción y la utilización de las tecnologías avanzadas, especialmente en los datos que permite impulsar la automatización y la personalización de todos los servicios financieros (Berrezueta, 2021).

2.2.4.2. Características de las Fintech

La Fintech al integrar las nuevas tecnologías mantiene varias características clave, entre estas se destacan "el uso de tecnologías que generalmente es innovadora, además de adoptar un enfoque basado en la experiencia de los usuarios, especialmente por su rapidez y agilidad, adaptabilidad y la seguridad, también por transparencias, considerándose como un modelo de negocio" (Rivera *et al.*, 2024, p. 6). Por lo tanto, estas empresas permiten ofrecer varios servicios financieros que por lo general son eficiente, también son personalizados y accesibles en las diferentes plataformas digitales que represente un menor costo a diferencia de las entidades bancarias que son tradicionales. Entre las principales características se destacan las siguientes:

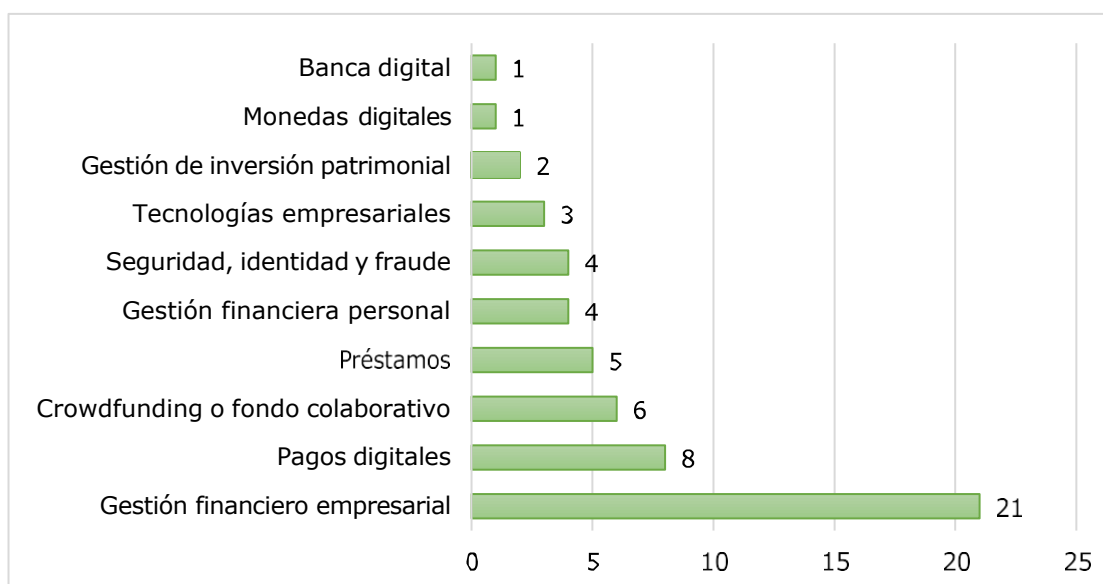
- Utiliza tecnología innovadora: Estas empresas utilizan tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial y el análisis de datos para mejorar la eficiencia de sus servicios. Estas herramientas permiten optimizar procesos y personalizar la atención al usuario. Además, facilitan la oferta de productos automatizados y de rápida respuesta.
- Enfoque hacia la experiencia del usuario: Las Fintech diseñan interfaces sencillas e intuitivas que permiten a los usuarios gestionar sus finanzas de manera cómoda. Este enfoque prioriza la facilidad de uso en las operaciones digitales. Asimismo, promueven la transparencia en los procesos y servicios ofrecidos.
- Rapidez y agilidad: La eliminación de procesos burocráticos permite ofrecer servicios financieros de forma más ágil. Esto se refleja en la aprobación rápida de préstamos, inversiones y otras operaciones. Generalmente, estos servicios se gestionan mediante aplicaciones móviles.
- Seguridad: Las plataformas mantienen altos estándares de seguridad para proteger la información sensible de los usuarios. Asimismo, resguardan las transacciones frente a posibles fraudes. De este modo, se previenen riesgos como el robo de datos.
- Flexibilidad y adaptabilidad: Las Fintech se adaptan con rapidez a los cambios del mercado y a las necesidades de los clientes. Esta capacidad de respuesta permite lanzar nuevos productos o servicios con mayor frecuencia. Dichas mejoras se basan en la retroalimentación de los usuarios.
- Transparencia: Estas plataformas proporcionan información clara y accesible sobre tarifas, condiciones y procedimientos. La comunicación se realiza de manera oportuna y en tiempo real. Esto se facilita mediante el uso de diferentes plataformas digitales.
- Escalabilidad: Las Fintech adoptan modelos de negocio escalables que les permiten ampliar su cobertura de servicios. Esta característica facilita la expansión hacia nuevos mercados. De esta manera, logran llegar a un mayor número de consumidores.
- Inclusión financiera: Las Fintech contribuyen a ampliar el acceso a los servicios financieros para poblaciones que no utilizan la banca tradicional. Este aporte es especialmente relevante en mercados emergentes. En este sentido,

favorecen la inclusión financiera de diversos sectores sociales (Rivera *et al.*, 2024).

2.2.4.3. Las Fintech en Ecuador

Figura 2

Distribución de startups Fintech según su segmento y nivel de uso



Nota. En el gráfico se muestra la segmentación de las Tech Startup versión 13.0 de BuenTrip Hub (2021).

Según el Banco Central (2022) afirma que existen 55 Fintech, esto conforme al radar Tech Startup, lo cual se ha incrementado en el 77,0% en comparación con el año 2017, esto significa que a nivel nacional las Fintech se están orientado sobre la innovación financiera que actualmente existe, se puede comparar a Ecuador con otros países de la región en donde se puede identificar que las Fintech en Ecuador se encuentran por debajo de Brasil que tiene 771, mientras que México tiene 512, en Colombia existen 279 y Perú 132, se puede evidenciar una superioridad con países vecinos, puesto que en Ecuador las 55 Fintech se encuentran establecidas en diferentes segmentos sobre las finanzas empresariales con una participación del 38,0%, además de los pagos digitales que representa el 15,0%.

Cabe considerar que de los 55 startups Fintech se ha destacado por el segmento en la gestión financiero empresarial, representando el 38,0% y ofrece varias innovaciones tecnológicas sobre el desarrollo empresarial; puesto que en su mayoría pueden

reemplazar las facturas de papel por medios digitales, es decir, la facturación móvil; mientras que la segunda y tercera actividad que son pagos digitales o también considerados como fondos colaborativos que mantienen una representación del 15,0% y 11,0% respectivamente; mientras que los otros representan el 36,0% (Vera et al., 2024).

2.2.4.4. Segmento de las Fintech

Tabla 1

Clasificación de los segmentos Fintech y sus principales características

Segmento	Descripción
Pagos digitales (Paytech)	Tecnologías para realizar transacciones financieras electrónicas como pagos.
Préstamos	Plataformas Fintech para solicitar y otorgar préstamos sin intermediación bancaria tradicional.
Gestión financiera empresarial	Brindan servicios que facilitan a las empresas la gestión de sus finanzas, facturación y contabilidad.
Gestión de finanzas personales	Herramientas que permiten administrar ingresos, gastos y ahorros personales.
Financiamiento Colectivo (Crowdfunding)	Plataformas que permiten financiar a individuos/empresas proyectos a través de aportes colectivos.
Monedas digitales	Criptomonedas u otras formas de monedas digitales para realizar transacciones.
Seguros (Insurtech)	Tecnología para mejorar la contratación, gestión y operación de seguros.
Seguridad, Identidad y Fraude	Implementación de tecnologías para prevenir fraudes, verificar identidades y asegurar la integridad de las transacciones
Gestión de Inversión Patrimonial (e-Trading):	Uso de plataformas digitales para la compra, venta y gestión de inversiones en mercados financieros
Bancos digitales	Instituciones financieras completamente digitales.
Tecnologías para instituciones financieras	Fintech que oferta servicios a instituciones financieras con soluciones en infraestructura que mejora la operatividad.
Fintech as a Service	Modelo de negocio especializada en proveer tecnología especializada en finanzas (Fintech) a otras empresas, sin importar si estas son del sector financiero o no.

Nota. Adaptado de Banco Central del Ecuador (2022).

Las empresas Fintech permiten ofrecer una amplia diversidad de servicios financieros mediante el uso de tecnologías digitales, operando bajo distintos modelos de negocio o a través de actividades específicas según la especialización de cada

organización, las cuales se estructuran en segmentos conocidos como verticales (Holguín, 2025). Estos verticales agrupan soluciones tecnológicas diseñadas para atender necesidades concretas del sistema financiero, tales como pagos digitales, préstamos, financiamiento colectivo, gestión financiera personal y empresarial, inversiones, seguros, seguridad de la información, identidad digital y provisión de infraestructura tecnológica para otras instituciones. En este sentido, las Fintech no solo transforman la forma en que los usuarios acceden a los servicios financieros, sino que también promueven la innovación, la competencia y la inclusión financiera, al facilitar el acceso a servicios más ágiles, personalizados y de menor costo en comparación con la banca tradicional.

Por tal motivo, los informes sobre el ecosistema Fintech en América Latina y el Ecuador elaborados por el Banco Central del Ecuador (2022) evidencian que estas organizaciones se han expandido de manera progresiva, diversificando sus servicios de acuerdo con las demandas del mercado y el desarrollo tecnológico. Asimismo, dichos informes permiten clasificar a las Fintech según los segmentos en los que operan, lo cual facilita la comprensión de su estructura, alcance y aportes al sistema financiero. Esta clasificación resulta fundamental para el análisis del presente estudio, ya que permite identificar los tipos de servicios Fintech disponibles y su relación con las necesidades de los usuarios, información que se detalla en la Tabla 1.

2.2.4.5. Ecosistema de las Fintech

Es importante considerar que el ecosistema de la Fintech vista desde un escenario general permite la contribución de redes con la finalidad de integrar varios componentes que son fundamentales, entre estas se encuentra aquellas empresas que se orientan en el uso de la Tecnología, también las instituciones financieras que han impulsado su desarrollo, inversiones regulares, proveedores tecnologías, además de los consumidores (Raffaelli *et al.*, 2025). Por esta razón, se han considerado como aquellas redes que se encuentran interconectadas, especialmente de aquellos que permiten su colaboración con la finalidad de innovar todos los servicios financieros, esto lo realizan mediante la utilización de la tecnología.

Por tal motivo, este ecosistema se orienta sobre cuatro principales pilares, entre los cuales se destaca el talento, es decir, todo el conocimiento del negocio y técnico, además del capital, es decir, todos los recursos financieros, la política que integra

varias normativas o regulación que contribuyan en la innovación, también la demanda que se ha caracterizado por ser una necesidad frente a los usuarios en relación de los servicios innovadores.

2.2.4.6. Componentes clave del ecosistema Fintech

Entre los principales componentes se encuentran los siguientes:

Las *startups* Fintech se consideran empresas que utilizan la tecnología para brindar soluciones financieras innovadoras. Estas organizaciones se enfocan en servicios como pagos digitales, préstamos en línea e *insurtech*. Su objetivo principal es mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios financieros.

Las instituciones financieras tradicionales incluyen bancos y entidades consolidadas dentro del sistema financiero. Estas organizaciones adoptan innovaciones desarrolladas por las Fintech para modernizar sus servicios. En este proceso, pueden establecer relaciones de carácter colaborativo o competitivo con las *startups*.

Los proveedores de tecnología son empresas que desarrollan infraestructuras y soluciones digitales que sustentan el funcionamiento de las Fintech. Entre estas tecnologías se incluyen la computación en la nube, el *big data* y el *blockchain*. Su aporte permite mejorar la seguridad, escalabilidad y eficiencia de los servicios financieros digitales.

Los inversores son actores que aportan capital financiero a las *startups* Fintech. Este financiamiento permite el crecimiento, la expansión y el desarrollo de nuevos productos o servicios. Además, los inversores contribuyen a la sostenibilidad del ecosistema Fintech.

Los gobiernos y organismos reguladores establecen normativas legales que rigen el funcionamiento del sector Fintech. Estas instituciones buscan garantizar la seguridad, la transparencia y la protección de los usuarios. También, promueven la innovación mediante iniciativas como los entornos de prueba o *sandbox* regulatorios.

Los consumidores son los usuarios finales de los productos y servicios financieros innovadores. Pueden ser personas naturales u organizaciones que requieren soluciones financieras digitales. Su participación impulsa la demanda y la adopción de los servicios Fintech.

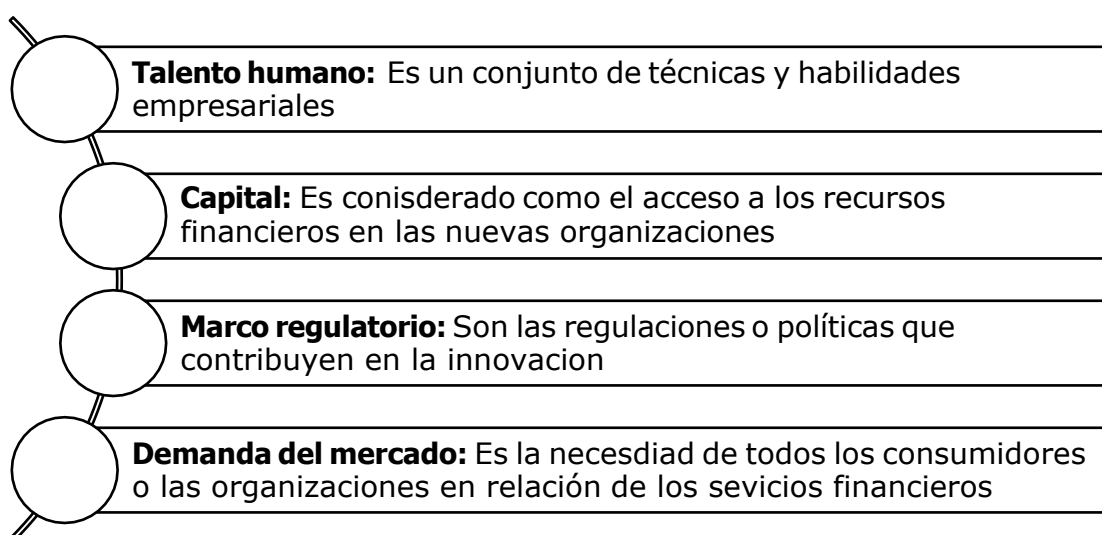
La academia y el talento humano aportan conocimiento, investigación y formación especializada al ecosistema Fintech. Los desarrolladores, académicos y profesionales contribuyen al diseño de soluciones innovadoras. De este modo, fortalecen el crecimiento y la sostenibilidad del sector (Salazar, 2025).

2.2.4.7. Factores que impulsan el ecosistema de las Fintech

Existen varios factores que permite impulsar el ecosistema de las Fintech, en el siguiente gráfico se los puede identificar.

Figura 3

Factores que impulsan el ecosistema de las Fintech



Nota. Adaptado de Amaya *et al.* (2023).

2.2.4.8. Empresas Fintech en Ecuador

Es importante destacar que para el año 2021 en relación de la base de datos radar startup que fue diagnosticado por el Banco Central del Ecuador ha determinado que existen segmentos con mayor representación de las Fintech, especialmente de la gestión financiera empresarial que obtiene una participación con 21 empresas; también se encuentran las soluciones en los pagos digitales con una presencia de 8 empresas, mientras que el crowdfunding cuenta con 6 empresas y los préstamos financieros con 5 empresas, constituyéndose como los segmentos con mayor representación a nivel nacional (Banco Central del Ecuador, 2022). Por tal motivo, según la información de Forbes (2025) existen varios startups Fintech y empresas hasta junio de 2025 en el Ecuador son las siguientes:

- Kuri: Es considerada como una Fintech que ofrece varios servicios, entre los más destacados se presentan créditos y préstamos de carácter informal, además de seguros, para ello, utilizan las redes sociales como WhatsApp; por lo tanto, entre su principal demanda son personas particulares como pequeñas empresas o prestamistas.
- Prosupply: Esta empresa permite ofrecer varios servicios, especialmente el de procedimientos en las transacciones, especialmente por terminales de venta y cajeros automáticos, fue fundada en la ciudad de Quito en el año 2012.
- Mercately: Esta empresa presenta un desarrollo sobre la plataforma en el comercio electrónico, permitiendo contribuir en las PYMES y de esta manera poder optimizar sus procedimientos bajo la interacción con los clientes hasta la entrega de todos los productos.
- Insotec: Constituida como una organización de micro finanzas que contribuye especialmente a las microempresas, con énfasis en aquellas del sector agrícola, por lo tanto, ofrece varios créditos bajo un compromiso y la sostenibilidad, su fundación fue en la década de los 70.
- Drex: Esta empresa permite facilitar los financiamientos en proyectos solares de la región y de programas lo realiza bajo una plataforma que se caracteriza por ser colaborativa.
- Kamina LLC: Es una organización que cuenta con una especialización sobre la prevención crediticia que utiliza la inteligencia artificial, esto con el propósito de mejorar el bienestar de las instituciones que pertenece al sector financiero, esta empresa tuvo su origen en Quito en el año 2023.
- Mensajea: Considerada como una plataforma que cuenta con un chat transaccional, permitiendo de esta manera una interacción clientes entre las organizaciones mediante la utilización de las redes sociales y su demanda, siendo impulsada en 2018 en la ciudad de Quito.
- Authority: Es considerada como una aplicación que brinda servicios con el pago de seguros, multas, renovación de la documentación vehicular, siendo fundada en 2021 en la ciudad de Quito.
- Taxo: Esta plataforma permite la automatización, especialmente en el diseño de informes de carácter tributario que contribuye con la declaración de los impuestos (Cisneros, 2025).

2.2.5. Soluciones de pagos digitales

De acuerdo con Encinas *et al.* (2022) Ecuador cuenta con las siguientes soluciones de pago digital:

- **Kushki:** Se caracteriza por la facilidad y habilitaciones de los pagos locales e incluso internacionales, por lo tanto, desde su creación se ha establecido como una organización que mantiene una visión en el futuro; cabe destacar que hasta el año 2022 esa organización se encontraba en el 40,0% del alcance sobre el estatus, considerado como un startup que puede alcanzar los 1000 millones de dólares en función de su valoración.
- **De una!:** Actualmente esta aplicación es utilizada y reconocida en todo el territorio ecuatoriano, constituyéndose como una billetera de carácter móvil que fue impulsada por el Banco Pichincha, permitiendo a las personas poder facilitar cobros y pagos al instante, lo realiza mediante código QR, la cual es segura y no cobra ningún tipo de comisión, esta tiene como propósito la revolución de los pagos a través de la inclusión financiera, considerándose como una nueva versión.
- **PeiGo:** Cabe destacar que este sistema surge como una billetera digital, siendo impulsada por el Banco Guayaquil, considerándose arte de las Fintech que utiliza un segmento de pagos que son adoptados a nivel nacional, por lo tanto, entre sus principales funciones se encuentra la apertura de las cuentas digitales y también la obtención de tarjetas visa.

2.2.6. Principales desafíos de las Fintech

Es importante señalar que las Fintech se han desarrollado en escenarios desfavorables, las cuales han tenido que adaptarse a los diferentes cambios en el escenario tecnológicos, por tal motivo, a continuación, se describen los principales desafíos de las Fintech:

2.2.6.1. Privacidad de los datos y la seguridad de las aplicaciones

Actualmente la información se ha convertido en un activo de suma importancia especialmente por el peso que representa en las tecnologías financieras, por lo tanto, estas organizaciones adquieren enormes cantidades de datos que se encuentran almacenados y gestionados de forma segura y eficiente, estos datos incluyen

cuentas bancarias, tarjetas de crédito, dirección, usuarios y claves de los usuarios (Moncayo *et al.*, 2024). Desde esta perspectiva, estos datos se han catalogado como sensibles debido a su importancia y de esta manera ser vulneradas por las personas, esto gracias a sus capacidades de robar información mediante varios recursos tecnológicos, especialmente por los virus o malware que pueden desarrollarse en varios delitos cibernéticos

En este contexto, se han presentado varias amenazas en función de la identidad digital, constituyéndose como un desarrollo que no solamente representa para las Fintech, puesto que también integra a todo el sector financiero, especialmente por la presencia de la suplantación de la identidad o el fraude, considerado como un método que es utilizado por estafas, por esta razón, en América Latina y en Ecuador en 2022 se presentaron 84 intentos de manipulaciones con malware por cada minuto.

2.2.6.2. Escasa regulaciones claras o específicas

Frente a la existencia de varios problemas que se han presentado, especialmente por el robo de la información y los fraudes, las regulaciones deben analizarse detalladamente y de carácter estricto, esto puede establecerse como una barrera sobre la sostenibilidad en los ecosistemas Fintech, especialmente en los sectores de regulaciones claras que en varias ocasiones son estrictas y esto ha limitado la posible entrada de varios competidores. Cabe considerar que en Ecuador la ley Fintech fue descrita en 2022, sin embargo, su formulación hasta la actualidad representa un proceso lento, esto ha ocasionado desconfianza e inseguridad en las empresas Fintech.

Por lo tanto, a pesar de los impulsos para crear una ley todavía no existe una normativa que determine los aspectos regulatorios que permitan el desarrollo del sector; no obstante, existen varias iniciativas que han contribuido en los servicios financieros con la ayuda de la tecnología.

III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es considerado como un procedimiento que se utiliza en la investigación científica para la recolección de información primaria para su respectivo análisis e interpretación, este procedimiento permite responder a las preguntas de investigación y la comprobación de hipótesis, esto mediante mediciones numéricas que permitan obtener conclusión. Por lo tanto, este estudio fue cuantitativo por la utilización de cantidades numéricas, también por la aplicación de técnicas de recolección de información cuantitativa para la recolección de datos como la encuesta, además se utilizaron procesos cuantitativos desde el análisis estadístico y la aplicación de la estadística descriptiva que permitió la recolección, análisis y la interpretación de la información obtenida sobre el uso de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech.

3.1.2. Tipos de investigación

3.1.2.1. Descriptiva

El estudio descriptivo se ha constituido como un procedimiento en la investigación que pretende describir los comportamientos, características o aptitudes de una población de estudio frente a un problema real, esto sin ningún tipo de manipulación de las variables, respondiendo al que, cuando, como y donde sucede el problema estudiado. Por tal motivo gracias a este tipo de investigación se pudo describir el uso de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech, este proceso se lo realizó una vez recolectada la información promedio de encuestas, para ello, fue necesario la aplicación de la estadística descriptiva para describir como se encuentra el problema de estudio.

3.1.2.2. Exploratoria

Es considerado como un procedimiento de la investigación que es utilizada con el propósito de estudiar un problema que no ha sido estudiado o profundizado, siendo su principal propósito obtener mayor comprensión sobre el problema de estudio, permitiendo el descubrimiento de las tendencias y la generalización de la hipótesis para identificar el fenómeno de estudio. Por lo tanto, este estudio fue exploratorio debido que permitió identificar una mayor comprensión sobre el conocimiento que tiene la población del cantón Huaca sobre los servicios financieros, especialmente con las tecnologías financieras de manera emergente. Además, se pudo analizar el conocimiento y la disposición de la población frente al uso de las TIC y de esta manera proporcionar a la comunidad científica resultados más claros para el establecimiento de estrategias.

3.1.2.3. Bibliográfica

Con respecto a la investigación bibliográfica es un procedimiento sistemático que permita la recolección y organización de la información proveniente de fuentes secundarias o recursos bibliográficos como revistas científicas, investigaciones académicas y libros para sustentar el problema de una investigación que se utiliza con la finalidad de obtener conocimientos de investigación existentes para respaldar los resultados de un estudio. Por tal motivo, este estudio fue bibliográfico por la utilización de varios recursos que permitieron extraer teorías y poder sustentar las variables de la investigación.

3.2. HIPÓTESIS

- **Percepción de los beneficios de las Fintech**

H0: La población del cantón Huaca no percibe beneficios sobre el uso de los servicios financieros dentro del entorno Fintech en los diferentes grupos etarios.

H1: La población del cantón Huaca percibe beneficios sobre el uso de los servicios financieros dentro del entorno Fintech en los diferentes grupos etarios.

- **Conocimiento de los servicios financieros Fintech**

H0: No existe conocimiento de los servicios financieros dentro del entorno Fintech en la población del cantón San Pedro de Huaca.

H1: Existe conocimiento de los servicios financieros dentro del entorno Fintech en la población del cantón San Pedro de Huaca.

- **Manejo de los servicios Fintech**

H0: No existe un manejo adecuado de los servicios financieros dentro del entorno Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca.

H1: existe un manejo adecuado de los servicios financieros dentro del entorno Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Servicios financieros Fintech (Variable independiente)	Pagos digitales	Grado de manejo de los servicios financieros	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Prestamos			
	Financiamiento colectivo			
	Seguros	Grado de conocimiento de los servicios financieros Fintech		
	Monedas digitales	Percepción de beneficios por uso de los servicios financieros Fintech		
Bancos digitales				
Gestión de inversión patrimonial (E-Trading).				
Fintech as a Service.				

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Deductivo

El método deductivo es considerado como un tipo de razonamiento de carácter lógico que parte de situaciones generales hasta premisas específicas, por tal motivo, se ha considerado como un proceso de manera estructurada en donde se aplican lógicas que permiten derivar las conclusiones de una investigación; esto mediante varios principios universales. En este contexto, mediante este método se puede partir de aspectos generales, es decir, teorías en relación de los servicios financieros y el sistema financiero sobre la población del cantón Huaca en la provincia del Carchi, por tal motivo, se partió de un problema de estudio que permitió analizarlo y extraer las respectivas conclusiones de este estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Encuesta

Para recolectar información sobre el uso de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech se utilizó la encuesta considerada como un método de la investigación que se constituye de varias preguntas que permiten recolectar información sobre un problema de estudio para su respectivo análisis e interpretación. Por esta razón, se utilizó una encuesta para recolectar información primaria sobre el uso y conocimiento de los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca, dentro del entorno Fintech.

Para ello, se utilizó un cuestionario estructurado conformado por una serie de preguntas con escala de Likert conformada por 34 preguntas en relación del entorno Fintech, también se constituye mediante ítems socioeconómicas y demográficas y el conocimiento de los servicios financieros Fintech; permitiendo de esta manera extraer información primaria para su respectivo análisis mediante la estadística descriptiva.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.6.1. Población

La población de esta investigación fueron los habitantes del cantón San Pedro de Huaca, para ello, se utilizaron datos proyectados del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) al año 2024, se seleccionó esta población para identificar el conocimiento de la población sobre el uso de servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca dentro del entorno Fintech; para ello, se tomó como referencia al sector urbano y rural, por tal motivo, en la Tabla 3 se muestra la cantidad de población según el género.

Tabla 3

Población del cantón Huaca por género

Cantón	Masculino	Femenino	Total
San Pedro de Huaca	3965	4029	7994

Nota. Elaborado con base a información de las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2024).

3.6.2. Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra se tomó como referencia a la población finita, esto debido que se conoce la cantidad de habitantes que tiene el cantón San Pedro de Huaca, para ello, se utilizó la siguiente muestra tomando como referencia un total de 7994 habitantes distribuidos por todo el cantón.

Donde:

N: Población o universo (7994)

Z: Nivel de confianza (95,0%, equivalente a 1,96)

e: Error muestral (5,0%)

p: Proporción de aceptación (0,5)

q: Proporción de rechazo (0,5)

$$n = \frac{7677,4376}{20,9429}$$

n=367

Como se puede observar una vez realizado el cálculo de la muestra con un nivel de confianza del 95,0% y un error del 5,0% el total de encuestas aplicadas fueron 367, para ello es importante mencionar que se utilizó el tipo de muestro probabilístico, aleatorio simple debido que cualquier persona del cantón Huaca fue sujeto de estudio para responder el instrumento de investigación e identificar su conocimiento sobre los servicios que oferta el sistema financiero en el cantón Huaca de la provincia del Carchi, dentro del entorno Fintech.

3.6.3. Baremo y nivel de puntuación

Para el análisis de los resultados de la investigación se aplicó la escala de Baremo, considerado como un sistema de puntuación que permite evaluar y cuantificar parámetros que se basan en criterios con respecto a la puntuación asignada; por esta razón, es importante mencionar que el instrumento de investigación estuvo conformado por 28 preguntas mediante una escala de Likert. Desde esta perspectiva, la escala de valoración en la aplicación del instrumento consto de 5 respuestas o niveles que fueron evaluados, en donde se tomaron como referencia los siguientes criterios:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Mediante la aplicación de la escala fue posible realizar el cálculo de las medidas y puntuaciones necesarias para diagnosticar el nivel de conocimiento, manejo y beneficios de las Fintech en el cantón Huaca, desde la perspectiva de la población. Para ello, se utilizó un baremo de puntuación, el cual se presenta en la Tabla 4. Este instrumento permitió clasificar los resultados en distintos niveles, facilitando la interpretación de los datos obtenidos. Asimismo, se garantizó la consistencia de las respuestas mediante la estandarización de los criterios de evaluación aplicados. Los resultados evidenciaron diferencias significativas entre los grupos analizados, lo que aportó información relevante para comprender las brechas existentes.

Tabla 4*Baremo de puntuación por dimensiones de beneficio, conocimiento y manejo*

Medida	Beneficio	Conocimiento	Manejo
Valor máximo	40	40	55
Valor mínimo	8	8	11
Rango	32	32	44
Amplitud	10	10	14

Mientras tanto, en la Tabla 5 se muestra la clasificación de todos los niveles según la puntuación de cada variable, esto para el beneficio, conocimiento y manejo de las Fintech; para ello, se han establecido en 3 categorías, es decir, bajo, medio y alto, por lo tanto, mediante estos intervalos se puede interpretar los resultados de manera cualitativa la puntuación que obtiene la población de estudio, esto permite identificar el conocimiento que tiene la población sobre el uso de las redes financieras.

Tabla 5*Niveles de puntuación*

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Uso de las Fintech	28-65	66-103	104-140
Beneficio	8-18	19-29	30-40
Conocimiento	8-18	19-29	30-40
Manejo	11-25	26-40	41-55

Como se puede observar en la tabla para la variable general; es decir, el uso de las Fintech el nivel bajo corresponde desde los 28 hasta 65; mientras que para el nivel medio corresponde sobre entre los 66 a 103 y el nivel alto es de 104 hasta 140 que es el máximo nivel; mientras tanto, para la variable beneficio y conocimiento presentan similares puntuaciones, esto debido que comparten la misma cantidad de ítems, por tal motivo, se puede observar que en el nivel bajo se encuentra entre la puntuación 8 a 18; mientras que para el nivel medio oscila entre el 26 a 40; y finalmente para el nivel alto se encuentra entre el 41 a 55, todos los resultados se realizaron mediante el cálculo de Baremo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. NIVEL DE BENEFICIO DE LAS FINTECH

Este apartado examina la percepción de la población del cantón Huaca sobre los beneficios que ofrecen los servicios Fintech. A partir de los resultados de la encuesta, se analiza el grado de aceptación de estas herramientas financieras y su influencia en las prácticas económicas de los usuarios.

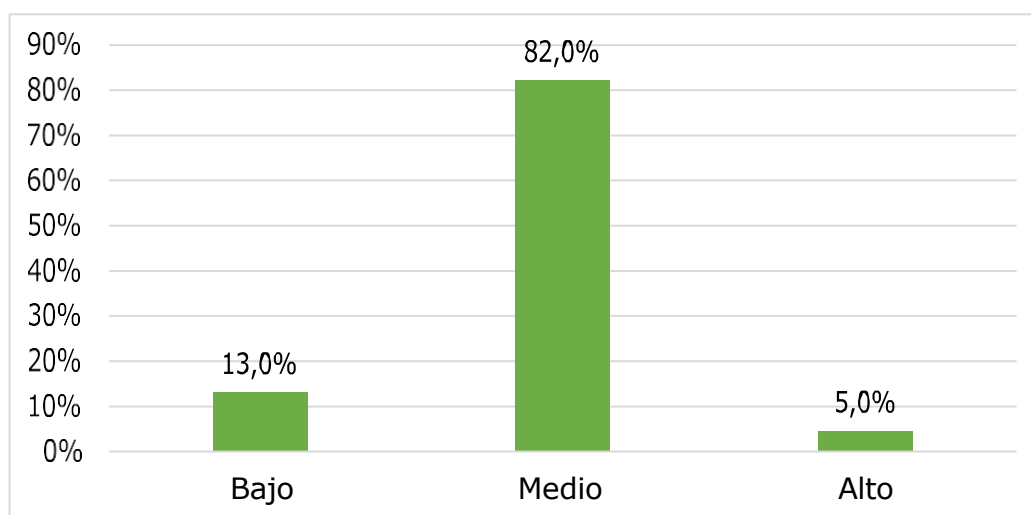
Tabla 6

Nivel de beneficio de las Fintech

Niveles	F	%
Bajo	48	13,0
Medio	301	82,0
Alto	17	5,0
Total	366	100,0

Figura 4

Conocimiento del beneficio de las Fintech



Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados presenta un nivel medio de conocimiento sobre los servicios financieros Fintech, lo que indica que la población ha escuchado o utilizado de manera básica estas plataformas, pero no posee un conocimiento profundo sobre su funcionamiento. En menor proporción se

identifican niveles bajos y altos de conocimiento, lo que evidencia una brecha informativa dentro del cantón Huaca respecto a estas tecnologías financieras.

Este resultado se relaciona con lo planteado por Cueva y Melo (2021), quienes señalan que, en Ecuador, el uso de las Fintech aún se encuentra en una etapa de desarrollo, debido principalmente al desconocimiento y a la limitada inclusión financiera digital. Asimismo, Lavalleja (2020) sostiene que, en contextos con menor acceso a tecnología, los usuarios tienden a percibir beneficios de manera moderada, ya que no aprovechan completamente las funcionalidades de los servicios financieros digitales. Desde la teoría de la innovación disruptiva de Christensen, este nivel medio de percepción evidencia que las Fintech todavía se encuentran en un proceso de adopción gradual dentro de mercados locales como el cantón Huaca.

4.1.1. Beneficios por género

Ahora bien, los resultados muestran que tanto hombres como mujeres del cantón Huaca perciben los beneficios de las Fintech en un nivel medio, sin evidenciarse diferencias significativas entre ambos géneros. Esto indica que la percepción de los beneficios de los servicios financieros digitales es relativamente homogénea, lo que sugiere que el género no constituye un factor determinante en la valoración de estos servicios dentro del entorno Fintech en el cantón.

Este resultado coincide con lo señalado por Laborda y Barroso (2022), quienes sostienen que la percepción de los beneficios de las Fintech depende más del nivel de acceso y conocimiento tecnológico que de variables demográficas como el género. De igual manera, Sarmiento y Galárraga (2022) indican que, en el contexto ecuatoriano, hombres y mujeres presentan comportamientos similares frente al uso de servicios financieros digitales, especialmente en zonas donde la inclusión financiera aún es limitada. Estos hallazgos reflejan que la percepción de beneficios está condicionada principalmente por factores estructurales y tecnológicos.

Tabla 7

Distribución porcentual del nivel de beneficio percibido según el género de los encuestados.

Genero	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	Total (%)
Masculino	6,0	41,1	2,5	49,6
Femenino	7,1	41,1	2,2	50,4

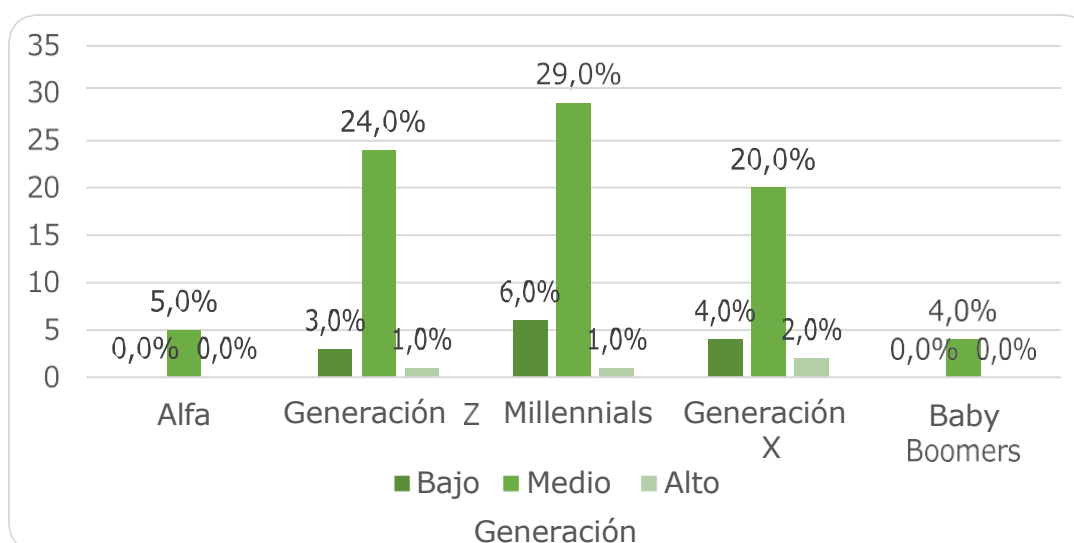
4.1.2. Beneficio de las Fintech por grupo etario

En relación a los grupos etarios se puede identificar que la mayoría de las personas tienen un conocimiento medio sobre los beneficios de las Fintech; especialmente los millennials, generación Z y generación X que corresponden desde los 13 hasta los 59 años, es decir, las personas con edades avanzadas desconocen los beneficios de las Fintech, esto se debe porque la población joven actualmente está en contacto con los dispositivos móviles, por esta razón, se puede identificar que la generación alfa y los Baby Boomers son la población que desconocen sus beneficios, esto por el escaso conocimiento de su aplicación e incluso manipulación para realizar cualquier tipo de actividad o transacción bancaria.

Este comportamiento concuerda con lo señalado por Lavallega (2020), quien sostiene que los usuarios jóvenes tienden a percibir mayores beneficios de las Fintech debido a su mayor familiaridad con la tecnología digital. Asimismo, Cueva y Melo (2021) indican que la percepción de los beneficios financieros digitales está estrechamente relacionada con el nivel de inclusión financiera y el acceso tecnológico. Desde la teoría de la difusión de las innovaciones de Rogers (2003), estos resultados evidencian que los grupos etarios jóvenes se ubican en etapas tempranas de adopción, mientras que los adultos mayores presentan una adopción más lenta de los servicios Fintech.

Figura 5

Beneficio de las Fintech por grupo etario



4.2. CONOCIMIENTO DE LAS FINTECH

En esta sección se analiza el nivel de conocimiento que posee la población del cantón Huaca sobre los servicios Fintech. Los resultados permiten identificar el grado de familiaridad de los encuestados con estas plataformas y evidenciar posibles limitaciones en el acceso a la información financiera digital.

Tabla 8

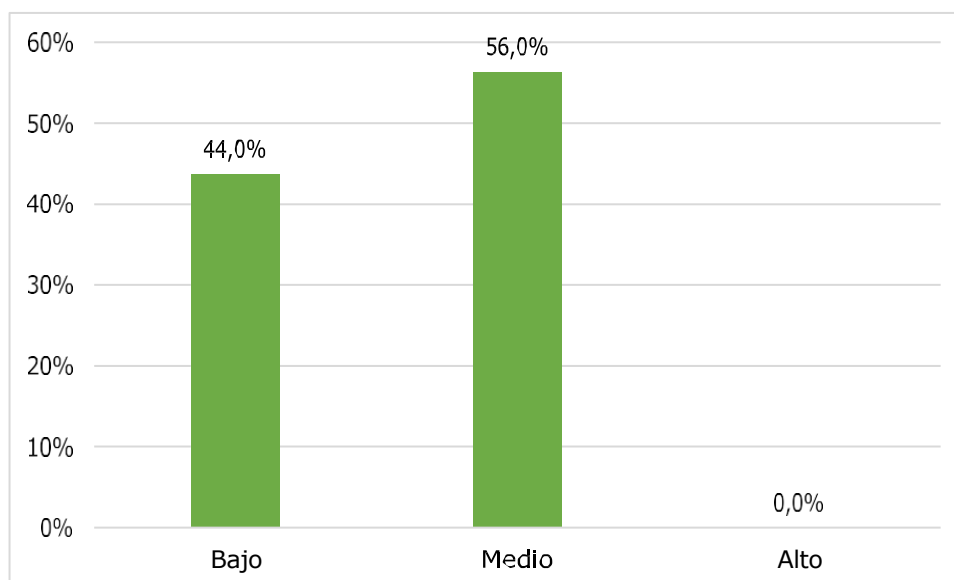
Nivel de conocimiento de las Fintech

Niveles	F	Porcentaje (%)
Bajo	160	44,0
Medio	206	56,0
Alto	0	0,0

En relación con el nivel de conocimiento sobre las Fintech, los resultados muestran que el 56,0% de los encuestados se ubica en un nivel medio, mientras que el 44,0% presenta un nivel bajo. Según el baremo utilizado, el nivel medio se asocia con un conocimiento general y básico de estos servicios financieros digitales, en tanto que el nivel bajo refleja una comprensión limitada de su funcionamiento, características y beneficios (Cisneros, 2025).

Figura 6

Nivel de conocimiento de las Fintech



La información representada en la Figura 6 permite identificar que la población del cantón Huaca ha tenido un acercamiento inicial a las Fintech; sin embargo, dicho conocimiento no alcanza un nivel profundo que facilite su uso adecuado y

constante. La presencia significativa de personas con bajo nivel de conocimiento evidencia deficiencias en la comprensión de estas herramientas, lo que puede dificultar su adopción y aprovechamiento dentro del sistema financiero.

Este predominio de niveles medio y bajo se relaciona con lo expuesto por Ramírez (2023), quien señala que en Ecuador existe un conocimiento parcial sobre el entorno Fintech, situación que limita su aprovechamiento efectivo. De igual manera, Lavallega (2020) sostiene que en economías emergentes el conocimiento financiero digital suele concentrarse en niveles intermedios o bajos debido a la insuficiente educación financiera tecnológica. Desde la teoría de la difusión de las innovaciones de Rogers, este comportamiento refleja una población que se encuentra en una fase inicial de adopción, caracterizada por el reconocimiento de la innovación, pero sin un dominio pleno que permita su integración sistemática en las actividades financieras.

4.2.1. Nivel de conocimiento por género

El nivel de conocimiento por género se puede identificar que existe entre los dos géneros un medio conocimiento sobre el uso de las Fintech, en donde se puede observar que el género masculino y femenino comparte un similar porcentaje con el 28,0%; sin embargo, en el nivel bajo se puede identificar que el género femenino presenta un leve incremento, obteniendo como conclusión que el género masculino tiene un leve incremento en el conocimiento de las Fintech, sin embargo, se puede identificar que no existen ningún género que presente un nivel alto de conocimiento.

Este resultado es consistente con lo planteado por Rivera *et al.* (2024), quienes indican que el conocimiento sobre las Fintech está relacionado principalmente con el acceso a la información y la alfabetización digital, más que con el género. De igual forma, Barón y Forero (2022) sostienen que la brecha de conocimiento financiero digital no se explica por diferencias de género, sino por el nivel de educación financiera y tecnológica existente en la población. Esto refuerza la idea de que el género no constituye una barrera significativa para el conocimiento de las Fintech.

Tabla 9

Nivel de conocimiento por género

Género	Bajo (%)	Medio (%)	Total (%)
Masculino	21,3	28,3	49,6
Femenino	22,3	28,1	50,4
Total	43,6	56,4	100,0

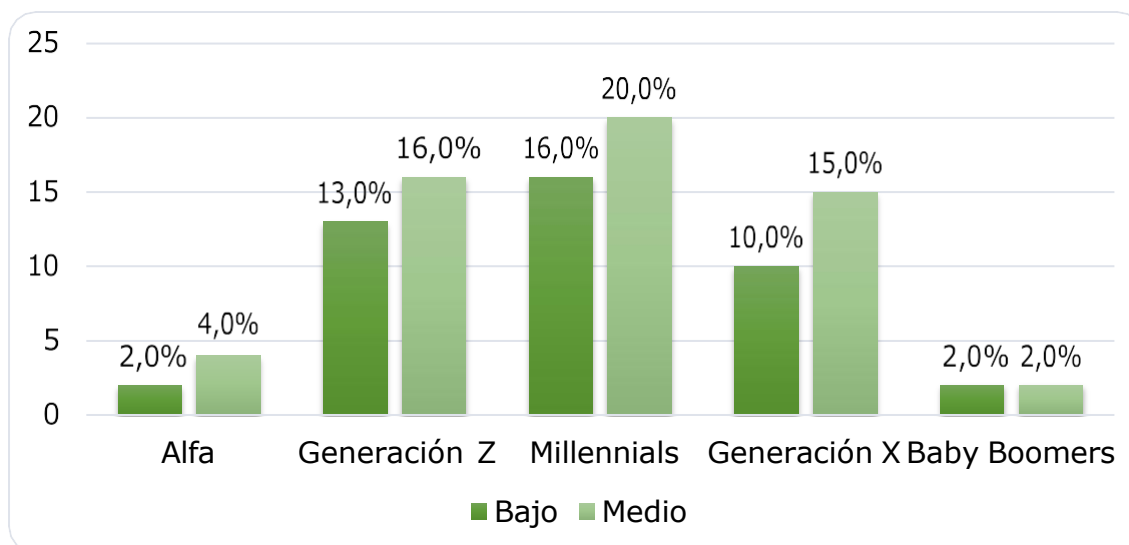
4.2.2. Nivel de conocimiento por grupo etario

Con respecto al nivel de conocimiento por grupo etario se puede identificar que la mayoría de las personas de todas las edades tienen un conocimiento medio sobre las Fintech en el cantón Huaca, en donde se puede identificar que la generación Millennials es la generación con mayor conocimiento, es decir, las personas comprendidas entre los 29 a 44 años, esto se debe porque esta población tiene una cuenta bancaria y por lo general utiliza las plataformas virtuales para realizar sus transferencias o necesidades financieras; seguido de la generación Z y la generación X. No obstante, se puede observar que la generación alfa y los Baby Boomers tienen un escaso conocimiento sobre estas plataformas, esto debido que la mayoría no tiene una cuenta bancaria para realizar sus transacciones de manera virtual.

Este comportamiento concuerda con lo señalado por Sarmiento y Galárraga (2022) quienes afirman que el conocimiento sobre las Fintech es mayor en grupos poblacionales jóvenes debido a su constante interacción con herramientas digitales. De acuerdo con la teoría de la difusión de las innovaciones de Rogers, estos grupos se ubican entre los adoptantes tempranos, mientras que los adultos mayores forman parte de la mayoría tardía, lo que explica sus menores niveles de conocimiento. Asimismo, Lavalleja (2020) sostiene que la brecha generacional constituye un factor clave que limita la apropiación del entorno Fintech en contextos con menor desarrollo tecnológico.

Figura 7

Nivel de conocimiento por grupo etario



4.3. MANEJO DE LAS FINTECH

Este apartado evalúa la capacidad de los usuarios del cantón Huaca para utilizar de manera práctica los servicios Fintech. A partir de los datos obtenidos, se analiza el nivel de destreza en el uso de plataformas digitales y las dificultades existentes en su aplicación cotidiana.

Tabla 10

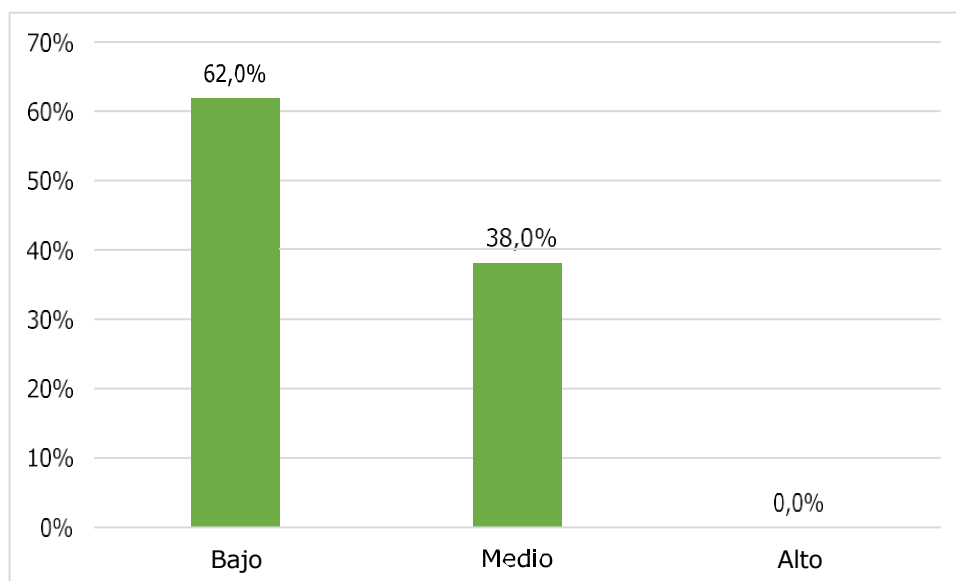
Nivel de manejo de las Fintech

Niveles	F	Porcentaje (%)
Bajo	227	62,0
Medio	140	38,0
Alto	0	0,0

Los resultados obtenidos evidencian que el 62,0% de los encuestados presenta un nivel bajo de manejo de las Fintech, mientras que el 38,0% alcanza un nivel medio. De acuerdo con el baremo aplicado, el nivel medio corresponde a usuarios que logran realizar operaciones básicas, como pagos o consultas, pero que enfrentan dificultades al utilizar funciones más avanzadas; por su parte, el nivel bajo indica un escaso dominio y limitada experiencia en el uso de estas plataformas digitales (Cisneros, 2025).

Figura 8

Nivel de manejo de las Fintech



En la Figura 8 se evidencia que, a pesar del acceso a plataformas Fintech, su utilización práctica aún es limitada en la población del cantón Huaca. Este resultado

sugiere que el manejo de estos servicios financieros digitales no es intensivo, lo que restringe su aprovechamiento dentro de las actividades económicas diarias.

Este nivel de manejo medio se explica por lo señalado por Arias *et al.* (2022), quienes afirman que el manejo efectivo de los servicios financieros digitales depende del nivel de alfabetización digital de los usuarios. De igual manera, Rivera *et al.* (2024) sostienen que, si bien las Fintech se caracterizan por ser accesibles e intuitivas, su aprovechamiento total requiere capacitación y familiaridad tecnológica. Desde el enfoque metodológico cuantitativo aplicado en esta investigación, estos resultados confirman que el manejo de las Fintech en el cantón Huaca aún se encuentra en una etapa intermedia de adopción.

4.3.1. Manejo de las Fintech por género

Mientras que el manejo de las Fintech por género se puede identificar que ningún género tiene un alto manejo de estas plataformas, por tal motivo, se obtiene que la mayoría presenta un nivel medio en función del manejo de plataformas bancarias con un porcentaje superior en el género masculino; mientras tanto, se puede observar que en el nivel bajo el género femenino representa un superior porcentaje, identificando que sobre el manejo de la Fintech por género el femenino tiene menor conocimiento y uso de estas plataformas.

Este resultado se sustenta en lo señalado por Arias *et al.* (2021), quienes afirman que el manejo de los servicios financieros digitales depende en gran medida del nivel de alfabetización digital de los usuarios. Asimismo, Mansurali *et al.* (2022) indican que, aunque las plataformas Fintech están diseñadas para ser intuitivas, su uso eficiente requiere experiencia previa y capacitación. Por lo tanto, el manejo medio identificado refleja una adopción parcial de estas tecnologías en el cantón Huaca.

Tabla 11

Manejo de las Fintech por género

Género	Bajo (%)	Medio (%)	Total (%)
Masculino	29,1	12,3	41,4
Femenino	39,9	19,7	58,6
Total	62,0	38,0	100,0

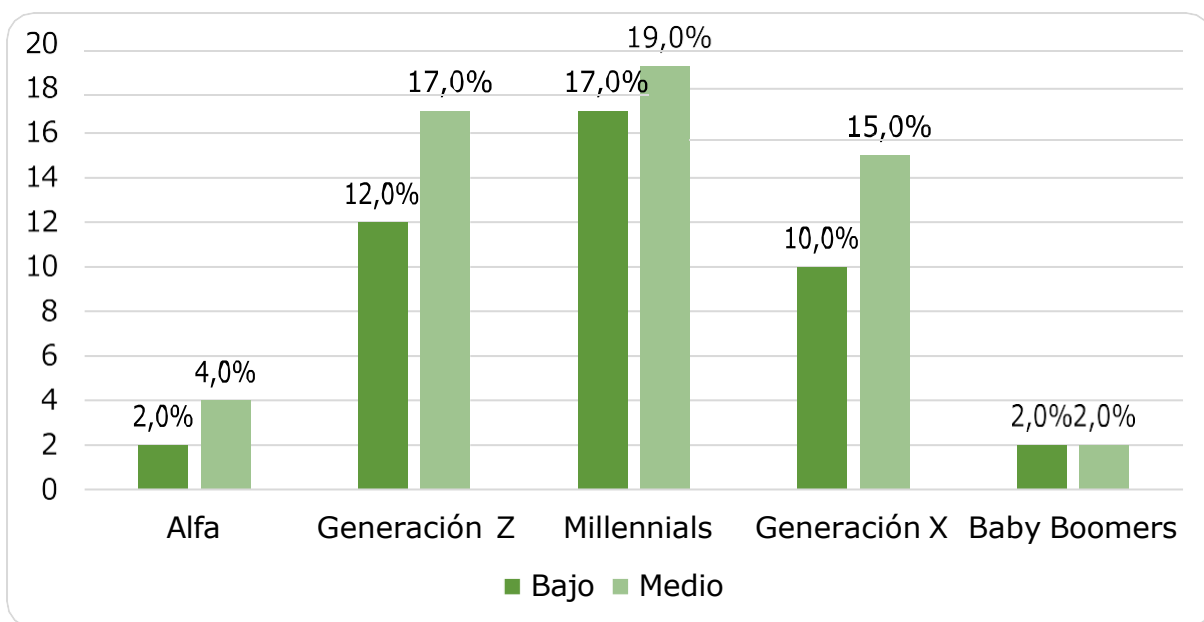
4.3.2. Manejo de las Fintech por grupo etario

En relación del uso de las Fintech se puede identificar que la generación Millennials es la población que más utiliza maneja estas plataformas, especialmente tiene un medio nivel sobre el conocimiento del manejo; seguido de la generación Z y la Generación X, por lo tanto, se puede identificar que todas las edades tiene un medio conocimiento a diferencia de la generación Baby Boomers que tiene un bajo conocimiento; obteniendo como conclusión que las personas comprendidas entre los 15 a 59 años tienen mayor uso de estas aplicaciones a diferencia de las personas menores de 13 a años y mayores de 60 quienes no utilizan de manera frecuente las plataformas virtuales.

Este resultado se relaciona con lo planteado por Arias *et al.* (2021), quienes indican que el manejo efectivo de los servicios financieros digitales depende directamente del nivel de alfabetización digital de los usuarios. Asimismo, Rivera *et al.* (2024) señalan que, aunque las plataformas Fintech buscan ser accesibles, su uso eficiente requiere experiencia previa y capacitación continua. En este sentido, los niveles diferenciados por grupo etario reflejan una brecha digital que condiciona el aprovechamiento de las Fintech en el cantón Huaca.

Figura 9

Manejo de las Fintech por grupo etario



4.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de las hipótesis planteadas en la presente investigación se utilizó el método del baremo, el cual permitió interpretar los resultados obtenidos de la encuesta, clasificándolos en niveles de bajo, medio y alto. En función de los niveles alcanzados en cada dimensión, se procedió a la aceptación o rechazo de las hipótesis formuladas, de acuerdo con el comportamiento observado en la población estudiada.

Hipótesis 1: Percepción de los beneficios de las Fintech

Los resultados obtenidos mediante el método del baremo muestran que la percepción de beneficios de los servicios financieros Fintech se concentra principalmente en el nivel medio, donde se ubica la mayor parte de los encuestados. Esto evidencia que, la mayoría de la población reconoce beneficios como la facilidad de uso, el acceso a servicios sin necesidad de acudir físicamente a una entidad financiera y la accesibilidad a los servicios financieros digitales, aunque sin llegar a un nivel alto de adopción.

Sin embargo, el análisis también evidencia que un grupo considerable de personas se encuentra en niveles bajos de percepción de beneficios, lo que indica que existen grupos etarios que aún no perciben plenamente los beneficios de las Fintech. Esta situación se asocia principalmente al desconocimiento de las plataformas digitales, la falta de confianza en la seguridad de las transacciones y la preferencia por los servicios financieros tradicionales.

Considerando que el baremo evidencia una concentración mayoritaria en niveles medio y bajo, pero con predominio del nivel medio, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), ya que los resultados demuestran que la población del cantón Huaca sí percibe beneficios sobre el uso de los servicios financieros dentro del entorno Fintech, aunque de manera moderada.

Hipótesis 2: Conocimiento de los servicios financieros Fintech

El análisis de los resultados mediante el baremo muestra que la mayoría de la población se ubica en el nivel medio de conocimiento sobre los servicios financieros

Fintech, lo que indica que los encuestados tienen una idea general sobre el uso de aplicaciones de pago, transferencias electrónicas y otras herramientas financieras digitales. Esto demuestra que, aunque no existe un dominio completo, sí hay una base mínima de conocimiento en la población.

A pesar de ello, se identifica un porcentaje relevante de encuestados en el nivel bajo, lo que demuestra que aún existen limitaciones importantes en la comprensión del funcionamiento, seguridad y beneficios de las Fintech, especialmente en los grupos etarios de mayor edad, quienes presentan menor familiaridad con plataformas tecnológicas.

En función de los niveles obtenidos, se evidencia que sí existe conocimiento de los servicios financieros dentro del entorno Fintech en la población del cantón Huaca. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), ya que el nivel medio de conocimiento es el que predomina en los resultados.

Hipótesis 3: Manejo de los servicios Fintech

El análisis de los resultados permite observar que el manejo de los servicios financieros Fintech se ubica principalmente en el nivel medio, lo que indica que los encuestados utilizan estas herramientas digitales de forma ocasional, principalmente para operaciones básicas como transferencias o consultas de saldo.

No obstante, los niveles bajos de manejo también tienen una presencia importante en los resultados, lo que demuestra que una parte de la población aún presenta dificultades para utilizar correctamente las aplicaciones financieras, especialmente en funciones más avanzadas. Estas limitaciones están relacionadas con la falta de capacitación, el temor a cometer errores y la desconfianza en los sistemas digitales.

Debido a que los resultados del baremo muestran un predominio del nivel medio, pero con presencia considerable de niveles bajos, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1), ya que no se evidencia un manejo adecuado y consolidado de los servicios financieros dentro del entorno Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El nivel de manejo de los servicios financieros Fintech según el grupo etario se pudo identificar que la generación Millennials es la población que más utiliza estas plataformas, especialmente tiene un medio nivel sobre el conocimiento del manejo; seguido de la generación Z y la Generación X, por lo tanto, se puede identificar que todas las edades tiene un medio conocimiento a diferencia de la generación Baby Boomers que tiene un bajo conocimiento; obteniendo como conclusión que las personas comprendidas entre los 15 a 59 años tienen mayor uso de estas aplicaciones.
- Con respecto al nivel de conocimiento de los servicios financieros entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca se obtuvo que la mayoría de las personas de todas las edades tienen un conocimiento medio sobre las Fintech en el cantón Huaca, en donde se puede identificar que la generación Millennials es la generación con mayor conocimiento, es decir, las personas comprendidas entre los 29 a 44 años, esto se debe porque esta población tiene una cuenta bancaria y por lo general utiliza las plataformas virtuales para realizar sus transferencias o necesidades financieras; seguido de la generación Z y la generación X. No obstante, se puede observar que la generación alfa y los Baby Boomers tienen un escaso conocimiento sobre estas plataformas.
- Según la percepción de los beneficios asociados al uso de servicios Fintech entre los diferentes grupos etarios del cantón Huaca se obtuvo que la mayoría de las personas tienen un conocimiento medio sobre los beneficios de las Fintech; especialmente los millennials, generación Z y generación X que corresponden desde los 13 hasta los 59 años, es decir, las personas con edades avanzadas desconocen los beneficios de las Fintech, esto se debe porque la población joven actualmente está en contacto con los dispositivos móviles.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las instituciones bancarias socialicen los diferentes productos financieros y el uso de las Fintech en el cantón Huaca, esto debido que la mayoría no tiene un alto conocimiento de estas plataformas, para ello, es necesario realizar propagandas o publicidad que permita a la demanda conocer el uso de estas plataformas y todos sus servicios para satisfacer las necesidades o requerimientos de la población en las transacciones bancarias.
- Es necesario que las instituciones financieras realizar capacitaciones o programas de alfabetización que le permita a la población informarse sobre los productos financieros, también es necesario la promoción de espacios que permitan describir a las Fintech, su importancia y sobre todo su funcionamiento, esto debido que existe un alto nivel de incertidumbre en la población sobre el uso de las Fintech como herramientas digitales.
- Se recomienda a la académica integrar en su malla curricular la asignatura de educación financiera que permita alfabetizar a los estudiantes sobre la utilización de las Fintech, su importancia y usos, también es importante realizar programas educativos en instituciones bancarias, comunidades o barrios para fortalecer el conocimiento de las aplicaciones digitales, especialmente en pagos y prestamos digitales.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, D. (2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*. Banco Central del Ecuador. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae69.pdf>
- Alvarado, K., & Campodónico, G. (2023). Análisis de las Fintech y su contribución al desarrollo de las PYMES en Guayaquil - Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 475-483. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000200475&lng=es&tlng=es.
- Amaya, W. Y., Moreno, D., & Nova, V. (2023). La Fintech y la crisis económica provocada por el COVID-19. *Apuntes del Cenes*, 42(75), 199 - 236. <https://www.redalyc.org/journal/4795/479579881008/html/>
- Arias, I. P., Puente, M. I., & Vallejo, M. P. (2021). Title Analysis of financial innovation as an income generating process in the saving and credit cooperatives of segment 1 of Chimborazo province. *Conciencia Digital*, 4(1.2), 187-199. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1588>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*. Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/publicaciones/estudios-investigaciones-economicas/item/1489-un-panorama-de-las-fintech-en-america-latina-y-el-ecuador>
- Banco Internacional (05 de febrero de 2021). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?*. Banco internacional. <https://www.bancointernacional.com.ec/educacion-financiera/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/> Barón, J.A, & Forero, L.A. (2022). Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión financiera en Colombia. *Revista Estrategia Organizacional*. 11(2), 145-164. <https://doi.org/10.22490/25392786.6118>
- Blacutt, J. (2021). La innovación, un tema recorriendo los caminos de la teoría de la administración. *Perspectivas*(47), 123-138. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n47/n47_a06.pdf
- Berrezueta, M. (2021). *Análisis de la evolución Fintech y su inserción en la banca del Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja]. Loja Ecuador. <https://bibliotecautpl.utpl.edu.ec/cgi-bin/abnetclwo/OulKftNd3yjeqXuisKw5JE9kuqX?MLKOB=65008742121>

- Buen Trip Hub. (2021). *13.0 Radar Tech Startup*.
<https://www.buentriphub.com/startups-ecuatorianas>
- Christensen, C., & Raynor, M. (2023). *La solución de los innovadores. Crear y sostener un crecimiento exitoso*. Buenos Aires: Granica.
- Chuma, C. D., & Castillo, D. (2024). Fintech y servicios financieros digitales [Fintech and digital financial services]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(3), 20–26. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4i3.171>
- Cisneros, S. (2025). Alcance del sandbox regulatorio en empresas Fintech en Ecuador". *Law Review*. 11(1), 46-68. <http://doi.org/10.18272/ulr.v11i1.3252>.
- Cueva, M. & Melo, J. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador*. [Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito-Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8325/1/T3619-MAE-Cueva-Las%20Fintech.pdf>
- Delgado, J. N., & Garófalo, O. G. (2024). El rol de las instituciones financieras en el desarrollo de mercado de valores en Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. 5 (6), 2624 – 2634. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3187>
- Encinas, J. L., Langa, J. L., & López, A. (2022). Los sistemas de pago y el impacto de la digitalización. *ICE, Revista De Economía*, 9(26). 157-169. <https://doi.org/10.32796/ice.2022.926.7402>
- Forbes. (18 de febrero de 2025). *Las 50 startups fintech más prometedoras de 2025*. <https://www.forbes.com.ec/innovacion/las-50-startups-fintech-mas-prometedoras-2025-n67718>
- García, V.A. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana. *Revista Científica UISRAEL*, 5(3), 37-50. <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Giler, S., Álava, D., & Salazar, G. (2023). La Inclusión Financiera. El papel de los productos y servicios financieros una mirada desde Pedernales 2023: Financial Inclusion. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(6), 1211 – 1222. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1517>
- Grupo Banco Mundial. (9 de mayo de 2018). *The Global Findex Database 2017 : Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/332881525873182837>
- Holguín, J. (2025). *Análisis del impacto de las Fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Guayaquil-Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/30330/1/UPS-GT006327.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (febrero de 2024). *Estimaciones y proyecciones de población*.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Jácome, H. (2020). *Análisis de la transformación digital de los servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Quito-Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18502/1/UPS-QT14495.pdf>
- Laborda, J. & Barroso, M. (2022). Transformación digital y el surgimiento del sector Fintech: Revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Directa*. 2(2), 435-449.
<https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100028>
- Lavalleja, M. (2020). *Panorama de las fintech: principales desafíos y oportunidades para el Uruguay*, serie Estudios y Perspectivas-Oficina de la CEPAL en Montevideo, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a2f979b7-4e6b-481e-ba08-317b68cbbf23/content>
- León, L., Ron, E., Márquez, F., & León, V. (2021). Modelo econométrico de los gastos operativos de la banca en el Ecuador: Periodo 2012 – 2019. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(3), 80–99. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.83.514>
- López, S. (2022). *Fintech: retos y oportunidades en la economía ecuatoriana*. [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Quito-Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d7738d65-7801-4296-b8e6-dda57b72b3fd/content>
- Mansurali, A., Swamynathan, R., Shanmugan, J., Sajal, K., & Malini, M. (2022). Innovaciones Fintech en el sector de servicios financieros. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7), 1-19. doi:<https://doi.org/10.3390/jrfm15070287>
- Martínez, L., Guercio, M., Orazi, S. & y Vígier, H. (2023). Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 17-47.
<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.2>
- Moncayo, C. L., Lavayen, M. G., Echeverría, P. F., Cuvi, M. F., & Mosquera, P. A. (2024). El Mercado de Valores del Ecuador: Oportunidades y Desafíos en la era Fintech 3.0: *Económicos*, 8(19), 115–137. https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/166
- Ordóñez, E M., Narváez, C. I., Erazo, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195–225. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ortega, F., Ramírez, T., & Zúñiga, G., (2022). El sistema financiero y el rol en el desarrollo económico y social del Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 7(6), 49-64
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6.1367>

- Raffaelli, P., Correa, J. A. & Verón, C. S. (2025). Inclusión financiera y Fintech: catalizadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 15(29), 47-63. <https://doi.org/10.17163/ret.n29.2025.03>
- Ramírez, J. (2023). *Análisis de las Fintech en el mercado ecuatoriano*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Guayaquil-Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25992/1/UPS-GT004581.pdf>
- Rivera, I. R., Carmona, M. E., Aguilar, E., Pérez, M., & Enríquez, M. P. (2024). La innovación financiera en las empresas a través de las Fintech. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(3), 301 – 312. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2037>
- Salazar, F. (2025). *El desarrollo del ecosistema fintech en el Ecuador*. [Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito-Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/10516/1/T4597-MGFARF-Salazar-El%20desarrollo.pdf>
- Sarmiento, I.R. & Galárraga, S.B. (2022). Estudio exploratorio del entorno fintech en Ecuador. *STRATEGOS Research Journal*, 2(2), 1-18.
- Toledo, W. (2023). *Los agentes de la economía en los mercados financieros que faciliten las necesidades de financiación de las empresas del sector comercial en el periodo 2019-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Cuenca]. Cuenca-Ecuador. <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/12c963e1-27fc-465b-9245-79cc888acbd0/content>
- Urbizagástegui, R. (2019). El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la bibliometría mexicana. *Revista Redalyc*. 9(1), 56-74. <https://doi.org/10.24215/18539912e071>
- Vega, D. D., Riquelme, D., Arrocha, J. A., Quintero, N. R., & Martínez, F. A. (2025). Impacto de Fintech en la Inclusión Financiera y Eficiencia Bancaria en Panamá, 2025. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(4), 2576-2597. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18885
- Vera, R., Vera, V. & Plaza, A. (2024). Fintech en Ecuador en proceso de digitalización financiera. *CIENCIA UNEMI*, 17(46), 88-98. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol17iss46.2024pp88-98p>
- Vinueza, N. D. (2023). Innovación financiera y su impacto en la estabilidad del sistema financiero global. *Bastcorp International Journal*, 2(1), 24–32. <https://doi.org/10.62943/bij.v2n1.2023.25>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

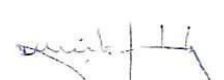
ESTUDIANTE:	Ponce Inua Helen Dahana	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450139480
PERIODO ACADÉMICO:	ZUZ3B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Gabriela Carla Cuadrado Barreto	DOCENTE TUTOR:	Freddy Richard Quinde Sari
DOCENTE:	Viveros Almeida Luis Homero		
TEMA DEL TIC:	"Usos de los servicios que oferta el sistema financiera en el cantón San Pedro de Huaca de la provincia del Carchi dentro del entorno Fintech"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,00	Mejorar la exposición del problema (bajo uso de servicios....)
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,00	Profundizar en la base teórica como fundamento del trabajo
3	METODOLOGÍA	7,00	Mejorar la explicación del enfoque y su alcance, exponiendo el uso de herramientas como baremos.
4	RESULTADOS	7,00	Integrar baremos en la medición de niveles de uso, percepciones y demás.
5	DISCUSIÓN	7,00	Mejorar e incluir revisión de literatura y resultados comparados entre sí y la teoría
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,00	Mejorar según corrección del trabajo
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	Mejorar su argumentación y presentación
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,00	Mejorar la presentación y el formato según observaciones.

Obteniendo una nota de: 7,00 Por lo tanto, **APRUEBA**; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el Informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 27 de enero de 2026


Gabriela Carla Cuadrado Barreto
PRESIDENTE TRIBUNAL


Freddy Richard Quinde Sari
DOCENTE TUTOR


Viveros Almeida Luis Homero
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Helen Dahana Ponce Irua

Fecha de recepción del abstract: Jueves, 12 de febrero de 2026

Fecha de entrega del informe: Martes, 24 de febrero de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**MARTHA ARACELLY VIVEROS
ALMEIDA**

Validar únicamente con FirmaRC

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 3. Encuesta

ENCUESTA

Gracias por su colaboración en nuestra investigación sobre competitividad, tecnologías e inclusión financieras en la Provincia del Carchi en 2024. Todas las respuestas serán tratadas de forma confidencial y utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Información básica

<p>¿En qué rango de edad se encuentra usted?</p> <p><input type="checkbox"/> (10 a 14 años)</p> <p><input type="checkbox"/> (15 a 29 años)</p> <p><input type="checkbox"/> (30 a 44 años)</p> <p><input type="checkbox"/> (45 a 59 años)</p> <p><input type="checkbox"/> (60 en adelante)</p>	<p>¿Cuál es su género?</p> <p>Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> LGBTI <input type="checkbox"/></p>
<p>¿Situación Laboral?</p> <p>Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/></p> <p>Desempleado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuál es su nivel educativo?</p> <p>Estudiante <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál es su ocupación o cargo?</p>
<p>Marque el Cantón que usted reside Zona</p> <p><input type="checkbox"/> Bolívar <input type="checkbox"/> Espejo <input type="checkbox"/> Mira <input type="checkbox"/> Montúfar <input type="checkbox"/> Huaca <input type="checkbox"/> Tulcán <input type="checkbox"/> Urbana <input type="checkbox"/></p> <p>Rural</p>	
<p>¿Usted utiliza plataformas financieras digitales (banca móvil- banca web)?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Cuál es su nivel de comprensión y manejo de las herramientas financieras (banca en línea; pagos digitales; transacciones)?</p> <p><input type="checkbox"/> Nulo.</p> <p><input type="checkbox"/> Bajo.</p> <p><input type="checkbox"/> Medio</p> <p><input type="checkbox"/> Alto</p>

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.				
(2) FINTECH (Finanzas Tecnológicas)				
Estoy familiarizado con las tecnologías financieras	1			
Conozco las diferentes aplicaciones, sistemas e innovaciones financieras tecnológicas disponibles en mi localidad. (aplicaciones bancarias en línea, actualizaciones de cuenta, pagos, cobros, etc.)	2			
Tengo acceso a tecnologías financieras (aplicaciones bancarias en línea, actualizaciones de cuenta, pagos, cobros, etc.)	3			
Utilizo productos y servicios de tecnología financiera para realizar mis transacciones diarias	4			
Las tecnologías financieras han mejorado mi acceso a productos y servicios financieros comparados con métodos tradicionales	5			
Utilizo con mayor frecuencia la banca tradicional como: cajeros automáticos, sucursales bancarias, ventanillas, etc.	6			
Utilizo con mayor frecuencia la banca digital como: servicios en línea, para gestionar mis transacciones y cuentas.	7			
Considero que existen suficientes tecnologías financieras para el manejo de mis recursos financieros	8			
El uso de tecnologías financieras me ha generado más inconvenientes que Beneficios	9			
Creo que existe transparencia en las tarifas y costos asociados con las tecnologías financieras	10			
Me siento más competente en el uso de las tecnologías financieras comparado con mis amigos y familiares	11			
Recomendaría el uso de tecnologías financieras	12			
Creo que las tecnologías financieras me han ayudado a aumentar mi nivel de Ahorro	13			
Estoy satisfecho con la facilidad de uso de la plataforma de banca en línea – Móvil	14			
Conozco la existencia de aplicaciones de pagos digitales (Deuna!, Kushki, Dinners Club Wallet, PayPhone, PlacetoPay, BIMO, MoneyGram, Paypal)	15			
Uso aplicaciones de pagos digitales para gestionar mis recursos financieros	16			
Conozco la existencia de aplicaciones de préstamos digitales (Banco Pichincha- aplicación móvil, Banco Guayaquil- aplicación móvil, Kash, CrediSeguro, Lenddo, Afluenta, PrestaMax)	17			

Uso aplicaciones de préstamos digitales para gestionar mis recursos financieros	18				
Conozco la existencia de aplicaciones de gestión financiera (Capterra Ecuador, Kontifico, Tconta, Facturacionweb.ec, MoneyMap)	19				
Uso aplicaciones de gestión financiera para administrar mis recursos Financieros	20				
Conozco la existencia de aplicaciones de financiamiento colectivo (Urbano Crowdfunding, Hazvaca, BPK, EmprendeEcuador, Impulso, Crowdismo, Afluenta)	21				
Uso aplicaciones de financiamiento colectivo para apoyar o gestionar proyectos creativos y sociales	22				
Conozco la existencia de monedas digitales (Capitalika, Bitget, Bitrawr, Bitcoin Ecuador, ATMS Atena Bitcoin, Binance)	23				
Uso monedas digitales para administrar mis recursos financieros	24				
Uso plataformas tecnológicas de Seguros, seguridad, identidad y fraude	25				
Uso plataformas de E-Trading para gestionar mis inversiones	26				
Conozco la existencia de servicios bancarios digitales (iKushki, Crunch, Credinka, PagoFácil, BIMO, Deuna!, banca móvil, banca en línea)	27				
Uso los servicios financieros digitales para administrar mis recursos	28				

Anexo 4. Evidencia fotográfica

