

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: **“La competitividad en el sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca de la provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech”**

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

AUTORES: Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe
Naranjo Ayala Jordan Andres

TUTORA: MSc: Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe y Naranjo Ayala Jordan Andres con el número de cédula 1753664026 y 0402129829 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La competitividad en el sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca de la provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía

TUTORA

Tulcán, agosto de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotros, Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe y Naranjo Ayala Jordan Andres con cédula de identidad número 1753664026 y 0402129829 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe

AUTORA



Naranjo Ayala Jordan Andres

AUTOR

Tulcán, agosto de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe y Naranjo Ayala Jordan Andres declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La competitividad en el sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca de la provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe

AUTORA



Naranjo Ayala Jordan Andres

AUTOR

Tulcán, agosto de 2025

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de despertar cada día, a mi madre María Chalacán por ser mi fortaleza y mi inspiración en cada paso de este camino. Su amor incondicional y sus sacrificios silenciosos han sido el motor que me impulsó a nunca rendirme. Esta tesis lleva grabadas sus noches de preocupación, sus palabras de aliento y esa fe inquebrantable que siempre tuvo en mí. Eres mi ejemplo de resiliencia y el faro que ilumina mi vida.

A mi hermana María Belén, mi compañera de sueños y batallas. Gracias por ser mi apoyo incondicional, por secar mis lágrimas de frustración y celebrar cada pequeño avance. Juntas hemos demostrado que el amor entre hermanos puede mover montañas. Este logro es nuestro, porque sin tu complicidad y cariño, no habría llegado hasta aquí. Ustedes dos son mi mayor estándar de resiliencia además de ser unas excelentes madres y cabezas de hogar.

Y a mi papito Manuel Cupuerán, porque aunque físicamente ya no está en este mundo terrenal, su presencia espiritual está siempre presente, convirtiéndose en un motivo más de inspiración para lograr mis metas y no rendirme.

Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe

Este logro no habría sido posible sin el impulso que recibí de lo más profundo de mi fe que me impulso a seguir adelante a lo largo de este recorrido académico. A mi madre Cecilia Ayala quien con todo su amor me ha guiado por el camino correcto sembró en mí el deseo de superarme y quien, en los momentos de incertidumbre y cansancio su presencia me fortaleció y motivó a seguir adelante ayudándome a culminar esta etapa con éxito.

A mi hermana Carolina por todo su cariño, apoyo y palabras de sabiduría quien con su amor y comprensión contribuyó significativamente a que pudiera enfrentar los desafíos. Su presencia en mi vida me permitió sentirme respaldado y motivado especialmente en los momentos en que el camino parecía más complicado.

Naranjo Ayala Jordan Andres

DEDICATORIA

Dedico primeramente este trabajo a Dios, por ser la luz que ilumina mi camino y la fuerza que me sostiene en cada paso, brindándome la sabiduría y el aliento necesario para culminar este proyecto. A mi hermano Christian, cuyo apoyo ha sido relevante ofreciéndome siempre un hogar donde llegar. A mi Anita, por cuidarme con cariño y escucharme como una hermana más, y a Fabián, quien se ha convertido en una luz fundamental en mi vida ya que con su apoyo y ánimo constante me ayudado en esta travesía. A Marthita, por estar presente brindándome momentos de amor, junto a mis princesas en los momentos difíciles. A mis tías, Liva Chalacán y Angelita Chalacán, por ser una red de amor, cuidado y fortaleza constante en mi vida. Finalmente, expreso mi profunda gratitud a mi tutora, la Msc. Jeaneth Bastidas, y al Msc. Luis Viveros, quienes han dejado una huella imborrable en mi formación académica; su dedicación, guía y ejemplo como docentes han moldeado no solo mi crecimiento intelectual, sino también personal, inspirándome a seguir superándome día a día.

Cupuerán Chalacán Carmen Guadalupe

El respaldo emocional y la fortaleza que encontré en mi madre, mi abuela y hermanos ha sido fundamental a lo largo de mi formación es por eso que este logro es para ellos. A través de su ejemplo y apoyo continuo, entendí lo que significa luchar por los objetivos. Su amor ha sido una guía constante que, lleva un significado más grande que lo material, me brindó la fortaleza interior necesaria para enfrentar y superar cada reto en el camino académico. Gracias a cada uno de sus sacrificios y enseñanzas, aprendí el verdadero significado de la perseverancia y la entrega, valores que me acompañaron durante todo este camino universitario. Este triunfo no solo representa un avance académico, sino también un reconocimiento a la familia que siempre estuvo presente, alentándome a no desistir y a creer en mí mismo.

Naranjo Ayala Jordan Andres

ÍNDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
I. EL PROBLEMA	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. MARCO TEÓRICO	20
2.2.1. Modelo estratégico de Michael Porter	21
2.2.2. Ventaja competitiva	22
2.2.3. Indicadores que evidencia la capacidad competitividad.....	22
2.2.4. Sistema financiero.....	22
III. METODOLOGÍA	32
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	32
3.1.1. Enfoque Mixto.....	32
3.1.2. Tipo de Investigación	32
3.2. HIPÓTESIS	33
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	33
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	34

3.4.1. Métodos	34
3.4.2. Técnicas e instrumentos	35
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	35
3.5.1 Población muestra, tipos de muestreo	36
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. RESULTADOS	37
4.2. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. CONCLUSIONES	56
5.2. RECOMENDACIONES	58
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VII. ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Segmentación basada en el valor de sus activos	23
Tabla 2. Diferencias entre entidades que pertenecen al sistema financiero.....	24
Tabla 3. Principales servicios de las Fintech	27
Tabla 4. Operacionalización de variable de estudio	34
Tabla 5. Resultados del censo	36
Tabla 6. Caracterización de las Instituciones Bancarias	38
Tabla 7. Caracterización de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1	39
Tabla 8. Caracterización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 2 al 4	40
Tabla 9. Factores Externos Macroeconómicos para Instituciones Bancarias	42
Tabla 10. Resultados Perfil de Capacidades Internas de las Instituciones Bancarias..	44
Tabla 11. Análisis FODA de las Instituciones Bancarias: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas en el Contexto de la Innovación Fintech.....	45
Tabla 12. Pestel de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	46
Tabla 13. Análisis de PCI para Cooperativas de Ahorro y Crédito	48
Tabla 14. Análisis FODA de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	49
Tabla 15. Comparación de Factores de Éxito en Instituciones Bancarias de Tulcán ..	51
Tabla 16. Comparación de la Matriz 1 de Factores de Éxito en Cooperativas	52
Tabla 17. Comparación de la Matriz 2 de Factores de Éxito en Cooperativas	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Empresas que brindan servicios financieros digitales en Ecuador	26
Figura 2. Dimensiones e Indicadores de las finanzas tecnológicas (Fintech)	29
Figura 3. Resultados del Perfil de Capacidad Interna en las Instituciones Bancarias .	44
Figura 4. Resultados del Perfil de Capacidad Interna en Cooperativas de Ahorro y Crédito en Tulcán y Huaca.	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	65
Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas	67
Anexo 3. Encuestas aplicadas.....	69

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar la competitividad en el sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca, dentro del contexto Fintech, es clave considerar como las herramientas digitales han transformado la manera en que los usuarios acceden a las propuestas financieras y los sistemas en los que operan bancos y cooperativas. Se utilizó un enfoque mixto que integra componentes cuantitativos y cualitativos por lo cuantitativo, se realizó un estudio exploratorio- descriptivo y en lo cualitativo el tipo de investigación teoría fundamentada. Esto sirvió como base para realizar un análisis considerando encuestas y documentos públicos, lo cual permitió comprender el contexto competitivo, normativo y funcional de las entidades financieras en la zona, para determinar la población seleccionada se lo hizo a través de un censo en el cual se verificó el número total de bancos y cooperativas. Los resultados indican que dentro del sistema financiero de los cantones existen un total de 17 instituciones que se desempeñan en el mercado financiero, por otro lado, el entorno Fintech cuenta actualmente con 64 empresas que brindan servicios digitales. Aunque existe una oportunidad clave para fortalecer la competitividad a través de la implementación de estrategias, aún persisten desafíos importantes como las limitaciones en infraestructura tecnológica, la falta de conocimientos digitales y la desconfianza por parte de los usuarios.

Palabras Claves: Competitividad, Fintech, analizar, sistema financiero.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the competitiveness of the financial system in Tulcán canton and Huaca, within the Fintech context. It is key to consider how digital tools have transformed the way in which users access financial proposals and the systems in which banks and cooperatives operate. A mixed approach that integrates quantitative and qualitative components was used for the quantitative part, an exploratory-descriptive study was conducted, and for the qualitative part, a documentary analysis. This served as the basis for an analysis considering surveys and public documents, which allowed understanding the competitive, regulatory and functional context of the financial entities in the area, to determine the selected population through a census in which the total number of banks and cooperatives was verified. The results indicate that within the financial system of the cantons there are a total of 17 institutions that operate in the financial market, on the other hand, the Fintech environment currently has 64 companies that provide digital services. Although there is a key opportunity to strengthen competitiveness through the implementation of strategies, there are still significant challenges such as limitations in technological infrastructure, lack of digital knowledge and distrust on the part of users.

Keywords: Competitiveness, Fintech, analyze, financial system.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento de las Fintech ha transformado la manera en que las instituciones financieras funcionan y cómo los usuarios acceden a productos y servicios, este fenómeno ha provocado que existan nuevos cambios en la competitividad entre entidades, creando nuevas dinámicas que requieren mayor innovación y accesibilidad. En este contexto, el interés investigativo se centra en analizar la competitividad del sistema financiero en los cantones Tulcán y Huaca, dentro del contexto Fintech.

La base conceptual utilizada se fundamenta en la ventaja competitiva y la metodología de las cinco fuerzas de Michael Porter, lo cual permite identificar los factores clave del mercado y analizar el entorno competitivo de las entidades financieras para la toma de decisiones estratégicas más informadas.

Además, se utiliza herramientas como PESTEL, PCI y análisis documental para examinar contenidos y documentación financiera almacenada en diversos formatos, tanto físicos como digitales. Estas herramientas ayudan a entender mejor el entorno externo como el interno, además de permitir un análisis detallado de los datos disponibles que respaldan la toma de decisiones.

Como técnicas de investigación se realizaron dos encuestas con instrumentos de 74 preguntas basadas en la metodología de Porter y 25 preguntas de perfil de capacidad competitiva PCI, a partir de esto la investigación adoptó un enfoque mixto, con los siguientes tipos de investigación exploratorio y descriptivo, mediante métodos de análisis deductivo e inductivo. La población de estudio se determinó a través de un censo de instituciones financieras permitiendo conocer el número total de bancos y cooperativas en la zona.

Se identificaron niveles altos medios y bajos de competitividad en el sistema financiero destacando un mejor desempeño en aquellas instituciones que han apostado por la transformación digital como son los bancos. Sin embargo, continúan presentes barreras como la cultura de las generaciones y el limitado acceso a internet de las zonas rurales. En resumen, esta investigación proporciona una visión actualizada sobre la situación del sistema financiero en los cantones Tulcán y Huaca, con el propósito de estructurar estrategias operativas que impulsen su capacidad competitiva.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los mercados financieros internacionales el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial se mantienen como referentes principales en la elaboración de políticas, la planificación de reuniones y la consolidación de información dentro del sistema financiero. A pesar de su papel crucial de impulsar el desarrollo económico y la estabilidad financiera, se encuentran inversos en problemáticas dentro del sistema financiero internacional como son las críticas relacionadas a la desigualdad en sus directrices, el alto nivel de endeudamiento que imponen a los países en vías de desarrollo y la limitada participación competitiva que tienen las economías emergentes en cuanto a la toma de decisiones financieras (Lichtensztein, 2012). Estas problemáticas de mercado y las crecientes expectativas de los usuarios han llevado a que las instituciones financieras aceleren sus procesos de transformación digital por obtener una atención instantánea que este acorde a las exigencias de cada usuario.

Si bien se considera un evento presente en la totalidad de los sectores industriales, cuyo origen se remonta a compañías de prestigio internacional como son Amazon y Facebook, creadas a partir en las preferencias del público objetivo. El entorno financiero enfrenta varios retos surgidos de las expectativas de los clientes para poder efectuar transacciones de manera inmediata y en tiempo real, como respuesta para que las entidades financieras actúen de guías para entender el amplio universo financiero, con el fin de revolucionar la dinámica entre los clientes y entidades bancarias y generar una experiencia distintiva (KPMG, 2017).

Frente a este panorama, el sistema financiero ecuatoriano no se encuentra muy lejos de esta transformación, y ha comenzado a adoptar nuevas soluciones tecnológicas para responder a las exigencias que se van presentando por parte de los usuarios que están cada vez más informados y digitalizados. La rivalidad entre las empresas se intensifica, y esto se debe a la economía globalizada y al fácil acceso a la información sobre productos y servicios, gracias a las herramientas digitales que nos facilitan la vida. Hoy en día, las organizaciones enfrentan una gran presión para mantenerse relevantes en un mercado tan competitivo. Su éxito depende de su capacidad para ser productivas, eficientes y efectivas en sus operaciones. En este

sentido, los sistemas de distribución y comercialización de sus productos son clave para expandirse hacia nuevos mercados y atraer a nuevos clientes (Díaz Muñoz, Quintana Lombeida, & Fierro Mosquera, 2020).

En Ecuador existen 55 Fintech para el año 2022 evidenciando un aumento respecto a años anteriores, estas brindan servicios diversos como gestiones de finanzas empresariales 38%, los pagos digitales con un 15% y el fondo colaborativo 11%, esto refleja que el país esta encaminándose hacia una evolución de las tecnologías financieras. Las 55 Fintech destacan porque se encuentran dirigidas a la gestión de finanzas empresariales, seguidas por aquellas dedicadas a los pagos digitales y modelos de fondo colaborativo (Banco Central del Ecuator, 2022). Las crecientes exigencias del mercado han obligado a acelerar sus procesos de cambio digital para todas aquellas instituciones financieras.

Es importante destacar que, en Ecuador la participación de adultos en cuanto al uso de productos y servicios financieros alcanza el 75% esto corresponde a 8,5 millones de personas integradas se encuentran inmersos en las finanzas tecnologías nacionales (BCE, 2021). Y es por ello que los usuarios demandan servicios más ágiles, seguros y accesibles, lo que ha impulsado el uso de canales tecnológicos como la banca móvil, plataformas en línea y medios de pago digitales. Esta transformación se ha intensificado con la aparición del entorno Fintech, el cual ha redefinido el proceso mediante el cual los servicios son ofertados y usados. Es indudable para el contexto de finanzas tecnológicas las generaciones más jóvenes están más familiarizadas con la tecnología y adoptan estos servicios con mayor rapidez.

La provincia del Carchi de acuerdo con datos proporcionados por el INEC reporta una población alrededor de los 172.828 ciudadanos (INEC, 2022). Por lo cual se ha delimitado este proyecto de investigación a los cantones Tulcán y Huaca, en base a su relevancia dentro del sistema financiero provincial y el cual cuenta con una población de 92,375 habitantes, mientras que Huaca tiene 7,937 habitantes estableciendo una muestra representativa de la dinámica financiera local.

En cuanto a la estructura financiera la provincia dispone de 496 puntos financieros distribuidos de la siguiente manera: 334 en Tulcán y 18 en Huaca. Estos puntos, se conforman por cajeros automáticos, oficinas de atención y corresponsales no bancarios los cuales permiten a la ciudadanía tener libre acceso a servicios y

productos del sistema financiero tales como créditos, cuentas de ahorro, pagos, transferencias (Asobanca, 2022).

Esta tendencia resalta la necesidad que tienen las instituciones financieras locales para que sigan en un continuo proceso de incorporación sobre aquellas tecnologías emergentes para mantener su competitividad y responder así a las nuevas demandas del mercado presentes. En consecuencia, es fundamental lograr comprender cómo se está adaptando cada una de las instituciones que pertenecen al sistema financiero de Tulcán y Huaca frente a esta evolución tecnológica para evaluar su nivel de competitividad en el entorno Fintech, así como para identificar las brechas existentes entre canales tradicionales y digitales en función del tamaño y capacidades de las instituciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera las instituciones financieras se están adaptando a la transformación digital impulsada por el crecimiento del entorno Fintech, y cómo esta adaptación influye en su competitividad?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se centra en comprender como operan y se desenvuelven las organizaciones financieras de los cantones seleccionados, y como están adoptándose para incorporar las nuevas tecnologías Fintech y mejorar así su nivel de competitividad en un entorno cada vez más digitalizado. La información obtenida permitirá identificar las barreras que dificultan dicha adopción y diseñar estrategias que impulsen la digitalización financiera.

Según Ferreira (2024) las Fintech surgen como respuesta del interés progresivo de los consumidores por más alternativas que resulten accesibles y eficientes frente a los servicios financieros tradicionales, que en algunas ocasiones suelen estar sujetos a varias restricciones limitando de tal manera el acceso de muchas personas. Además, estas tecnologías financieras aprovechan el poder del Internet para brindar soluciones que resulten innovadoras en un mercado que ha dejado a un amplio número de consumidores sin tener una atención adecuada. Así, las Fintech no solo son una transformación en la forma de acceder y gestionar productos financieros, sino que también se encargan de optimizar la experiencia de cada usuario al y facilitar procesos y eliminar barreras en un entorno financiero complejo.

Las herramientas tecnológicas facilitan una mejor gestión de recursos y refuerza la posición competitiva en cuanto a un mercado que se encuentra en constante transformación. Asimismo, estas herramientas pueden facilitar alianzas estratégicas que fortalezcan la estabilidad económica de los pequeños negocios (Khayatian, 2021). En este contexto las instituciones financieras, independientemente de su tamaño, no pueden mantenerse al margen de las innovaciones tecnológicas, ya que se encuentran inmersas dentro de un ecosistema digital el cual se encarga de ofrecer información que es importante para acceder a los diferentes tipos de financiamiento y entender cuáles son los riesgos presentes.

Además, este estudio responde a cada uno de los lineamientos del (ODS) 8, orientado a mayores niveles de productividad económica y pueden alcanzarse por medio de la introducción de sistemas tecnológicos, la diversificación, implementación de aspectos innovadores, con un enfoque en aquellos sectores que requieren una significativa participación de fuerza laboral y generan alto valor agregado (Naciones Unidas, 2016). De esta manera, la digitalización del sistema financiero puede actuar como un impulsor clave con el objetivo de avanzar en la dinamización de la economía y fortalecimiento del ecosistema emprendedor, mejorar la competitividad de las entidades financieras, y generar nuevas oportunidades laborales ya que gracias a la implementación de estas soluciones digitales no solo se permite optimizar procesos y reducir costos operativos, al tiempo que favorece el progreso más justo y sostenible.

De igual manera, la JPRF a través de sus acciones definidas en la política nacional la cual busca garantizar un acceso equitativo a servicios financieros formales, especialmente dirigido a los grupos prioritarios, esta política promueve la utilización responsable de lo que ofrece el sistema financiero, contribuye a una mejor educación financiera y protege al usuario por medio de la aplicación de estándares de transparencia y confiabilidad (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023).

Respecto al panorama sistema financiero de Tulcán y Huaca, se ha identificado desafíos y oportunidades significativas en el contexto de la transformación digital impulsada por las tecnologías financieras (Fintech). Estas herramientas han demostrado ser catalizadoras para maximizar la eficacia en la ejecución de tareas, ampliar funciones de inclusión financiera y fomentar la capacidad competitiva en los mercados emergentes. Sin embargo, su adopción en áreas específicas como Tulcán

y Huaca sigue siendo limitada debido a barreras como el desconocimiento que presentan los usuarios en cuanto al uso de las herramientas digitales.

Este estudio sobre la competitividad en el sistema financiero se enmarca en la línea número 1 de investigación de Administración de Empresas centrada en el estudio de microempresa, economía social y solidaria estructurada en entorno a sus ejes complementarios donde se encuentra las políticas de solidaridad económica, la asociatividad y el trabajo recíproco. Analizar esto permitirá identificar los desafíos y oportunidades que enfrentan las instituciones en Tulcán y Huaca, así como proponer estrategias que impulsen la modernización digital, mejoren la operatividad y fortalezcan la inclusión financiera.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la competitividad en el sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca, dentro del contexto Fintech.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar el servicio financiero dentro del entorno Fintech
- Diagnosticar el sistema financiero dentro del contexto Fintech.
- Evaluar la estructura competitiva del sistema financiero en el entorno Fintech.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Qué características presentan los servicios financieros ofrecidos por las instituciones del sistema financiero en Tulcán y Huaca dentro del entorno Fintech?
2. ¿Qué factores externos e internos presentan las entidades financieras de Tulcán y Huaca para implementar herramientas Fintech de forma eficiente?
3. ¿Cuáles son los factores de éxito de la estructura competitiva del sistema financiero en el entorno Fintech?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La SEPS actúa como ente regulador del sistema de carácter financiero al cual pertenecen las cooperativas de ahorro y crédito, y ha establecido una clasificación o agrupación de cinco segmentos, en función de su totalidad de activos. Esta segmentación facilita un control más eficiente y una supervisión adaptada a la magnitud y complejidad para las organizaciones. Esto permite ajustar la regulación en cuanto a las características específicas de cada entidad desde las más grandes con activos que superan los 80 millones hasta las que manejan cantidades inferiores a 1 millón de dólares. Esta clasificación permite a la SEPS implementar normativas y requisitos que se ajusten al tamaño y capacidad financiera de cada cooperativa (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2025).

De igual manera, la Asobanca (2024) para el desarrollo de sus funciones organiza a las entidades bancarias del país en tres categorías según su tamaño, que se mide principalmente por el volumen de activos: bancos grandes (Grupo 1), medianos (Grupo 2) y pequeños (Grupo 3). Esta clasificación es útil para evaluar de manera diferenciada el rendimiento y la solidez de cada grupo dentro del sistema financiero. El informe relativo sobre la Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana señala que, para finalizar febrero de 2024, los activos del sistema sumaron 60.436 millones de dólares marcando un incremento 5,4% anualmente estableciendo una diferencia significativa de 57.334 millones de dólares para 2023. Estos datos indican una tendencia de fortalecimiento en el sistema bancario, especialmente entre los bancos más grandes, que manejan una parte significativa de los activos totales.

Pulido y Pérez (2023) mencionan que existe una fuerte presencia del mercado de las Fintech que se ha consolidado y expandido significativamente dentro del desarrollo de la industria referente a los servicios financieros, es de resaltar que las tendencias innovadoras con el fin de cubrir los requerimientos de los clientes locales han tenido un buen alcance y aceptación de los usuarios, es importante que su fortalecimiento dentro del territorio sea promovido regularmente para que esté inmerso en el sector económico con mayor competitividad y como resultado que existan mejores servicios en los diferentes medios de pago y canales electrónicos brindando transparencia y confianza. Frente a este escenario surge la necesidad de investigar si es favorable la

adopción de tecnologías Fintech en las entidades financieras locales, esto permitirá reconocer estrategias para impulsar los servicios financieros, fomentando un mayor uso de las plataformas digitales.

Por consiguiente, se debe destacar que las tecnologías financieras tienen un gran potencial para dar el impulso a una transformación total de la experiencia financiera en cada uno de sus usuarios y elevar la competitividad en su conjunto. Entre sus beneficios más representativos se encuentra la promoción de la inclusión de las finanzas personales y la mejora de la eficiencia, ya que al ser consideradas como soluciones ofrecen servicios más instantáneos que los tradicionales lo que resulta una oferta novedosa y en constante evolución al permitir acceder a servicios financieros desde cualquier parte, también impulsan al sector financiero a que exista un mayor incremento de confianza y conocimiento por parte de los usuarios para que puedan tomar decisiones más informadas (Alarilla, 2023).

Así mismo, Hernández , Pascual y Rodríguez (2022) mencionan que la fuerte y rápida digitalización del sector financiero ha desarrollado cambios estructurales en términos de oferta como demanda, que han impulsado el avance de las Fintech y el surgimiento de un nuevo panorama cada vez más competitivo, los avances presentes en cada país no se pueden comprender ampliamente sin los cambios regulatorios ocurridos antes, durante y después de las primeras transformaciones en el mercado. Se sostiene que estos cambios regulatorios han dado surgimiento a nuevos servicios, agentes, y modelos de negocio empresarial con el fin de maximizar sus beneficios para los usuarios, un claro ejemplo es el open banking aquel modelo de servicios financieros que ayuda a los clientes para poder compartir sus datos financieros con terceros.

A partir de datos recopilados en el informe del FMI (2019) se distinguen en el ámbito financiero las empresas Fintech al presentar una propuesta que resulta única e innovadora que por ende les hace más competitivas en el mercado con una propuesta de valor única por encima de los bancos tradicionales, su fortaleza radica en proporcionar servicios más ágiles y fáciles de usar por medio de una interfaz web, sus operaciones sin sucursales físicas y con menor cantidad de recursos les ayuda a que se mantengan con costos bajos lo que permite presionar a la competencia.

Un informe emitido por el BCE revela aspectos claves sobre el ecosistema Fintech este ha experimentado un crecimiento constante en el país, especialmente a través de

plataformas de pagos digitales y crowdfunding. Estas herramientas han permitido a pequeñas instituciones financieras diversificar sus servicios y mejorar su competitividad frente a bancos tradicionales (BCE, 2022).

Desde 1996, los bancos y cooperativas del Carchi han evolucionado en su gestión de cobranzas, pasando de registros manuales a sistemas digitales integrados. Inicialmente, la marcación telefónica era manual, pero con el tiempo se implementó centro de atención telefónica y tecnología celular para mejorar la comunicación con los clientes. Los SMS personalizados optimizaron la cobranza, y hoy las redes sociales juegan un rol clave, especialmente entre los jóvenes, fortaleciendo la relación con la comunidad y la eficiencia en la recuperación (Pepetto, 2022).

Las tecnologías Fintech han comenzado a cerrar la brecha de acceso financiero en zonas rurales. La implementación de plataformas digitales ha permitido que comunidades antes excluidas accedan a servicios como microcréditos y transferencias electrónicas, mejorando la competitividad de las instituciones locales (SEPS, 2021). A partir de esta evolución tecnológica cooperativas y bancos han tomado decisiones reflejadas en la manera de manejar sus operaciones y procesos. Están adoptando canales digitales para ampliar su cobertura y mejorar su eficiencia operativa.

Desde la perspectiva de la gestión bancaria es un parámetro fundamental el considerar como indicador la rentabilidad que estos presentan, que sirve como instrumento para evaluar la salud financiera y el crecimiento de los bancos frente a un entorno competitivo. Este indicador y según la teoría financiera la rentabilidad es evaluada a partir de las ganancias obtenidas en un periodo determinado por medio de sus operaciones de colocación y captación que son realizadas dentro del mundo del sistema financiero, comprender como funciona esto permite valorar la eficacia con la que las instituciones generan sus operaciones a diario (Salas, 2024).

2.2. MARCO TEÓRICO

La presente investigación toma como base el modelo de la competitividad propuesto por Michael Porter, el cual considera que las empresas logran sostenerse en el mercado gracias a su habilidad para definir ventajas frente a sus rivales maximizando su eficiencia y adaptabilidad en el mercado (Porter, 2007). Su modelo de las cinco fuerzas resulta clave para analizar los factores que determinan la

competitividad dentro del sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca, en un contexto marcado por la creciente adopción de tecnologías Fintech.

2.2.1. Modelo estratégico de Michael Porter

Dentro del análisis competitivo la primera fuerza que plantea el modelo hace referencia al poder de negociación de los clientes debido a partir de la fuerte presencia de múltiples opciones financieras habilitadas por las Fintech. En este contexto, los usuarios valoran servicios accesibles, rápidos y personalizados, lo que obliga a las instituciones locales a innovar constantemente para satisfacer estas demandas y retener a sus clientes.

Bajo el enfoque estratégico de Porter, se identifica como segundo factor relevante la presión ejercida por los proveedores que se refiere aquellos actores y su capacidad de tecnología. La dependencia de plataformas con infraestructura tecnológica y soluciones innovadoras son fundamentales para las instituciones financieras locales, que dependen de ellas para implementar soluciones digitales. El costo y la disponibilidad de estas tecnologías pueden influir directamente en la competitividad del sistema financiero.

En tercer lugar, se encuentra la amenaza de nuevos entrantes lo que implica aquellas barreras de entrada al mercado financiero están disminuyendo debido a la naturaleza digital de las Fintech. Startups tecnológicos con modelos de negocios disruptivos representan una amenaza para las instituciones tradicionales en los cantones Tulcán y Huaca. Este fenómeno genera la necesidad de que los actores tradicionales adapten rápidamente sus estrategias para conservar su presencia ante sus rivales.

Las Fintech introducen nuevos servicios dejando a un lado a los tradicionales y es así como surge la cuarta fuerza amenaza de productos o servicios sustitutos como plataformas de financiamiento colectivo, criptomonedas y préstamos. Estas alternativas ofrecen ventajas como menores costos, tiempos de respuesta más cortos y mayor flexibilidad, afectando la competitividad de las instituciones financieras tradicionales en la región.

La competencia que se da por las instituciones financieras a dado como resultado a que exista la quinta fuerza la rivalidad entre competidores existentes, en el sistema financiero de Tulcán y Huaca, la rivalidad entre instituciones financieras tradicionales y emergentes ha aumentado debido a la entrada de soluciones Fintech que

introducen alternativas digitales orientadas a facilitar las operaciones financieras como medios de pago virtuales, billeteras electrónicas y microcréditos. Las instituciones financieras deben competir no solo en precios, sino también en calidad de servicio, accesibilidad tecnológica y experiencia del cliente.

2.2.2. Ventaja competitiva

Según Ordóñez, Narváez y Erazo (2020) la ventaja competitiva en el sistema financiero actual se basa en la habilidad de las instituciones para adaptarse e innovar según las necesidades cambiantes. Se ha permitido a bancos y cooperativas crear modelos de negocio más eficientes, lo que reduce notablemente los costos operativos relacionados con la infraestructura física. Esta transformación digital no solo mejora los procesos internos, sino que también eleva la calidad del servicio, facilita el acceso en áreas geográficamente dispersas y brinda mayor flexibilidad a los usuarios. Al alinearse con las dinámicas del cliente y promover la inclusión financiera en sectores que tradicionalmente han sido desatendidos, las entidades financieras logran posicionarse de manera más sólida frente a la competencia, fortaleciendo su sostenibilidad y generando un mayor valor agregado en el mercado.

2.2.3. Indicadores que evidencia la capacidad competitividad

Se utiliza diversos indicadores para examinar la capacidad competitiva que resultan fundamentales para evaluar cómo se desempeñan las organizaciones en su entorno y su habilidad para crear valor sostenible. Algunos de los indicadores más destacados incluyen la productividad, que mide cuán eficientemente se utilizan los recursos para lograr resultados en un tiempo específico, y la rentabilidad, que se refiere a la capacidad de generar ganancias a partir de los ingresos en comparación con los costos operativos y financieros. Otro indicador clave es la cuota de mercado, el cual permite identificar qué lugar ocupa una entidad en comparación con otras al analizar el volumen de clientes o activos que maneja. Además, eficiencia operativa y la habilidad para incorporar innovaciones de carácter tecnológico son factores que impactan directamente en la lealtad de los clientes y en la eficiencia operativa (Fernández, 2025). Estos indicadores permiten a las instituciones financieras no solo entender su nivel de competitividad interna, sino también detectar oportunidades de mejora ante los constantes cambios.

2.2.4. Sistema financiero

Si bien los dos tipos de instituciones proveen de servicios que son esenciales existe una diferencia fundamental en su finalidad y objetivos. Se debe de reconocer que la primera institución como lo son los bancos estos están encaminados a generar la mayor cantidad de utilidades para los inversionistas con fines comerciales. En cambio, aquella entidad que pertenece a la economía del pueblo conocida como cooperativa están orientadas al beneficio mutuo de cada uno de sus miembros los cuales tienen una fuerte participación en su gestión y control (Cárdenas , Treviño , Cuadrado, & Ordóñez , 2021).

De igual forma, tal como lo menciona el BCE en su revista de ABC, las instituciones bancarias se dedican a reunir el mayor porcentaje de dinero por medio de redistribuciones y depósitos en forma de créditos dirigidos a los sectores que se encargan de producir actuando como un puente entre el ahorro y la inversión.

En este sentido, teniendo en cuenta lo expuesto y presentado en el COMYF correspondiente al artículo 445, las cooperativas están conformadas o se constituyen por personas quienes lo hacen de forma voluntaria que a su vez pueden ser naturales o jurídicas regidas por los principios pertenecientes a la LOEPS.

En función de sus activos y la cantidad que estas presentan la segmentación se la realiza en la tabla 1.

Tabla 1. Segmentación basada en el valor de sus activos

Clasificación	Capital en activos
1 segmento	Cooperativas que tienen activos por encima a ochenta millones.
2 segmento	Aquellas que poseen un volumen de activos superiores a los veinte millones pero que no exceden los ochenta millones.
3 segmento	Comprende aquellas cooperativas en donde su nivel de activos es superior a cinco millones y hasta los veinte millones.
4 segmento	Cooperativas con activos mayores a un millón sin exceder los millones.
5 segmento	Incluye cooperativas cuyos activos no superan el millón.

Fuente. Tomado de la segmentación de entidades definidas por la SFPS (2025)

La caracterización del sistema financiero es una forma de realizar un análisis cualitativo que se puede complementar con datos cuantitativos para fortalecer el desarrollo de la investigación sobre un tema, este proceso comienza a partir de la recolección y ordenamiento de la información o datos, seguido por una descripción

conceptual basada en la perspectiva y fuentes de información y como resultado interpretar su significado. Se debe de reconocer que la caracterización constituye y varía según la visión del investigador (Arellano, 2016). En el contexto de la investigación permite y facilita la comprensión de los elementos distintivos del sistema financiero.

La comparación entre las entidades se lleva a cabo con el objetivo de resaltar claramente las particularidades y diferencias fundamentales. Esto permite comprender aspectos como la normativa aplicable, la forma de creación y los principios que las sustentan. Diferencias estructurales entre entidades pertenecientes al sistema financiero como se mencionan en la tabla 2.

Tabla 2. Diferencias entre entidades que pertenecen al sistema financiero.

Cooperativa	Banco
Regida por el marco legal de la LOEPS	Regido a la normativa del COMYF
Con supervisión institucional por parte de la SEPS	Bajo la supervisión del organismo de la Super de Bancos
Sociedad de personas	Sociedad de capitales
Busca brindar servicios, fomentar una vida digna y el progreso colectivo	Su propósito principal es la generación de ganancias y acumulación de capital
Con prioridad en el desarrollo social común	Enfocada en el beneficio individual de los accionistas
Formada por socios que también son usuarios de los servicios	Compuesta por accionistas; los clientes son usuarios externos

Fuente. Tomado de la clasificación de las entidades según la SFPS (2019)

En el marco regulatorio como primer ente de regulación se encuentra la Superintendencia de Bancos que, en su rol como entidad autónoma, ejerce funciones orientadas a supervisar el apego a las disposiciones legales y el adecuado desempeño de las funciones del sistema financiero ya sea privado y público. Su propósito es asegurar la total transparencia y estabilidad de los ahorristas, pensionistas, afiliados y contribuyentes mediante la garantía de seguridad y velar por sus derechos (Superintendencia de Bancos, 2025).

Constituida en marzo de 1965 se encuentra como segundo ente regulador a La Asociación de Bancos Privados del Ecuador constituida sin propósito lucrativos la cual busca defender los intereses de los bancos privados del país. Además, busca de que

exista un ambiente económico propicio en donde exista el dialogo constructivo que favorece al desarrollo del sector (Asobanca, 2025).

Se considera como tercer ente a la SEPS esta institución actúa como la encargada de regular y supervisar al sector pertenecientes a la economía del pueblo, su labor se define a partir de fortalecer la transparencia, sostenibilidad y crecimiento de las instituciones promoviendo el bienestar social en beneficio de la ciudadanía (SEPS, 2025).

Con la aprobación de la Constitución de 2008 se reconoce como cuarto ente regulador al BCE el cual dejó a tras su autonomía para transformarse en un organismo jurídico público, encargado de implementar las políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras que establece la Función Ejecutiva. Este cambio estructural es parte de los esfuerzos constitucionales para democratizar el Estado, transformar lo público y hacerlo independiente de los grupos de poder tradicionales y sus intereses económicos, devolviendo al gobierno la capacidad de formular políticas públicas y priorizando la participación ciudadana (Faz Cevallos & Mendoza Bazantes, 2019).

Fintech

Según Porter, la clave para lograr una competitiva sostenible radica en la diferenciación ventaja y en la capacidad de innovar, en el contexto del sistema financiero de Tulcán y Huaca la adopción de tecnologías Fintech puede considerarse una herramienta estratégica para: Reducir costos operativos que es clave para la digitalización lo cual permite optimizar procesos y reducir costos asociados a la infraestructura física. Aumentar la inclusión financiera en este sentido las Fintech tienen el potencial de llegar a grupos sociales que comúnmente no tienen acceso al sistema financiero institucionalizado, lo que amplía la base de clientes y fomentar la innovación en productos y servicios y a su vez la integración de herramientas digitales permite desarrollar productos financieros más personalizados y flexible.

Además, las tecnologías financieras, conocidas como *Fintech*, representan una nueva y moderna alternativa dentro del ecosistema financiero, caracterizada por su capacidad de innovación, agilidad y accesibilidad. Estas soluciones han transformado dinámica de provisión de los servicios, modificando las reglas del juego tradicional y promoviendo una mayor inclusión financiera. En los cantones Tulcán y Huaca, este fenómeno adquiere particular relevancia, ya que las Fintech emergen

como una herramienta estratégica para enfrentar los desafíos del entorno competitivo.

Los modelos de negocio Fintech se han diversificado rápidamente, abarcando áreas como pagos digitales, transferencias electrónicas, microcréditos, finanzas personales, préstamos en línea e incluso opciones de inversión. Estas soluciones digitales permiten a los usuarios acceder a servicios financieros de forma más rápida, segura y personalizada, reduciendo la dependencia de infraestructura física y facilitando el alcance en zonas rurales o de difícil acceso. En este contexto, las Fintech no solo complementan, sino que en muchos casos sustituyen los servicios tradicionales, obligando a las instituciones financieras a adaptarse para mantenerse competitivas (Godoy & Velazco, 2022). Las empresas Fintech en Ecuador han crecido notablemente como se evidencia en la figura 1.

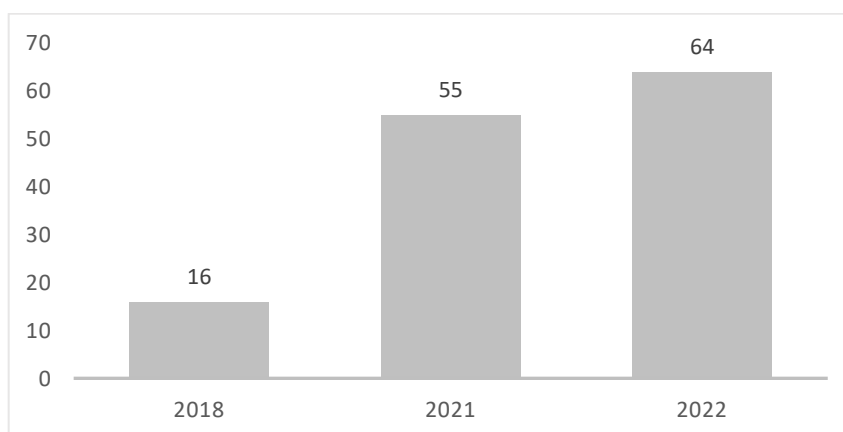


Figura 1. Empresas que brindan servicios financieros digitales en Ecuador

Fuente. Radar Tech Startup Buen Trip (2024)

Según la SEPS (2024) la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de las empresas que brindan servicios tecnológicos, que lleva el nombre de Ley FINTECH que inicio su funcionamiento fomentar inversiones de carácter internacional y garantizar un acceso seguro de los miles de usuarios. A partir del 2022 su propósito es brindar seguridad jurídica y legal a las empresas Fintech, Esta ley busca de que exista un nuevo incentivo hacia la incorporación de nuevo actores en términos esenciales financieros, es importante destacar que esta ley establece requisitos específicos para las empresas FINTECH, las cuales están respaldadas por medidas de seguridad que incluyen la implementación de un sistema riguroso.

En la tabla 3 se presenta una clasificación de los principales servicios ofrecidos por las Fintech, los cuales han transformado el panorama financiero mediante el uso de

tecnologías innovadoras. Estos servicios abarcan desde pagos digitales y gestión financiera empresarial hasta monedas digitales, préstamos, seguros y más. Cada uno de ellos responde a necesidades específicas del mercado, brindando soluciones más ágiles, accesibles y eficientes que las ofrecidas por el sistema financiero tradicional.

Tabla 3. Principales servicios de las Fintech

Servicios	Definición
Pagos digitales	Se utiliza tecnología para hacer transferencias electrónicas (pagos) de manera más rápida, como tarjetas prepagas (tarjetas recargables), billeteras digitales, remesas, así como facilitadores de pago y agregadores.
Gestión financiera empresarial	Ofrecen tecnología que simplifica a las empresas la gestión de sus finanzas: impuestos, facturación digital, nómina y contabilidad etc.
Monedas digitales	Los modelos de negocio que manejan se basan en ofrecer monedas diferentes a las tradicionales, como el Bitcoin.
Seguridad	Se centra en encontrar soluciones tecnológicas que ayuden a combatir los riesgos como son de ciberataques y fraudes. Esto incluye el uso de tecnologías para conocer puntajes crediticios, así como la implementación de servicios de identificación del cliente y de biometría.
Bancos digitales	Brindar los diferentes tipos de servicios bancarios a través de soluciones financieras digitales, un punto clave es que no cuentan con infraestructura física y el no utilizar muchos recursos humanos. Esto les permite ofrecer un servicio más rápido y a un costo reducido.
Préstamos	Ofrecen préstamos digitales que incluyen, préstamos para negocios, préstamos personales, préstamos hipotecarios y más.
Financiamiento colectivo	Son aquellas herramientas digitales que permiten a las personas recaudar fondos para ayudar a causas sociales productos, servicios y proyectos creativos, por medio de donaciones.
Seguros	Se aplica tecnología en la optimización de productos y procedimientos para innovar en los procesos y ofertas del ambiente asegurador, tomando en cuenta seguros como el P2P, el cálculo de precios, la contratación de seguros a través de dispositivos móviles y las suscripciones.

Fuente. SEPS (2025)

Es importante mencionar que las FINTECH se dedican a una variedad de actividades, como ofrecer préstamos, utilizar tecnología blockchain para resolver problemas de

identificación y fraudes en operaciones digitales, gestionar finanzas personales, administrar patrimonios, operar en mercados de capital, y facilitar pagos móviles y en línea, así como transferencias de dinero. También se involucran en la regulación tecnológica, seguros en línea y bienes raíces, incluyendo hipotecas y financiamiento.

Las FINTECH aportan a la economía al proporcionar menores costos y mayores beneficios para los inversores, ofrecen una alternativa rápida para acceder a capital y abren canales de financiamiento para las MIPYMES. En cuanto a la protección del consumidor, se utilizan tecnologías avanzadas para asegurar transacciones seguras y proteger la información. Sin embargo, si los datos no se manejan correctamente, existe el riesgo de ciberataques. También, la falta de estándares de seguridad uniformes genera preocupaciones sobre la protección de la información personal. Considerando la transparencia, algunas FINTECH intentan hacer que la información financiera sea más accesible, pero la complejidad de ciertos productos y la falta de comprensión por parte de los consumidores pueden llevar a malentendidos y decisiones financieras poco favorables (SEPS, 2024).

El uso de tecnologías Fintech ha transformado la manera en que se maneja a diario las finanzas, haciendo que los procesos sean mucho más eficientes. Gracias a aplicaciones y plataformas digitales, los usuarios ahora pueden realizar transacciones, consultas y pagos instantáneos sin intervenir en actividades presenciales que antes consumían mucho tiempo.

Los servicios que ofrece la empresa Kushki son un gran ejemplo de cómo la tecnología financiera, o Fintech, se está integrando en los sistemas de pago estas herramientas son fáciles de usar y accesibles para cualquier persona, sin importar la situación. Además, representan un modelo excelente para acercar estas soluciones al uso común de la sociedad (Amaya, Moreno, & Noba, 2022).

La revolución en el mundo financiero, impulsada por la innovación en la forma de ofrecer servicios, se hace evidente a través de las Fintech. Estas empresas se basan en la introducción de servicios intangibles que abarcan una amplia variedad de sectores. Con el respaldo de la tecnología, estas innovaciones buscan hacer la vida cotidiana más cómoda y sencilla. Las Fintech destacan por sus avances tecnológicos, lo que ha despertado un gran interés tanto en el público como en los mercados. Esto ha llevado a que muchos países inviertan en este sector y se esfuercen por su desarrollo continuo (Chango, 2024). La comodidad en el mundo Fintech se

refiere a lo fácil que es usar estas herramientas gracias a la posibilidad de acceder a ellas desde diferentes dispositivos y en horarios flexibles, los usuarios pueden manejar sus productos financieros sin preocuparse por el tiempo o el lugar. Esta accesibilidad realmente mejora la experiencia del cliente, ya que hace que interactuar con los servicios bancarios sea mucho más sencillo y se ajuste mejor a las rutinas y necesidades diarias.

En términos de seguridad, las Fintech cuentan con herramientas que les ayudan a protegerse del fraude otorgando la ventaja de participar en términos similares a los de la banca tradicional. Sin embargo, no están completamente a salvo de fraudes, ya sean internos o externos, ni de otros riesgos que son comunes en el sector bancario, como los relacionados con el servicio al cliente, el financiamiento, las transferencias, la asesoría y las operaciones (Areiza, Bravo, Bedoya, & Zapata, 2024). La seguridad es clave a la hora de estar protegiendo la privacidad y un correcto funcionamiento de las transacciones esto incluye sistemas de verificación, cifrado de datos y protocolos antifraude. Como se indica en la figura 2 las dimensiones que perteneces a las finanzas tecnológicas.

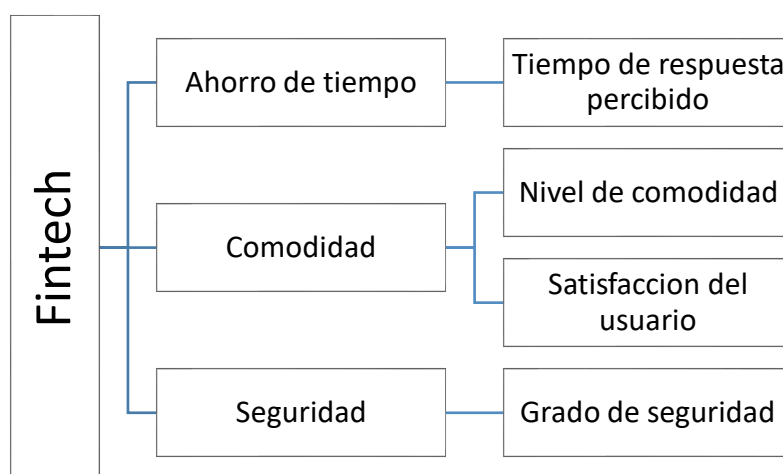


Figura 2. Dimensiones e Indicadores de las finanzas tecnológicas (Fintech)

Fuente. Tomado de Benavides y Fuentes (2025)

Para llegar a entender profundamente el entorno a partir de la situación que lleva a de por medio una empresa, es clave utilizar herramientas de análisis estratégico que ayuden a tomar decisiones acertadas. En esta investigación, se han utilizado tres metodologías esenciales: el análisis PESTEL, que permite explorar los factores macro ambientales que afectan el entorno externo de la organización, el modelo FODA el

cual permite examinar factores positivos y negativos que influyen y por último el PCI enfocado en evaluar todas aquellas capacidades internas de la empresa en áreas como el talento humano, la dirección, las finanzas, la tecnología y la competitividad.

Según Mercado (2022) sugiere que un análisis PESTEL es una herramienta fundamental para el ámbito de marketing estratégico porque permite entender los elementos del entorno externo que afectan a una empresa, al realizar este diagnóstico se puede identificar áreas de mejora y riesgos externos los cuales posteriormente pueden ser utilizados como información para llevar a cabo matrices que permitan evaluar factores internos.

Para aplicar la metodología PESTEL, se debe tener en cuenta un conjunto de factores como los siguientes:

- Políticos: aspectos como los cambios en las políticas gubernamentales, regulaciones y leyes que pueden impactar a la empresa.
- Económicos: elementos o factores macroeconómicos que condicionan el escenario financiero como son la variación de precios, las políticas monetarias con relación con las tasas de interés.
- Sociales: cambios en las tendencias demográficas, actitudes y valores de los consumidores que pueden influir en la demanda.
- Tecnológicos: avances e innovaciones tecnológicas que pueden transformar la forma en que opera la organización.
- Ecológicos: cuestiones como el cambio climático y la sostenibilidad que son cada vez más relevantes para las empresas.
- Legales: leyes laborales y regulaciones ambientales que deben ser consideradas para asegurar el cumplimiento normativo.

El análisis FODA considerada como matriz de análisis facilita la identificación de elementos positivos y negativos dentro de una entidad a partir de este análisis, se puede obtener un diagnóstico claro que sirve para diseñar acciones efectivas que respondan a las necesidades actuales o futuras, su alcance y simplicidad convierten a esta herramienta como una opción eficiente y práctica (Delgado, Pilaloa, Holguin, & Cali, 2023). El análisis se centra en evaluar los factores que pueden ser tanto fortalezas como debilidades:

- Fortalezas: son las competencias específicas que tiene la empresa que les permiten destacarse respecto a los competidores a manera de una presencia más sólida y le otorgan una ventaja frente a la competencia. Esto incluye recursos dominantes, habilidades y capacidades que poseen.
- Oportunidades: se refieren a los factores positivos y habilitadores que se pueden identificar en el entorno del negocio y que pueden llevar a una ventaja competitiva.
- Debilidades: abarcan o consideran aspectos internos que desfavorecen parcialmente a la organización frente a sus competidores. Esto puede incluir la falta de recursos, la ausencia de ciertas habilidades o la falta de actividad en ciertas áreas.
- Amenazas: son situaciones externas que pueden surgir y que incluso afectan operaciones de manera continua.

Al ser utilizada como una herramienta esta se emplea para analizar cómo se encuentra internamente una organización, con el objetivo de lograr identificar aquellas delimitaciones y puntos fuertes frente a los factores externos- Considerando así para su análisis cinco categorías clave que como resultado permiten conocer o establecer términos claros sobre la situación y poder definir algunas acciones de mejoramiento (Narvaste & Wong, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Mixto

Para la presente investigación se adopta un enfoque mixto con los distintos fundamentos que presenta el enfoque cuantitativo y cualitativo y lograr así una comprensión más profunda del fenómeno estudiado. A través de una metodología cuantitativa es posible llevar a cabo un estudio riguroso basado en datos medibles y objetivos claros, lo cual favorece la comprensión de como las tecnológicas impactan en la capacidad competitiva de la estructura financiera en los cantones Tulcán y Huaca. El utilizar un enfoque cuantitativo hace posible centrarse en la comprobación de hipótesis y el análisis de datos numéricos lo que facilita responder las preguntas de investigación formuladas (Faneite, 2023).

Además, otro de los enfoques presentes en la investigación es el cualitativo que se enfoca en explorar fenómenos de estudio para descubrir todas las cualidades, características y aspectos clave que permiten reconstruir la realidad que se ha observado, para reunir este tipo de información es fundamental que este proceso sea lo más objetivo posible, de modo que los datos que surjan sean confiables (Salazar Escorcia, 2020). Esto permite explorar a detalle las características y elementos del sistema financiero relacionados con el uso de tecnologías Fintech, a través de técnicas que permiten reconstruir la realidad observada en las entidades

3.1.2. Tipo de Investigación

Exploratoria

Teniendo en cuenta que cuando un fenómeno no ha sido investigado a profundidad anteriormente se recurre a realizar una investigación exploratoria, que permite conocer sus atributos más relevantes y para ello se ejecutan análisis simples que miden la frecuencia con la que dicho fenómeno se presenta y sus rasgos generales (Galarza, 2020).

Al ser un tema emergente en el contexto local, es necesario examinar características y generar información base que servirá como punto de partida para análisis posteriores como es el caso de la influencia de las tecnologías financieras en la

competitividad de bancos y cooperativas. Este enfoque es útil para indagar de manera preliminar cómo las nuevas tecnologías están siendo adoptadas por las instituciones.

Descriptiva

La investigación descriptiva se enfoca en detallar con precisión aspectos que resultan esenciales de grupos similares de estudio, considera métodos sistemáticos que ayudan a comprender su organización y comportamiento, esto permite generar información respaldada por otras investigaciones (Guevara et al. 2020).

Considerando el tipo de investigación esto facilita caracterizar de forma detallada cómo se desarrolla la capacidad competitividad en el sistema financiero de Tulcán y Huaca frente a la adopción de soluciones Fintech. Por lo cual, ya identificada la variable, es posible conocer cómo las entidades están incorporando estas herramientas tecnológicas y desplazando progresivamente los servicios financieros tradicionales. Este tipo de investigación aporta datos relevantes sobre las condiciones actuales del entorno financiero en los cantones estudiados.

3.2. HIPÓTESIS

HO: El entorno Fintech no es favorable para el sistema financiero.

HA: El entorno Fintech es favorable para el sistema financiero.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En función del tipo de estudio, la variable de interés es la competitividad, que se refiere a la capacidad operativa de una organización o empresa para destacarse en el mercado en condiciones superiores a los demás, teniendo en cuenta liderazgo en costos, segmentación y diferenciación (Porter, 1985).

Desde la perspectiva de esta investigación, es fundamental que la competitividad del sistema financiero sea analizada, evaluando si la adopción de tecnologías Fintech influye de manera significativa en la competitividad, y esto incluye el uso de herramientas como PESTEL, Porter y PCI. Profundizar en este análisis permite identificar las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas del entorno financiero actual. De igual manera, comprender el impacto real de la innovación tecnológica ofrece a las instituciones la posibilidad de adaptar sus estrategias y mantener una posición relevante en el mercado. Así, la evaluación

rigurosa de los factores involucrados facilita la toma de decisiones informadas orientadas a lograr una ventaja competitiva sostenible.

Tabla 4. Operacionalización de variable de estudio

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Variable Dependiente Competitividad	Clientes	Poder de negociación	Encuesta	Cuestionario
	Proveedores	Proveedores esenciales		
	Productos sustitutos	Nuevos productos sustitutos		
	Nuevos competidores	Nuevos entrantes		
	Competidores existentes	Número de competidores directos		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Se optó por una metodológica deductiva que parte desde bases generales para obtener como resultado interpretaciones concretas. Además, esto permite contrastar la realidad local con tendencias nacionales, evidenciando una brecha significativa de competitividad a partir de implementar soluciones tecnológicas en los cantones seleccionados. Esta comparación facilita la identificación de factores estructurales y operativos que limitan la incorporación de Fintech en las entidades financieras locales. De acuerdo con Abreu (2014) afirma que el método basado en la deducción permite derivar afirmaciones particulares a partir de premisas generales ya aceptadas lo que facilita el reconocimiento de características específicas dentro de un fenómeno.

Además, tomando en cuenta la orientación cualitativa de la investigación el método inductivo permite analizar situaciones concretas observadas en bancos y cooperativas, facilitando la identificación de patrones comunes que afectan su desempeño competitivo. Según (Palmett, 2020) este método comienza observando casos específicos y tiene como objetivo principal establecer generalizaciones. Se trata de ver si estas generalizaciones se aplican a otros casos específicos.

3.4.2. Técnicas e instrumentos

Para realizar la respectiva recolección de datos cuantitativos se inicia con la aplicación de cuestionarios. Como técnica la encuesta es de las más importantes en una investigación la cual puede emplear preguntas cerradas y abiertas que facilitan una recopilación más versátil en la recolección de información o fenómenos de estudio (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020). Para la encuesta se consideró a todas las instituciones del sistema financiero de los cantones con el propósito de identificar si las tecnologías financieras son favorables e influyen en su funcionamiento.

Sumado a esto para analizar la competitividad del sistema financiero en Tulcán y Huaca, se considera el análisis documental mediante documentos públicos que resultan útiles para reunir y comparar información de estudios anteriores ya sean normativas, estadísticas, informes institucionales y artículos científicos sobre la adopción de soluciones Fintech. Esta revisión no solo ayuda a fundamentar teóricamente el estudio, sino que también permite identificar tendencias y validar los hallazgos obtenidos mediante otros métodos, lo que enriquece la comprensión del contexto actual. Es por ello que la investigación adopto un método combinado que abarca aspectos exploratorios y descriptivos complementada con un análisis documental que ayuda a contextualizar los hallazgos. Según Marcelino et al. (2024) este tipo de analisis facilita el acceso a contenidos esenciales para la investigación que resultan relevantes y a su vez sirven para construir nuevos conocimientos sobre un tema. A través, de esta revisión se analiza documentación clave que lleva relación con el objetivo del porque se esta realizando el estudio y conocer la efectividad del análisis que a su vez esto dependera de todos los recursos utilizados como las destrezas y la preparación que tenga el investigador.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Con el propósito de explorar la información se utiliza análisis documentales y encuestas, que sirven para entender las particularidades de los sujetos del estudio, que son bancos y cooperativas. Con la información obtenida por medio de las distintas páginas webs, redes sociales y documentación de las diferentes entidades regulatorias, se permite enriquecer la información numérica del sistema financiero local. Así, el análisis proporciona una base objetiva para interpretar los resultados iniciales y guiar conclusiones más claras (Ibáñez, Ponce, Pedreño, & Sánchez, 2023).

3.5.1 Población muestra, tipos de muestreo

En esta investigación la población de estudio se la considera a partir de un censo tomando en cuenta las cooperativas y bancos que realizan sus actividades en los cantones Tulcán y Huaca, Al ser un censo, se reconocen todas las instituciones financieras existentes en estos cantones, lo que facilita una representación minuciosa de las características de cada entidad. La población es aquella que sirve para referirse al total de elementos que forman parte del área que se está analizando, y sobre la cual se quiere obtener resultados y conclusiones (López & Fachelli, 2015).

Esto ofrece una fundamentación sólida para el análisis comparativo entre instituciones del sistema financiero en el escenario de estudio, suprimiendo posibles prejuicios vinculados a una elección parcial de unidades. Además, este enfoque permite considerar la interacción entre las instituciones financieras y sus usuarios, quienes desempeñan un papel fundamental en la competitividad. Los usuarios financieros, al tener acceso a diversas opciones de servicios, influyen directamente en la dinámica competitiva a través de sus preferencias, niveles de confianza y lealtad hacia las entidades. Los resultados del censo se muestran en la tabla 5.

Tabla 5. Resultados del censo

Cantón	Bancos	Cooperativas
Tulcán	5	10
Huaca	0	2
Total	5	12

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el sistema financiero ecuatoriano, bancos y cooperativas en Tulcán y Huaca ofrecen servicios tradicionales y digitales, diferenciándose por su nivel de adaptación tecnológica frente al entorno Fintech. Mientras los bancos destacan por la integración de plataformas móviles y pagos digitales, las cooperativas fortalecen la inclusión financiera en sectores menos bancarizados. Por lo cual, la penetración de las Fintech ha impulsado la modernización de ambos tipos de entidades, promoviendo servicios más eficientes, accesibles y alineados con las nuevas demandas del mercado. Este análisis permitirá caracterizar el servicio financiero en el contexto Fintech.

Para la caracterización de los bancos en el cantón Tulcán se consideran factores como tamaño, servicios comunes y servicios diferenciados, lo cual permitió ofrecer una descripción detallada de cada entidad. Banco Pichincha se destaca ampliamente por su combinación de infraestructura física extensa, elevada cantidad de cajeros automáticos y corresponsales no bancarios, junto con una avanzada oferta digital que incluye pagos QR sin conexión a internet, atención personalizada vía WhatsApp y la red Mi Vecino, lo que le confiere una sólida ventaja competitiva en términos de accesibilidad, innovación y experiencia del usuario. Esta integración eficiente de canales físicos y digitales no solo fortalece su presencia en Tulcán, sino que también mantiene su influencia en Huaca mediante corresponsales no bancarios, compensando la ausencia de sucursales físicas. En contraste, bancos como VisionFund presentan una menor variedad de servicios digitales y cobertura física limitada, lo que reduce su competitividad ante los bancos con mayor desarrollo tecnológico y presencia territorial. Así, la diferenciación en servicios y nivel tecnológico es un factor clave que define la capacidad de los bancos para adaptarse a las nuevas demandas del mercado y competitividad en el entorno Fintech, como se refleja en la Tabla 6.

Si se considera la evolución del sector y la creciente adopción de tecnologías digitales, es evidente que los bancos que invierten en innovación y accesibilidad digital están mejor posicionados para satisfacer las necesidades actuales y futuras de

los usuarios. Esto confirma la importancia de una estrategia integrada que combina infraestructura física con servicios digitales diferenciados para mantener y ampliar el liderazgo en el mercado local.

Tabla 6. Caracterización de las Instituciones Bancarias

Banco	Tamaño	Presencia en Tulcán/Huaca	Servicios Comunes	Servicios Fintech Diferenciadores
Banco Pichincha	Grande	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 5 CNB: 49 Huaca: Agencia: 0 ATM: 1 CNB: 9	Banca móvil, web, tarjetas, créditos, pagos	App con QR Deuna! (Que ahora permite realizar pagos sin necesidad de internet) atención por WhatsApp, Mi Vecino
		Tulcán: Agencia: 1 ATM: 2 CNB: 0		
Banco Guayaquil	Grande	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 2 CNB: 0	Servicios básicos, banca virtual, Peigo	Peigo (billetera digital)
Banco del Austro	Mediano	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 1	App AustroDigital, banca web, transferencias	Asistente virtual "Virtu" en WhatsApp y Messenger
BanEcuador	Mediano	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 0 CNB: 0	Créditos productivos, banca móvil, tarjetas	Auto afiliación online, ajuste de cupo en línea.
Banco VisionFund	Pequeño	Tulcán: Agencia: 1 Huaca: Agencia: 0	Microcréditos, ahorro, atención presencial	Educación financiera digital, capacitaciones en línea.

Fuente. Páginas web de las diferentes instituciones financieras

A continuación, para la caracterización de las cooperativas de ahorro y crédito en los cantones Tulcán y Huaca en la tabla 7 se consideraron factores como el segmento al que pertenecen, los activos y patrimonio, la presencia local, los servicios comunes y los servicios Fintech diferenciadores que ofrecen las distintas instituciones.

Tabla 7. Caracterización de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1

Cooperativa	Segmento	Activos (USD)	Patrimonio (USD)	Presencia en Tulcán/Huaca	Servicios Comunes	Servicios Fintech Diferenciadores
Pablo Muñoz Vega	1	333,527,537.10	25,087,815.82	Tulcán: Agencias: 2 CNB:21 ATM:2 Huaca: CNB: 1	Cuentas, créditos, app, banca web	Cooperativa Virtual, app con biometría
Coac Tulcán	1	410,965,536.26	50,007,394.50	Tulcán: Agencias: 2 ATM: 5 Huaca: Agencias: 1 ATM: 1	Cuentas, microcréditos, pagos, tarjetas, app	Tulcán App (QR Bicoo, Deuna), pago de más de 30 servicios
Pilahuin Tío	1	275,573,531.47	24,854,621.37	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 1	Cuentas, préstamos, transferencias	Pfío Bot (asistente en WhatsApp), educación digital
Chibuleo	1	469,521,984.68	44,164,078.95	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 1 Huaca:	Ahorros, créditos, pagos	Programas de ahorro con enfoque cultural indígena
23 de Julio	1	412,724,228.85	45,499,038.04	Tulcán: Agencia: 1 ATM: 2	Créditos, pagos, transferencias	Integración con billeteras digitales locales

Fuente. Páginas web de las diferentes instituciones financieras

Tabla 8. Caracterización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 2 al 4

Cooperativa	Segmento	Activos (USD)	Patrimonio (USD)	Presencia en Tulcán/Huaca	Servicios Comunes	Servicios Fintech Diferenciadores
San Gabriel	2	29,072,414.11	3,713,250.75	Tulcán: 1 Agencias: Huaca: 1	Ahorros, créditos, app, banca web	Tienda virtual, campañas digitales, educación financiera
CACET	2	46,615,715.08	4,990,007.75	Tulcán: 1 Agencia: 1	Créditos, cuentas, pagos, web básica	Capacitación digital, atención por redes sociales
Imbaburapak	2	66,440,659.36	6,607,949.32	Tulcán: 1 Agencia: 1	Servicios básicos, cuentas, transferencias	Educación digital rural, consulta por WhatsApp
Cooperativa Ecuacrédito	3	325,816,493.73	3,802,294.42	Sin presencia en Huaca.	Créditos y cuentas.	Plataforma Edúcate y WhatsApp.
Padre Vicente Ponce Rubio	4	N/D	N/D	1 agencia en Tulcán y sin presencia en Huaca.	Microcréditos, ahorro, atención comunitaria.	-

Fuente. Páginas web de las diferentes instituciones financieras

Entre las cooperativas que operan en los cantones Tulcán y Huaca, destacan principalmente Coac Tulcán, Pablo Muñoz Vega y Pilahuin Tío por su sólida presencia y oferta tecnológica diferenciada. Coac Tulcán sobresale por contar con agencias y cajeros automáticos en ambos cantones, además de una aplicación móvil propia que facilita pagos QR y permite pagar más de 30 servicios, ampliando así su alcance y funcionalidad. Pablo Muñoz Vega, con dos agencias y una amplia red de corresponsales en Tulcán, incorpora tecnologías avanzadas como una app con biometría y una plataforma virtual que mejoran la seguridad y accesibilidad digital para sus usuarios. Pilahuin Tío, aunque con menor infraestructura física.

Cooperativas como Padre Vicente Ponce Rubio y CACET presentan una cobertura limitada debido a que operan exclusivamente en el cantón Tulcán, sin presencia en el cantón Huaca, lo que reduce su alcance territorial. Estas entidades cuentan generalmente con una sola agencia y ofrecen servicios digitales básicos o, en algunos casos, carecen de ellos. Padre Vicente Ponce Rubio no reporta servicios digitales diferenciados, lo que limita su competitividad en el contexto actual. CACET brinda atención digital básica y capacitación, pero no dispone de aplicación propia ni herramientas tecnológicas avanzadas.

En síntesis, la combinación de una infraestructura física más amplia, cobertura en ambos cantones y servicios Fintech diferenciados posiciona a Coac Tulcán, Pablo Muñoz Vega y San Gabriel como los líderes en el mercado cooperativo local, mientras que la limitada presencia territorial y menor desarrollo tecnológico colocan a la Cooperativa de ahorro y Crédito Padre Vicente Ponce Rubio y CACET en una posición competitiva más débil.

Diagnóstico del Sistema Financiero

En el actual escenario del sistema financiero ecuatoriano, la transformación digital impulsada por el auge de las Fintech ha cambiado la manera en que bancos y cooperativas de Tulcán y Huaca ofrecen y gestionan sus servicios, generando nuevas dinámicas de competencia, inclusión y eficiencia. Para profundizar en este proceso de cambio, el presente objetivo se orienta a diagnosticar el sistema financiero dentro del contexto Fintech, empleando las siguientes herramientas de análisis estratégico como PESTEL, PCI y las Cinco Fuerzas de Porter. Estas herramientas permitirán identificar los factores externos e internos que desafían las instituciones financieras.

En la siguiente tabla se plantea los factores: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales en base al Sistema Bancario en el cantón Tulcán.

Tabla 9. Factores Externos Macroeconómicos para Instituciones Bancarias

Dimensión	Puntos clave ampliados y explicados
Político	<p>El gobierno regula a los bancos con normas estrictas para mantener la estabilidad financiera y proteger a los clientes, lo que genera confianza en el sistema (Banco Internacional, 2021).</p> <p>Las políticas favorecen a los bancos porque tienen mayor capacidad para cumplir con requisitos de capital y supervisión exigentes, lo que les permite operar con mayor respaldo estatal y acceder a más recursos (Superintendencia de Bancos, 2023).</p>
Social	<p>En 2024, el 39% de la población en Carchi usa servicios Fintech, mayor que en años anteriores, pero aún con brechas importantes en zonas rurales (RFD, 2025).</p> <p>A pesar del crecimiento digital, muchas personas prefieren acudir a ventanillas físicas por falta de confianza o acceso tecnológico (BCE, 2023).</p>
Tecnológico	<p>El acceso a internet mejoró ligeramente en 2024 respecto a 2023, pero sigue siendo limitado y costoso en zonas rurales, dificultando el uso de plataformas digitales bancarias (INEC, 2024).</p> <p>La falta de habilidades digitales y la infraestructura insuficiente son barreras para la banca digital, lo que limita la inclusión financiera en estos cantones (RFD, 202).</p>
Ecológico	<p>El gobierno y la sociedad presionan cada vez más para que los bancos adopten prácticas ambientales responsables, aunque el avance es lento.</p> <p>Los bancos priorizan la estabilidad financiera, por lo que las inversiones en sostenibilidad aún son limitadas, pero se espera mayor compromiso en el futuro cercano (Banco Mundial, 2024).</p>
Legal	<p>Los bancos están regulados por la Superintendencia de Bancos con normas estrictas que exigen altos estándares de capital y gestión de riesgos, reforzadas en 2024 para evitar crisis financieras (Superintendencia de Bancos, 2025).</p> <p>La Ley FINTECH regula los servicios digitales bancarios, exigiendo registro y supervisión constante, lo que obliga a los bancos a adaptarse a nuevas tecnologías bajo un marco legal claro (Asamblea Nacional, 2022).</p>

Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter para las instituciones Bancarias

El análisis de la encuesta aplicada a los bancos con presencia en el cantón Tulcán revela tendencias claras sobre la percepción que mantienen estas instituciones respecto a su entorno competitivo, teniendo en cuenta las cinco fuerzas de Porter. Los resultados, medidos en una escala de Likert del 1 al 5, muestran que, en promedio, los bancos perciben una rivalidad intensa entre los competidores existentes, alcanzando una de las puntuaciones más altas (3.92). Esto sugiere una competencia activa en la zona, donde la diferenciación de productos y servicios es fundamental para mantener la preferencia de los clientes.

Por otro lado, el poder de negociación de los clientes y la amenaza de productos sustitutos recibieron puntuaciones algo menores (3.22 y 3.15, respectivamente), lo que indica una percepción moderada sobre la capacidad de los clientes para influir en las condiciones del mercado y sobre el impacto de alternativas financieras. En cuanto a la amenaza de nuevos competidores (3.54) y el poder de negociación de los proveedores (3.43), los bancos muestran posiciones de cautela, reflejando la existencia de barreras de entrada, pero también la necesidad de innovar y fortalecer alianzas estratégicas. En resumen, los bancos en Tulcán enfrentan un entorno competitivo desafiante, donde la rivalidad y la adaptación a las demandas del mercado son factores clave para consolidar su posición y asegurar su crecimiento sostenido.

En la figura 3 se presentan los resultados del Perfil de Capacidad Interna (PCI) de los bancos ubicados en Tulcán, donde se evalúan dimensiones fundamentales como la capacidad directiva, tecnológica, de talento humano, competitiva y financiera. Esta evaluación permite identificar claramente las fortalezas y áreas de mejora de cada banco, facilitando un diagnóstico integral de su capacidad organizacional. Además, comprender estas dimensiones es esencial para medir cómo las instituciones enfrentan los retos del entorno Fintech. El análisis favorece la identificación de factores críticos que influyen en la competitividad y ayuda en la formulación de estrategias que potencializan el desarrollo sostenible y la innovación en el sector financiero local. Por lo tanto, estos resultados constituyen una base valiosa para orientar la toma de decisiones estratégicas orientadas al fortalecimiento institucional.

Asimismo, permiten visualizar tendencias de desarrollo en el tiempo y facilitan la priorización de inversiones en capacitación o infraestructura, asegurando una respuesta eficiente a los cambios del mercado.

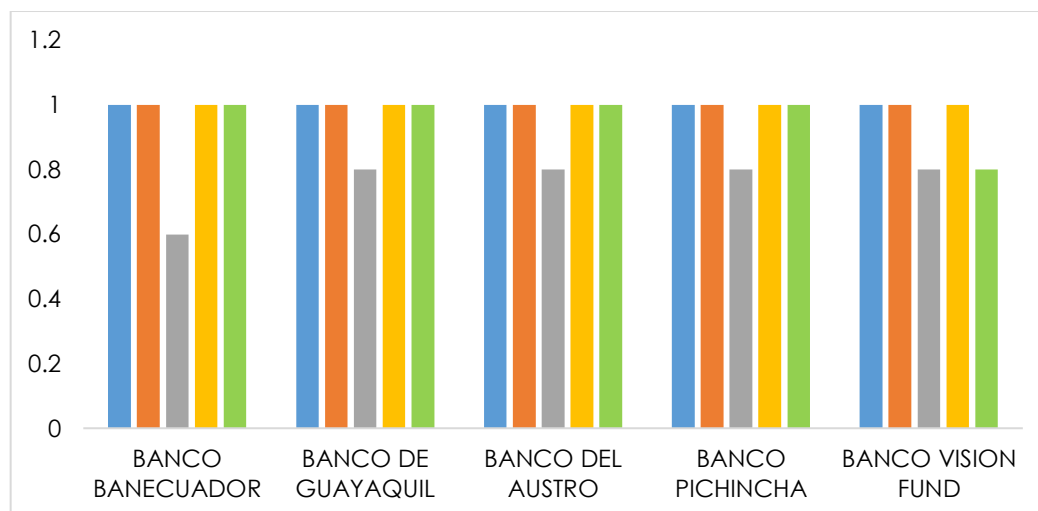


Figura 3. Resultados del Perfil de Capacidad Interna en las Instituciones Bancarias

En tabla 10 se presenta una síntesis de los resultados obtenidos en la figura 3 acerca del perfil de capacidad interna de las instituciones Bancarias.

Tabla 10. Resultados Perfil de Capacidades Internas de las Instituciones Bancarias.

Dimensión PCI	Análisis
Capacidad Directiva	Alto nivel de desempeño en todas las instituciones evaluadas
Capacidad Tecnológica	Infraestructura tecnológica consolidada en el sector
Talento Humano	Oportunidad de mejora en la mayoría de entidades
Capacidad Competitiva	Posicionamiento sólido en el mercado financiero
Capacidad Financiera	Gestión financiera estable y robusta

El entorno actual presenta oportunidades para que los bancos amplíen su alcance digital y fortalezcan la inclusión financiera, especialmente entre los jóvenes y alianzas con empresas tecnológicas. Sin embargo, el incremento del desempleo y el bajo crecimiento económico nacional afectan directamente la capacidad de ahorro y pago de la población, lo que puede traducirse en mayor morosidad y menor captación de depósitos. Además, la limitada población de los cantones restringe el

potencial de crecimiento y diversificación, haciendo que los bancos deban optimizar su gestión de riesgos y buscar estrategias innovadoras para sostener su competitividad.

Tabla 11. Análisis FODA de las Instituciones Bancarias: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas en el Contexto de la Innovación Fintech.

Categoría	Factores
FORTALEZAS	<p>Red de corresponsales no bancarios.</p> <p>Integración de apps móviles y plataformas digitales.</p> <p>Capacidad de adaptación a necesidades de población migrante.</p>
DEBILIDADES	<p>Oferta limitada de productos financieros para sectores productivos locales.</p> <p>Número limitado e inexistente de agencias físicas fuera de la parte urbana.</p>
OPORTUNIDADES	<p>Creciente adopción de tecnología financiera</p> <p>Políticas públicas de inclusión financiera y digitalización</p> <p>Alianzas con empresas Fintech</p> <p>Interés de jóvenes en servicios digitales</p>
AMENAZAS	<p>Aumento del desempleo (4.4% en 2024)</p> <p>Riesgos de ciberseguridad y fraude digital</p> <p>Bajo crecimiento del PIB (1.5% en 2024)</p> <p>Cambios regulatorios restrictivos</p>

La tabla 11 presenta un análisis detallado de los factores externos que afectan a las cooperativas de ahorro y crédito en los cantones de Tulcán y Huaca, organizadas bajo las dimensiones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y legales. Cada dimensión incluye aspectos que explican el contexto actual y los retos específicos que enfrentan estas instituciones, como el apoyo gubernamental hacia la economía popular, el impacto de la recesión económica en áreas rurales, la limitada adopción de tecnologías digitales, y las regulaciones aplicables a su actividad. Este análisis permite comprender cómo el entorno influye en la capacidad de estas cooperativas para adaptarse y crecer en el marco de la transformación digital y financiera local.

Tabla 12. Pestel de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Dimensión	Puntos clave ampliados y explicados
	El gobierno impulsa políticas para fortalecer las cooperativas, promoviendo la economía popular y solidaria, con mayor apoyo que en 2023 para ampliar su rol social (SEPS, 2023).
Político	La Asamblea Nacional aprueba la transformación de algunas cooperativas en bancos, lo que genera incertidumbre sobre su identidad y función, afectando su desarrollo y acceso a recursos (Primicias, 2025).
	La caída del PIB del 2% y el aumento del desempleo en 2024 afectan más a las cooperativas que dependen de economías locales y rurales más vulnerables (Banco Central del Ecuador, 2025).
Económico	Las cooperativas ofrecen tasas de interés más bajas que los bancos, lo que limita su capacidad para captar recursos y crecer en un contexto económico difícil (SEPS, 2015).
	Las cooperativas tienen fuerte presencia en zonas rurales y atienden a personas excluidas del sistema bancario, manteniendo su importancia social (BCE, 2022).
Social	La adopción de Fintech es baja debido a la falta de infraestructura tecnológica y confianza en plataformas digitales, con poca mejora respecto a 2023 (SEPS, 2024).
	El acceso a internet en Tulcán Y huaca sigue siendo limitado y costoso, sin avances significativos respecto a 2023, lo que restringe el uso de servicios digitales en cooperativas (Benavides & Fuentes, 2025).
Tecnológico	La falta de habilidades digitales y la infraestructura insuficiente limitan la expansión de servicios financieros digitales en estas zonas (RFD, 2025).
	Las cooperativas suelen adoptar prácticas sostenibles por su cercanía con la comunidad, aunque con recursos limitados para grandes inversiones ambientales (SEPS, 2015).
Ecológico	La presión social por cuidar el medio ambiente crece, pero las cooperativas avanzan lentamente debido a restricciones financieras (Piedra, Hinojosa, Guevara, & Erazo, 2019).
	Las cooperativas están reguladas por la SEPS con normativas específicas para la economía popular y solidaria (SEPS, 2012).
Legal	La Ley FINTECH también aplica a cooperativas que ofrecen servicios digitales, con requisitos de registro y supervisión adaptados a su naturaleza (SEPS, 2024).

Al analizar los resultados de la encuesta aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de Tulcán, bajo el enfoque de las cinco fuerzas de Porter y utilizando una escala de Likert, se observa que la percepción de competitividad en el sector es dinámica y presenta retos importantes. Los promedios en las respuestas sugieren que existe preocupación moderada respecto al poder de negociación de los clientes y la amenaza de productos sustitutos, reflejándose en calificaciones que oscilan entre “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo”. Esto evidencia que, si bien los directivos reconocen la presión competitiva, aún hay estrategias y capacidades internas que permiten enfrentar estos desafíos con cierto grado de confianza.

En cuanto a la amenaza de nuevos competidores y el poder de negociación de los proveedores, las cooperativas muestran posturas variadas, lo cual podría asociarse a características propias del entorno local y la naturaleza cooperativa del sector. Sin embargo, el aspecto que destaca es la rivalidad entre las instituciones existentes, percibida como significativa ante la búsqueda constante de diferenciación y conquista de nuevos socios. En resumen, la encuesta permite concluir que, aunque las cooperativas poseen fortalezas internas, deben seguir innovando y fortaleciendo sus ventajas competitivas para mantenerse relevantes frente a la competencia regional y los cambios del entorno financiero.

En la figura 4 se presenta resultados de PCI para Coacs en los cantones Tulcán y Huaca y en la tabla un análisis resumido de los resultados más relevantes.

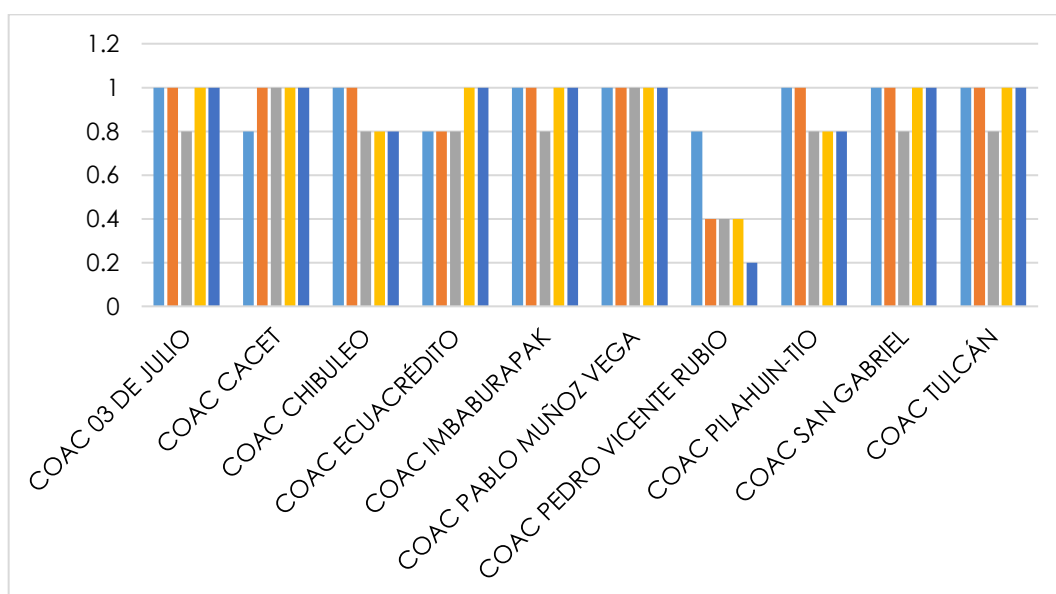


Figura 4. Resultados del Perfil de Capacidad Interna en Cooperativas de Ahorro y Crédito en Tulcán y Huaca.

En la tabla 13 se presenta una síntesis de los resultados mostrados en la figura 4, destacando los aspectos más relevantes del Perfil de Capacidad Interna (PCI) en cooperativas de ahorro y crédito. La evaluación revela que la capacidad directiva varía significativamente entre cooperativas de diferentes segmentos, mientras que el nivel tecnológico es alto en las instituciones líderes, aunque persisten brechas en las cooperativas de menor tamaño. Además, se identifica la necesidad de fortalecer el talento humano en la mayoría de estas organizaciones para mejorar su desempeño global. En cuanto a la capacidad competitiva, las cooperativas urbanas muestran un alto rendimiento, en contraste con las rurales, que enfrentan mayores desafíos. Finalmente, la capacidad financiera se mantiene estable en las cooperativas más grandes, pero las de menor escala presentan cierta vulnerabilidad, lo que incide directamente en su sostenibilidad y potencial de crecimiento. Este análisis permite comprender las diferencias estructurales y orientar estrategias específicas para impulsar el desarrollo equitativo del sector cooperativo en el contexto económico actual.

Tabla 13. Análisis de PCI para Cooperativas de Ahorro y Crédito

Dimensión PCI	Análisis
Capacidad Directiva	Desempeño variable entre cooperativas del segmento 1 al 4.
Capacidad Tecnológica	Buen nivel en cooperativas líderes, con brechas en cooperativas de segmento bajo.
Talento Humano	Necesidad de fortalecer al talento humano de las diferentes cooperativas.
Capacidad Competitiva	Alto desempeño en cooperativas consolidadas en la zona urbana y menor en zonas rurales.
Capacidad Financiera	Estabilidad en cooperativas pertenecientes al segmento 1 y 2 y vulnerabilidad en pequeñas.

La Tabla 14 presenta un análisis FODA exhaustivo de las cooperativas de ahorro y crédito que operan en los cantones Tulcán y Huaca, en la provincia del Carchi. Este análisis identifica las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas que impactan en estas instituciones dentro del contexto actual del sistema financiero y la innovación Fintech. La recopilación de estos factores

permite comprender mejor las capacidades y limitaciones estructurales de las cooperativas, así como los desafíos y ventajas que enfrentan ante un entorno financiero en transformación digital. Además, esta evaluación resulta fundamental para la formulación de estrategias orientadas a potenciar la inclusión financiera, mejorar la oferta de servicios y fortalecer la competitividad en zonas rurales y urbanas. Finalmente, reconocer las amenazas económicas y regulatorias ayuda a anticipar riesgos y adaptar las políticas institucionales para responder eficazmente a un mercado en constante evolución.

Tabla 14. Análisis FODA de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Categoría	Factores
Fortalezas	<p>Amplia cobertura territorial, especialmente en zonas rurales.</p> <p>Relación cercana y personalizada con los socios, adaptando productos a necesidades locales.</p> <p>Flexibilidad para diseñar productos microfinancieros y sociales.</p>
Debilidades	<p>Infraestructura tecnológica menos desarrollada frente a la banca tradicional.</p> <p>Limitada oferta de productos Fintech y menor inversión en innovación digital.</p> <p>Dependencia de la participación activa de los socios para sostenibilidad operativa.</p>
Oportunidades	<p>Creciente demanda de inclusión financiera en sectores no bancarizados.</p> <p>Apoyo estatal y normativo para fortalecer el sector cooperativo y la digitalización.</p> <p>Alianzas con proveedores tecnológicos para mejorar canales digitales y atención.</p>
Amenazas	<p>Competencia creciente de bancos y Fintech con servicios digitales avanzados.</p> <p>Aumento de la tasa de desempleo (4.4% en 2024), reduce ahorro y aumenta morosidad.</p> <p>Bajo crecimiento del PIB (1.5% en 2024), limita dinamismo económico y demanda financiera.</p>

El incremento de la tasa de desempleo en Ecuador de 3,8% en 2023 a 4,4% en 2024 implica una disminución del ingreso disponible y de la capacidad de ahorro de los hogares, lo que puede traducirse en mayores niveles de morosidad y menor captación de depósitos en las cooperativas. Además, el bajo crecimiento del PIB nacional en 2024 (1,5%) refleja un entorno económico poco dinámico, que limita nuevas oportunidades de negocio y afecta la estabilidad financiera de las entidades. Finalmente, el tamaño poblacional relativamente pequeño de los cantones Tulcán y Huaca restringe el potencial de expansión y diversificación de riesgos, haciendo que cualquier shock económico impacte de manera más directa a las cooperativas locales.

La Matriz de Perfil Competitivo (MPC) es una herramienta estratégica ampliamente reconocida en la literatura de gestión para evaluar la posición relativa de una organización frente a sus competidores, tomando en cuenta tanto factores internos como externos que son determinantes para el éxito en su sector. En el contexto del sistema financiero en Tulcán y Huaca, esta matriz permite comparar bancos y cooperativas mediante la asignación de ponderaciones a factores críticos de éxito derivados del análisis FODA previamente realizado, y la calificación de cada institución en una escala de 1 a 4, donde 1 representa una debilidad muy marcada y 4 una fortaleza significativa.

Este enfoque facilita una visión integral y cuantificada de las fortalezas y debilidades competitivas, permitiendo a los estrategas identificar áreas clave para mejorar y diferenciarse. Como señala Pérez Cepeda, la Matriz de Perfil Competitivo (MPC) no busca una cifra absoluta que determine qué entidad es “mejor” en términos absolutos, sino que ofrece una evaluación relativa que orienta la toma de decisiones estratégicas, destacando qué factores tienen mayor peso en el sector y cómo cada institución se posiciona en relación con ellos. Además, esta evaluación relativa es especialmente útil en mercados donde bancos y cooperativas, aunque con enfoques diferentes, compiten en el mismo entorno ofreciendo servicios similares y dependiendo tanto de su infraestructura física como financiera. Así, la MPC permite a las instituciones ajustar sus estrategias para consolidar ventajas competitivas específicas, responder a las demandas cambiantes del mercado y adaptarse a un contexto cada vez más dinámico y tecnológico. De esta forma, se fortalece la capacidad de respuesta frente a competidores y se promueve la innovación continua que es fundamental en el entorno Fintech actual (Barría, 2023).

En la tabla 15 se podrá observar la ponderación, la clasificación y el resultado generando un promedio para poder evaluar a las instituciones bancarias ubicadas en el cantón Tulcán, en la provincia del Carchi.

Tabla 15. Comparación de Factores de Éxito en Instituciones Bancarias de Tulcán

Factor Clave de Éxito	Peso	BANCO PICHINCA		BANCO DE GUAYAQUIL		BANCO DEL AUSTRO		BANECUADOR		BANCO VISIONFUND	
		Clas	Punt	Clas	Punt	Clas	Punt	Clas	Punt	Clas	Punt
Liderazgo directivo y capacidad de adaptación	0.18	4	0.72	4	0.72	4	0.72	3	0.54	3	0.54
Infraestructura tecnológica moderna y segura	0.17	4	0.68	4	0.68	3	0.51	2	0.34	2	0.34
Acceso a internet en las zonas geográficas	0.15	3	0.45	2	0.3	4	0.6	3	0.45	2	0.3
Clientes digitalizados y familiarizados con canales digitales	0.15	4	0.6	4	0.6	2	0.3	3	0.45	3	0.45
Personal capacitado y adaptable	0.12	2	0.24	2	0.24	3	0.36	3	0.36	2	0.24
Variedad y flexibilidad en productos y servicios	0.10	4	0.4	3	0.3	3	0.3	2	0.2	2	0.2
Estabilidad financiera y capacidad de inversión	0.08	4	0.32	3	0.24	2	0.16	3	0.24	3	0.24
Presencia y cercanía en zonas rurales	0.05	3	0.15	3	0.15	4	0.2	3	0.15	3	0.15
Total	1		3.56		3.23		3.15		2.73		2.46

El análisis de la Matriz de Perfil Competitivo evidencia que Banco Pichincha se posiciona como el actor más sólido en el entorno bancario de Tulcán y Huaca, alcanzando la puntuación más alta (3,56), lo que refleja un desempeño sobresaliente en factores como liderazgo directivo, infraestructura tecnológica avanzada y digitalización de clientes. Su calificación máxima en liderazgo y tecnología indica una clara capacidad de adaptación y una inversión constante en innovación, aspectos críticos para mantener competitividad en el entorno Fintech. Banco de Guayaquil, con una puntuación de 3,23, muestra fortalezas similares en infraestructura y liderazgo, pero su menor calificación en acceso a zonas rurales y estabilidad financiera limita su alcance frente al líder. Banco del Austro (3,15) presenta un perfil equilibrado, aunque con oportunidades de mejora en personal adaptable y digitalización. Por su parte, BanEcuador (2,73) y Banco VisionFund (2,46) evidencian rezagos en infraestructura tecnológica, flexibilidad de productos y capacidad de

inversión, lo que reduce su competitividad y capacidad de respuesta ante los desafíos del entorno digital. En conjunto, la matriz revela que la diferenciación competitiva en el sector bancario local está fuertemente determinada por la capacidad de liderazgo, la inversión tecnológica y la penetración de servicios digitales, mientras que las limitaciones en estos factores restringen significativamente el posicionamiento de las entidades con menor puntuación.

En la tabla 16 se ubicará la información de las Cooperativas de ahorro y Crédito de los cantones Tulcán y Huaca para poder realizar la evaluación a través de la matriz de perfil competitivo.

Tabla 16. Comparación de la Matriz 1 de Factores de Éxito en Cooperativas

Factor Clave de Éxito	Peso	COAC TULCÁN		COAC PABLO MUÑOZ VEGA		COAC PILAHUIN TIO		COAC 23 DE JULIO		COAC CHIBULEO	
		Clas	Punt	Clas	Punt	Clas	Punt	Clas	Punt	Clas	Punt
Liderazgo directivo y capacidad de adaptación	0.18	4	0.72	3	0.54	3	0.54	4	0.72	4	0.72
Infraestructura tecnológica moderna y segura	0.17	4	0.68	3	0.51	4	0.68	4	0.68	4	0.68
Acceso a internet en las zonas geográficas	0.15	4	0.6	4	0.6	3	0.45	3	0.45	4	0.6
Clientes digitalizados y familiarizados con canales digitales	0.15	3	0.45	3	0.45	2	0.3	2	0.3	3	0.45
Personal capacitado y adaptable	0.12	2	0.24	4	0.48	2	0.24	3	0.36	2	0.24
Variedad y flexibilidad en productos y servicios	0.10	4	0.4	4	0.4	3	0.3	3	0.3	2	0.2
Estabilidad financiera y capacidad de inversión	0.08	3	0.24	3	0.24	2	0.16	2	0.16	3	0.24
Presencia y cercanía en zonas rurales	0.05	4	0.2	4	0.2	4	0.2	4	0.2	4	0.2
Total	1		3.53		3.42		2.87		3.17		3.33

El presente análisis examina los resultados obtenidos al aplicar la Matriz de Perfil Competitivo (MPC) a diversas cooperativas financieras de la zona. Esta herramienta metodológica permite evaluar comparativamente el desempeño organizacional mediante factores clave ponderados, ofreciendo una visión objetiva de las fortalezas y áreas de mejora de cada institución.

Al observar los resultados, se destaca que COAC TULCÁN, COAC CHIBULEO y COAC PABLO MUÑOZ VEGA presentan los mejores indicadores globales. Estas entidades muestran capacidades sobresalientes en liderazgo adaptativo y desarrollo

tecnológico, aunque con variaciones particulares. Específicamente, COAC PABLO MUÑOZ VEGA exhibe un rendimiento equilibrado, con fortalezas en cobertura geográfica, pero con oportunidades de mejora en su infraestructura digital cuando se compara con sus pares mejor posicionados.

Tabla 17. Comparación de la Matriz 2 de Factores de Éxito en Cooperativas

Factor Clave de Éxito	Pes	COAC IMBABURAP AK			COAC CACET		COAC SAN GABRIEL		COAC ECUACRÉDITOS		PADRE VICENTE RUBIO	
		Clas	Pun		Cla	Pun	Clas	Pun	Clas	Punt	Cla	Pun
Liderazgo directivo y capacidad de adaptación	0.18	3	0.54		4	0.72	4	0.72	3	0.54	1	0.18
Infraestructura tecnológica moderna y segura	0.17	3	0.51		2	0.34	3	0.51	2	0.34	2	0.34
Acceso a internet en las zonas geográficas	0.15	4	0.6		2	0.3	2	0.3	2	0.3	2	0.3
Clientes digitalizados y familiarizados con canales digitales	0.15	3	0.45		3	0.45	3	0.45	2	0.3	2	0.3
Personal capacitado y adaptable	0.12	4	0.48		2	0.24	1	0.12	1	0.12	2	0.24
Variedad y flexibilidad en productos y servicios	0.10	2	0.2		2	0.2	2	0.2	2	0.2	1	0.1
Estabilidad financiera y capacidad de inversión	0.08	3	0.24		2	0.16	2	0.16	2	0.16	2	0.16
Presencia y cercanía en zonas rurales	0.05	4	0.2		3	0.15	3	0.15	4	0.2	2	0.1
Total	1		3.22		2.5		2.61		2.16		1.72	

En contraste a la tabla 16 este análisis revela que PADRE VICENTE RUBIO presenta los indicadores más bajos, particularmente en aspectos críticos como capacidad tecnológica y gestión directiva. Ésta marcada diferencia con las cooperativas líderes evidencia cómo variables intangibles, como la calidad del liderazgo y la adaptabilidad organizacional, se convierten en factores determinantes de la competitividad en el sector financiero cooperativo.

Un hallazgo relevante del estudio es la identificación de patrones comunes entre las instituciones evaluadas. Las cooperativas mejor posicionadas comparten fortalezas en conectividad digital y agilidad estratégica, mientras que las principales debilidades se concentran en formación del capital humano e innovación de productos. Casos como COAC PILAHUN-TIO ilustran esta situación, donde a pesar de

mostrar buenos resultados en varios indicadores, sus limitaciones en capacitación del personal afectan su desempeño global.

4.2. DISCUSIÓN

La presente investigación encuentra una sólida relación entre los resultados obtenidos sobre el sistema financiero de Tulcán y Huaca y la teoría de la ventaja competitiva de Michael Porter. Según Porter, la ventaja competitiva se estructura en torno a tres estrategias genéricas: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque, y se ve modulada por la dinámica de las cinco fuerzas competitivas. En este contexto, se observa que tanto bancos como cooperativas han buscado posicionarse estratégicamente bajo estas directrices, adaptándose a la presión de factores competitivos del entorno Fintech. El liderazgo en costos es perseguido por los bancos con mayor automatización y escala operativa; la diferenciación se presenta en la innovación tecnológica y la personalización del servicio; mientras que el enfoque se evidencia especialmente en cooperativas orientadas a nichos rurales y segmentos típicos excluidos.

Los datos empíricos confirman la vigencia de la propuesta teórica de Porter en el contexto local. Los bancos de mayor tamaño y presencia han logrado reducir costos y maximizar su alcance a través de una amplia infraestructura digital y física, afianzando así su competitividad frente a la rivalidad creciente del sector. Del mismo modo, tanto bancos como cooperativas han fortalecido sus propuestas de valor mediante la incorporación de apps móviles, la atención por canales digitales y la formación de alianzas Fintech, factores que responden a una estrategia de diferenciación efectiva. Las cooperativas líderes, por su parte, destacan al especializarse en la prestación de servicios adaptados a la realidad sociocultural y económica de la región, aprovechando las ventajas del enfoque y consolidando su posición en nichos de mercado menos atendidos por la banca tradicional.

En definitiva, la unión entre las estrategias de liderazgo en costos, diferenciación y enfoque permite a las entidades financieras locales responder a la presión de las cinco fuerzas de Porter y lograr ventajas competitivas sostenibles en un entorno de alta rivalidad y cambio tecnológico acelerado. Este proceso, sin embargo, requiere una adaptación constante a los cambios regulatorios, económicos y tecnológicos, así como una inversión permanente en innovación y capital humano. De este modo, el éxito de las instituciones financieras en Tulcán y Huaca depende no solo de la

aplicación efectiva de estas estrategias, sino también de su capacidad de anticipar tendencias y reformular sus propuestas de valor en función de las demandas emergentes del mercado financiero digital.

Prueba de Hipótesis

Los resultados permiten observar que la introducción de Fintech ha facilitado la actualización y transformación tecnológica dentro del sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca. Bancos como Pichincha y cooperativas como Coac Tulcán han implementado soluciones digitales innovadoras, contribuyendo a una mayor accesibilidad y eficiencia de los servicios financieros. El análisis realizado con herramientas como PESTEL, las Cinco Fuerzas de Porter y el Perfil de Capacidades Internas señala avances significativos en infraestructura digital y liderazgo dentro de las instituciones, aunque persisten desafíos asociados con la conectividad, la formación del personal y el entorno económico más amplio.

De manera general, las evidencias señalan que el entorno Fintech ha propiciado condiciones más favorables para la competitividad y el desarrollo de servicios financieros en la región, promoviendo la innovación y la inclusión. Por esto, los datos y análisis recabados no corroboran la hipótesis nula. Más bien, respaldan la hipótesis alternativa: el entorno Fintech resulta favorable para el sistema financiero local, impulsando cambios positivos que, aunque requieren refuerzo y superación de barreras, ya muestran efectos concretos en el funcionamiento institucional y la oferta de servicios.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Los servicios financieros en Tulcán y Huaca combinan canales tradicionales y digitales dentro del entorno Fintech. Los bancos se destacan por sus plataformas digitales avanzadas y atención virtual, mientras que las cooperativas lideran la inclusión en zonas menos bancarizadas con soluciones adaptadas. La adopción de Fintech ha modernizado la oferta, mejorando la eficiencia y accesibilidad, aunque aún existen brechas digitales en áreas rurales y entre poblaciones con menor alfabetización tecnológica.

Factores externos como el marco regulatorio estricto, la recesión económica, la creciente demanda digital y la mejora en el acceso a internet, junto con la presión ambiental, condicionan la adopción de Fintech. Según las cinco fuerzas de Porter, los clientes tienen poco poder de negociación y las barreras de entrada al mercado financiero son altas. Internamente, las entidades líderes se destacan por su dirección, tecnología y finanzas, aunque necesitan mejorar el talento humano y la diversificación de productos. La combinación de estos desafíos externos con capacidades internas sólidas es clave para una implementación Fintech eficaz y sostenible.

La estructura competitiva del sistema financiero local depende principalmente de la inversión continua en tecnología, la capacidad de ofrecer servicios innovadores y la formación constante del talento humano. La creación de alianzas estratégicas, la cobertura multicanal y la personalización de productos permiten a bancos y cooperativas diferenciarse frente a la competencia y la dinámica del mercado señalada por Porter. Además, la capacidad para adaptarse a regulaciones cambiantes y fomentar la confianza digital resulta clave para mantener la ventaja competitiva en un entorno cada vez más digitalizado.

Un hallazgo relevante es que las cooperativas, a pesar de su infraestructura tecnológica más limitada frente a la banca, logran mantener una fuerte presencia en sectores rurales y poblaciones menos bancarizadas. Esto se debe a la personalización de servicios y la adaptación a las características socioculturales locales, lo que les permite posicionarse en nichos donde la banca tradicional tiene menor alcance.

Finalmente, la investigación revela diversas dificultades, entre las que destacan la falta de estandarización en el sector cooperativo, el impacto del entorno macroeconómico adverso y la resistencia al cambio por parte de algunos usuarios. Estos factores condicionan el avance hacia una mayor digitalización del sistema financiero y requieren de estrategias diferenciadas para su superación.

5.2. RECOMENDACIONES

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, resulta prioritario implementar planes de modernización tecnológica gradual, comenzando por soluciones básicas como aplicaciones móviles con datos biométricos y pagos QR, para bancos implementar aplicaciones con funcionalidad offline para priorizar aplicaciones móviles que funcionen incluso con baja conectividad, permitiendo acceso sencillo a servicios esenciales (consultas de saldo, transferencias, pagos de servicios) para los usuarios menos digitalizados.

Implementar programas continuos de capacitación digital para el personal y los clientes. Dada la brecha digital identificada, tanto en bancos como cooperativas, es fundamental impulsar la formación en competencias tecnológicas orientadas a los empleados y a la comunidad. Talleres presenciales y campañas en las agencias permitirán mejorar la confianza y adopción de productos Fintech en segmentos menos familiarizados con la banca digital.

Expandir la red de corresponsales no bancarios y cajeros automáticos en sectores rurales. Aprovechando las fortalezas de acceso físico y la demanda de servicios presenciales, es recomendable fortalecer la cobertura en zonas alejadas, facilitando operaciones básicas y educación financiera para quienes aún prefieren canales tradicionales o tienen conectividad limitada, reduciendo así la exclusión financiera.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2014). *El Método de la Investigación*. México: Daena.
- Alarilla, T. Z. (2023). *Impacto generado por las empresas Fintech en la sociedad*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Amaya Medina, W. Y., Moreno Sánchez, D., & Nova Rodríguez, V. (2022). *La fintech frente a la crisis económica provocada por el COVID-19*. Colombia: Apuntes del Cenes.
- Areiza López, A., Bravo Sepúlveda, M., Bedoya Londoño, D. A., & Zapata Molina, C. (2024). *TAXONOMÍA DE LOS RIESGOS OPERACIONALES EN LAS FINTECH: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA*. Medellín: Bibliotecas. Anales de Investigación.
- Arellano, A. (2016). *Definición del concepto caracterización*. Obtenido de ACADEMIA:
https://www.academia.edu/24894050/Definici%C3%B3n_del_concepto_caracterizaci%C3%B3n
- Asamblea Nacional. (16 de Diciembre de 2022). *Ley Orgánica para el desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Asamblea Nacional:
https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/RO_221222_0215S2.pdf
- Asobanca. (2022). *El avance de la banca digital en Ecuador*. Asociación de Bancos del Ecuador. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>
- Asobanca. (Junio de 27 de 2025). ASOBANCA. Obtenido de LinkedIn. ASOBANCA:
<https://ec.linkedin.com/company/asobanca>
- Asociación de Bancos Privador del Ecuador. (2024). *Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana*. Ecuador: asobanca.
- Banco Central del Ecuador. (15 de Abril de 2025). *La economía ecuatoriana reportó una contracción anual de 2,0% en 2024*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/la-economia-ecuatoriana-reporto-una-contraccion-anual-de-20-en-2024/>
- Banco Internacional. (5 de Febrero de 2021). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?* Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Banco Internacional: <https://www.bancointernacional.com.ec/educacion-financiera/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Banco Mundial. (2024). *Sector financiero*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Grupo Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview#:~:text=Los%20sistemas%20bancarios%20y%20mercados,a%20trav%C3%A9s%20de%20las%20fronteras.>

- Barría, C. (30 de Mayo de 2023). *Factores de éxito que inciden en la competitividad de las cooperativas*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/215/2154400003/2154400003.pdf>
- BCE. (25 de Agosto de 2022). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/economiaticolor/educacion-financiera-y-monetaria/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador/>
- BCE. (Febrero de 2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*. Obtenido de BCE: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae69.pdf>
- BCE. (Septiembre de 2023). *Informe Estadístico de Inclusión Financiera*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Banco Central del Ecuador: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/InfEst_IF_092023.pdf
- Benavides , N., & Fuentes, L. (2025). *Revolución Fintech e Inclusión Financiera en la provincia del Carchi*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Repositorio UPEC: <https://repositorio.upec.edu.ec/server/api/core/bitstreams/85c8fc9e-49a6-4545-b812-3eb7757b418e/content>
- Cárdenas Muñoz, J., Treviño Saldívar, E., Cuadrado Sánchez, G., & Ordóñez Parra, J. (2021). *Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y*. Ecuador: Socialium.
- Chango, J. R. (2024). *Las fintech como portadoras de servicios auxiliares en la gestión de inversiones, educación financiera y seguridad digital en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1*. Ecuador: FLACSO Ecuador.
- Delgado Delgado, D. D., Pilaloa David , W. O., Holguin Burgos, B. P., & Cali Cadena, K. M. (2023). *DIAGNÓSTICO FODA COMO ELEMENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE PRODUCCIÓN DE CACAO CCN51 EN EL TRIUNFO, GUAYAS, ECUADOR*. Guayaquil: Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración.
- Díaz Muñoz, G. A., Quintana Lombeida, M. D., & Fierro Mosquera, D. G. (2020). *La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones*. Quito: INNOVA Research Journal. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- Faneite, S. F. (31 de mayo de 2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias. *REVISTA LATINOAMERICANA OGMIOS*, 3(8).
- Faz Cevallos, W. E., & Mendoza Bazantes, C. C. (2019). *EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, Y SU ROL EN LA ECONOMIA DEL SIGLO XXI*. Ecuador: Revista Gerens.
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?* Cuba: Universidad de Las Tunas.

- Fernández, M. (25 de Marzo de 2025). *factorial*. Obtenido de Indicadores de competitividad en la empresas: <https://factorial.mx/blog/indicadores-de-competitividad/>
- Ferreira, J. (11 de Septiembre de 2024). *Fintech: entiende qué son y cómo sacarle provecho a los servicios financieros que ofrecen*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/fintech-627e6eb5f808231099908baf>
- Galarza, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9.
- Giraldo Prato, M. (2011). *Abordaje de la Investigación Cualitativa a través de la Teoría Fundamentada en los Datos*. Venezuela: Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias,.
- Godoy, J. R., & Velazco, T. (Abril de 2022). *ResearchGate*. Obtenido de Modelos de negocios basados en Fintech y su impacto en el ecosistema financiero panameño: https://www.researchgate.net/profile/Jose-GodoyTroya/publication/360009133_Modelos_de_negocios_basados_en_Fintech_y_su_impacto_en_el_ecosistema_financiero_panameno/links/625c47631c096a380d0c8993/Modelos-de-negocios-basados-en-Fintech-y-su-impacto-en-el-
- Guevara Alban, P. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Babahoyo: Saberes del Conocimiento. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Hernández López, J., Pascual Hernández, L., & Rodríguez González, Á. (2022). *El desarrollo de la digitalización y la inclusión financiera*. España: ICE, Revista De Economía.
- Ibáñez-López, F. J., Ponce Gea, A. I., Pedreño Plana, M., & Sánchez-Martín, M. (2023). *Manual de supervivencia básico para los análisis estadísticos descriptivos*. Murcia: Espiral. Cuadernos del Profesorado. doi:<https://doi.org/10.25115/ecp.v16i32.9134>
- INEC. (2022). *Resultados principales Carchi*. Ecuador: INEC.
- INEC. (Julio de 2024). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Instituto Nacional de Estadística y Censo: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2024/202407_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf
- INEC. (Marzo de 2024). *Empleo Marzo 2024*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Instituto Nacional de Estadística y Censo: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-marzo-2024/>
- Junta de Política y Regulación Financiera. (25 de Septiembre de 2023). *LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN FINANCIERA EMITE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA*. Obtenido de JPRF: <https://jprf.gob.ec/la-junta-de-politica-y-regulacion-financiera-emite-la-politica-y-estrategia-nacional-de-inclusion-financiera/>

- Khayatian, M. S. (2021). *Parques científicos y tecnológicos: misiones, funciones y roles en empresas de alta tecnología que operan en países emergentes*. Irán: Universidad Shahid Beheshti.
- KPMG. (Diciembre de 2017). *EL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS*. Obtenido de KPMG: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/kpmg-paper-impacto-fintech-en-entidades-financieras-nov-2017.pdf>
- Lichtensztein, S. (2012). *El Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Sus relaciones con el poder financiero*. México: Economíaunam.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona: UAB. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Marcelino Aranda, M., Martínez Cuevas, M., & Camacho Vera, A. D. (2024). *Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento*. México: Revista Digital Universitaria. doi:<http://doi.org/10.22201/%20ceide.16076079e.2024.25.6.1>
- Mercado, A. (2022). *El análisis PESTEL*. México: Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria.
- Naciones Unidas. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago : CEPAL.
- Narvaste, B. S., & Wong Silva, J. P. (2022). *Capítulo 3. El reto del emprendimiento social y el perfil de la capacidad interna en las empresas familiares en el distrito de San Vicente de Cañete del departamento de Lima provincias, 2022*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ordóñez Granda, E. M., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos*. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.
- Palmett, A. (2020). *MÉTODOS INDUCTIVO, DEDUCTIVO Y TEORÍA DE LA PEDAGOGÍA CRÍTICA*. Venezuela: Revista Crítica Transdisciplinar.
- Pepetto, J. (2022). Buenas prácticas de cobranzas en instituciones financieras a partir de omnicanalidad. En W. A. Jaramillo, *Futuro del ecosistema financiero ante la nueva realidad* (págs. 60-61). Quito. Obtenido de <https://rfd.org.ec/docs/2022/Libro%20Foro%202022/Futuro%20del%20ecosistema%20financiero.pdf>
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara , M., & Erazo, J. (11 de Junio de 2019). *Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/993/99360575016/html/>
- Porter, M. (1985). *Ventaja Competitiva (Creación y sostenimiento de un desempeño superior)*.
- Porter, M. (2007). *La ventaja competitiva*. Harvard Businnes Review.

- Primicias. (24 de Junio de 2025). *Asamblea aprueba Ley de Integridad Pública con textos introducidos a última hora y pugna en el Pleno*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Primicias: <https://www.primicias.ec/politica/asamblea-debate-ley-urgente-integridad-publica-bloque-adn-correismo-99210/>
- Pulido Perez, J. F., & Pérez Moreno, J. S. (2023). *Modelo de crowdfunding como fuente de financiamiento para proyectos de emprendimiento e innovación en entidades de educación superior*. Colombia. doi:<http://hdl.handle.net/11349/40738>
- RFD. (Junio de 2025). *La Inclusión Financiera en el Ecuador 2024*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Red de Instituciones Financieras de Desarrollo: https://rfd.org.ec/docs/estudios_rfd/La_inclusion_financiera_en_Ecuador2024.pdf
- RFD. (Marzo de 202). *La Inclusión Financiera del Ecuador*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Red de Instituciones Financieras de Desarrollo: https://www.rfd.org.ec/docs/libros_rfd/la_inclusion_financiera_en_el_ecuador_2023.pdf
- Rodriguez Rodriguez, J., & Reguant Alvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS. *Dialnet*, 13.
- Salas, E. (18 de junio de 2024). Concentración y rentabilidad: Un análisis del sistema financiero privado en Ecuador durante el periodo 2015-2023. *European Public y Social Innovation Review*, 10. Obtenido de <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1230/1337>
- Salazar Escorcia, L. S. (2020). *Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas*. Colombia: Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. doi:<https://orcid.org/0000-%200003-0300-8131>
- SEPS. (1 de Abril de 2025). *¿Qué es la SEPS?* Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.: <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>
- SEPS. (2023). *Rendición de Cuentas*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Informe-RDC-2023.pdf>
- SEPS. (2024). *Panorama SEPS*. Ecuador: SEPS.
- SEPS. (5 de Junio de 2025). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Segmentación de entidades del SFPS, año 2025: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- SEPS. (Enero de 2024). *Fintech al servicio de la protección al consumidor financiero*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-enero-2024.pdf>
- SEPS. (Julio de 2012). *LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de SEPS: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf

SEPS. (Julio de 2021). *Evaluación de la Inclusión Financiera y los Servicios Financieros Digitales en el Ecuador*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Evaluacio%CC%81n-de-la-Inclusio%CC%81n-Financiera-y-los-Servicios-Financieros-Digitales-en-el-Ecuador.pdf>



SEPS. (Octubre de 2015). *Economía Solidarias, experiencias y conceptos*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Economia-Solidaria-Experiencias-y-Conceptos.pdf>

Superintendencia de Bancos. (2023). *Inclusión Financiera y Desarrollo*. Recuperado el 21 de Julio de 2025, de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/09/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO-3.pdf>

Superintendencia de Bancos. (26 de Junio de 2025). *Definición*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>

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 PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

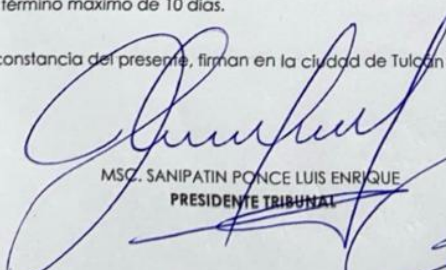
ESTUDIANTE: CUPUERÁN CHALACÁN CARMEN GUADALUPE		CÉDULA DE IDENTIDAD: =RUBRICAIL6	
PERIODO ACADÉMICO: 2025A		DOCENTE TUTOR: MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA	
PRESIDENTE TRIBUNAL: MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE		DOCENTE: MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO	
TEMA DEL TIC: "LA COMPETITIVIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO DE LOS CANTONES TULCÁN Y HUACA DE LA PROVINCIA DEL CARCHI, DENTRO DEL CONTEXTO FINTECH"			

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,33	precisar problema
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,33	Reforzar sus conocimientos en la fundamentación.
3	METODOLOGÍA	8,00	Fortalecer enfoque cualitativo
4	RESULTADOS	8,33	Tablas dinámicas para precisar datos
5	DISCUSIÓN	8,33	Inferir con base a la base teórica y metodologías
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,33	articular con las preguntas de investigación
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	manejar lenguaje no verbal, solvencia académica, tono de voz
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	mejorar la ortografía en todo el documento.

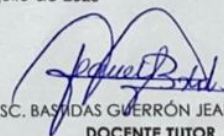
Conteniendo una nota de: **8,37** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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.

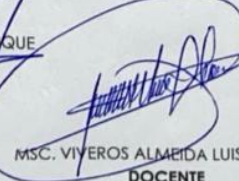
Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **miércoles, 9 de julio de 2025**



MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE TRIBUNAL



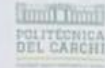
MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE TUTOR



MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO
DOCENTE



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 PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

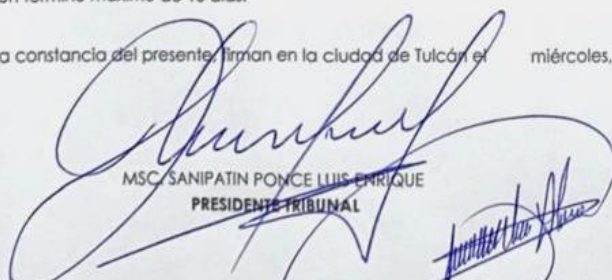
ESTUDIANTE:	NARANJO AYALA JORDAN ANDRES	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402129829
PERIODO ACADÉMICO:	2025A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE	DOCENTE TUTOR:	MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE:	MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO		
TEMA DEL TIC:	"LA COMPETITIVIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO DE LOS CANTONES TULCÁN Y HUACA DE LA PROVINCIA DEL CARCHI, DENTRO DEL CONTEXTO FINTECH"		

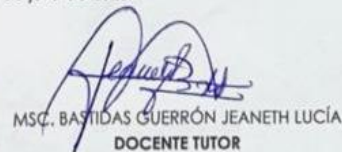
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,33	precisar problema
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,33	Reforzar sus conocimientos en la fundamentación.
3	METODOLOGÍA	8,00	Fortalecer enfoque cualitativo
4	RESULTADOS	8,33	Tablas dinámicas para precisar datos
5	DISCUSIÓN	8,33	Inferir con base a la base teórica y metodologías
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,33	articular con las preguntas de investigación
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	manejar lenguaje no verbal, solvencia académica, tono de voz
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	mejorar la ortografía en todo el documento.

Obteniendo una nota de: 8,37 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 **miércoles, 9 de julio de 2025**


MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE TUTOR


MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: CUPUERÁN CHALACÁN CARMEN GUADALUPE Y NARANJO AYALA JORDAN ANDRES				
DATE: Martes, 22 de julio de 2025				
Topic: ""La competitividad en el sistema financiero de los cantones Tulcán y Huaca de la provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: CUPUERÁN CHALACÁN CARMEN GUADALUPE Y NARANJO AYALA
JORDAN ANDRES

Fecha de recepción del abstract: Martes, 22 de julio de 2025

Fecha de entrega del informe: Martes, 22 de julio de 2025

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.



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Encuestas aplicadas

ENCUESTA

Gracias por su colaboración en nuestra investigación sobre competitividad, tecnologías financieras e inclusión financiera en la Provincia del Carchi en 2024.

Todas las respuestas serán tratadas de forma confidencial y utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Información básica

Nombre de la Institución	¿Tamaño de la Institución? Pequeña <input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Segmento:
	¿A qué sector pertenece la institución? Público <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/>
¿Segmento al que pertenece? Financiero <input type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/>	¿Cuál es su ocupación o cargo?
Marque el Cantón que usted reside	Zona
<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"/> Rural

Por favor, marque con una X la opción que mejor represente su opinión o situación en cada pregunta.

Las opciones de respuesta son:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	1	2	3	4	5
INNOVACIÓN					
Usa tecnologías de big data y análisis de datos en su empresa.					
Su empresa ha digitalizado sus procesos de negocio en los últimos 5 años.					
Su empresa destina presupuesto a investigación y desarrollo (I+D).					
FINTECH					
Las Fintech han contribuido a la reducción de sus costos operativos.					
Las Fintech han mejorado la velocidad y precisión de sus transacciones financieras.					
Las Fintech han mejorado la experiencia de sus clientes.					
CLIENTES					
Los clientes están dispuestos a pagar más por características o servicios adicionales.					
Los clientes tienen acceso a servicios financieros y plataformas para el pago de productos y/o servicios.					
Los clientes pueden influir en el desarrollo y la innovación de nuestros productos o servicios					
Los clientes tienen el poder de exigir mejoras en la calidad de nuestros servicios.					
La demanda de nuestros productos está altamente influenciada por las decisiones de los clientes.					
PROVEEDORES					
Los proveedores pueden afectar significativamente nuestra producción si hay interrupciones en el suministro.					
Los proveedores pueden influir en los precios de los productos finales.					
Nuestros proveedores pueden influir en nuestra capacidad para innovar					

Los proveedores tienen un alto grado de control sobre la calidad de nuestros productos.					
La relación con nuestros proveedores es vital para nuestra operación continua					
ENTRANTES					
Los nuevos entrantes necesitan una inversión significativa en marketing y publicidad.					
Los costos operativos son altos y difíciles de reducir para nuevos competidores.					
La innovación constante es necesaria para mantenerse competitivo en nuestra industria.					
La inversión inicial para entrar en nuestro mercado es muy alta.					
La regulación gubernamental en nuestra industria es estricta y costosa de cumplir					
SUSTITUTOS					
Existen productos alternativos que pueden satisfacer las mismas necesidades que los propios.					
Los productos sustitutos tienen características innovadoras que nuestros productos no tienen					
El precio de los productos sustitutos es competitivo en comparación con los propios.					
Los productos sustitutos son fácilmente accesibles para nuestros clientes.					
Nuestros clientes pueden cambiar a productos sustitutos sin costos significativos.					
RIVALIDAD					
La competencia en precios es intensa en la industria.					
Nuestros competidores están constantemente innovando y mejorando sus productos					
La empresa se encuentra actualizada en el uso de tecnologías financieras.					

Nuestros competidores ofrecen productos o servicios muy similares a los nuestros.					
La competencia en innovación tecnológica es alta					

Gracias por su atención

PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS DEL SISTEMA FINANCIERO

Objetivo: Diagnosticar la situación interna de las entidades financieras en los cantones Tulcán y Huaca de la provincia del Carchi mediante el Perfil de Capacidades Internas. Agradecemos su colaboración en esta investigación. Sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Nombre de la institución:	Segmento:
	Otro:
Sector al que pertenece: Público ___ Privado ___	Ocupación o cargo:
Cantón de ubicación: Tulcán ___ Huaca ___	Zona Urbana ___ Rural ___

Marque con una X la respuesta que más se identifique con la entidad financiera. Las opciones de preguntas son; Si y No.

Preguntas Perfil de Capacidades Internas	Si	No
Capacidad Directiva/Operativa		
La filosofía institucional está representada a través de su marca en sus plataformas digitales.		
La institución cuenta con un plan estratégico orientado a la adopción de tecnologías financieras.		
La estructura organizacional jerárquica es apta para implementar e integrar soluciones Fintech en sus operaciones.		
La institución realiza evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de objetivos, metas y desempeño en relación a la implementación de tecnologías financieras.		
La institución tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios regulatorios dentro del sistema financiero.		
Capacidad Tecnológica		

La institución utiliza sistemas tecnológicos efectivos para el control y gestión digital de sus recursos financieros.		
La institución tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios tecnológicos dentro del sistema financiero.		
La institución actualiza regularmente su infraestructura tecnológica acorde a las demandas actuales del mercado financiero.		
La institución incorpora soluciones Fintech innovadoras para optimizar sus productos y servicios financieros, adaptándose a las nuevas demandas del mercado.		
El uso de tecnologías Fintech ha permitido mejorar significativamente la calidad y rapidez en la atención al cliente.		
Capacidad del Capital Humano		
El nivel académico del talento humano es adecuado para la implementación de tecnologías financieras.		
El talento humano cuenta con sólida experiencia técnica en la implementación y manejo de tecnologías financieras.		
La institución mantiene bajos niveles de rotación de personal a pesar de los cambios tecnológicos		
El capital humano demuestra un alto nivel de compromiso e interés en la adopción de tecnologías financieras dentro de la institución		
La adopción de tecnologías financieras por parte del capital humano interno ha contribuido a mejorar la calidad del servicio al cliente, optimizando procesos y fortaleciendo la experiencia del usuario en la institución.		
Capacidad Competitiva		
La institución ofrece productos y/o servicios financieros digitales adaptados a las necesidades de los usuarios.		
La institución tiene una alta participación en las tecnologías financieras dentro del mercado.		
El nivel tecnológico Fintech de la institución es competitivo frente a otras instituciones		
La institución invierte en investigación y desarrollo para la creación de nuevas tecnologías financieras.		

La institución ha logrado mantener la satisfacción y lealtad de sus usuarios financieros en los últimos tres años, a través de la implementación de las tecnologías financieras.		
Capacidad Financiera		
Los cambios tecnológicos desarrollados en los últimos tres años han contribuido a mejorar la rentabilidad de la institución.		
La implementación de tecnologías financieras ha contribuido a mantener estable el nivel de captaciones, reflejando una adecuada capacidad financiera de la institución.		
La implementación de tecnologías financieras ha permitido mantener un nivel sostenido de préstamos otorgados durante los últimos tres años, fortaleciendo la eficiencia operativa del sistema financiero.		
Los ingresos por servicios financieros digitales han sido estables en los últimos años.		
La institución cuenta con recursos financieros necesarios para invertir en tecnologías financieras (Fintech).		

Gracias por su atención