

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: **“La competitividad del sistema financiero, en los cantones Montúfar y Bolívar, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech”**

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

AUTORES: Flores Pasquel Samantha Carla

Huera Arias Edison Santiago

TUTORA: MSc. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón

Tulcán, 2025

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Flores Pasquel Carla Samantha y Huera Arias Edison Santiago con el número de cédula 0402130926 y 0450146717 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La competitividad del sistema financiero, en los cantones Montúfar y Bolívar, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech".

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

MSc. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón

TUTORA

Tulcán, octubre 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, Flores Pasquel Carla Samantha y Huera Arias Edison Santiago con cédula de identidad número 0402130926 y 0450146717 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.



Flores Pasquel Carla Samantha

AUTORA



Huera Arias Edison Santiago

AUTOR

Tulcán, octubre de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Flores Pasquel Carla Samantha y Huera Arias Edison Santiago declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “La competitividad del sistema financiero, en los cantones Montúfar y Bolívar, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech”, se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Flores Pasquel Carla Samantha

AUTORA



Huera Arias Edison Santiago

AUTOR

Tulcán, octubre de 2025

AGRADECIMIENTO

Con profundo agradecimiento expreso mi gratitud a Dios, por ser mi guía constante y fuente de fortaleza, a mis padres por su amor incondicional, su ejemplo de perseverancia y por estar siempre a mi lado en cada paso del camino, a mi tutora, por su valiosa orientación, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta tesis, a mis docentes por haber sembrado en mí el conocimiento y la pasión por aprender y a mis amigos y compañeros por su compañía. A cada persona que aportó de alguna manera a este logro, mi más sincero y profundo agradecimiento.

Flores Pasquel Carla Samantha

Agradezco profundamente a Dios, por haberme brindado la fuerza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante en mi vida académica. A mi familia, por su amor incondicional, su constante apoyo emocional y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Su presencia ha sido mi mayor motivación para seguir adelante. A mis docentes y tutores de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, especialmente a mi tutora por su orientación, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

Huera Arias Edison Santiago

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a Dios por ser mi guía, mi refugio y mi fuerza en los momentos de mayor dificultad. A mis padres, por su amor incondicional, por su paciencia, sus palabras de aliento y por enseñarme que con esfuerzo, humildad y perseverancia se pueden alcanzar los sueños más grandes, gracias por ser mi motor y mi inspiración constante. A mi familia entera, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por acompañarme de cerca o a la distancia, y por hacerme sentir siempre respaldada. A mis amigos verdaderos, que supieron brindarme ánimo, comprensión y una sonrisa cuando más lo necesitaba, gracias por estar ahí sin juzgar mis silencios y celebrar conmigo cada pequeño avance. A los docentes que marcaron mi camino académico con sus enseñanzas y exigencias, que me impulsaron a dar lo mejor de mí. Y también me dedico esta tesis a mí misma, a la persona que fui durante este trayecto, a la que tuvo miedo, pero no se detuvo, a la que luchó contra el cansancio, la duda y el desánimo, y aun así eligió continuar, hoy reconozco ese esfuerzo y me abrazo con orgullo, porque este logro es el resultado de todo lo vivido, lo aprendido y lo superado.

Flores Pasquel Carla Samantha

Dedico esta tesis con profundo amor y gratitud a mi madre por estar siempre pendiente de mí en los momentos buenos y malos, por enseñarme el valor del esfuerzo y la empatía. A mi padre por su apoyo y sus palabras que han sido de guía en los momentos difíciles. A mis hermanos por estar siempre presentes por su cariño y por ser parte en cada uno de mis logros. A mis putos amigos quienes, con su compañía y consejos sinceros hicieron parte de este camino. A mis queridas mascotas que con su ternura y compañía llenaron de felicidad mis días más estresantes. Y a mis de profesores, por compartir su conocimiento y dedicación que marcaron positivamente mi formación académica y personal. Sobre todo, agradezco a mi persona por el esfuerzo y dedicación en el transcurso de mi carrera universitaria y personal.

Huera Arias Edison Santiago

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. JUSTIFICACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1 Competitividad	23
2.2.2 Teoría de la Competitividad de Michael Porter.....	24
2.2.3 Dimensiones de la competitividad – 5 fuerzas de Michael Porter.....	25
2.2.4 Estrategias para lograr ventaja competitiva	26
2.2.5 Análisis PESTEL	26
2.2.6 Matriz PCI (Perfil de Capacidades Internas).....	29
2.2.7 Fintech.....	29
2.2.8 Caracterización del Sistema Financiero	30
III. METODOLOGÍA	36

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	36
3.1.1. Enfoque	36
3.1.2. Tipo de Investigación	37
3.2. HIPÓTESIS	37
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	38
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	39
3.4.1 Método deductivo.....	39
3.4.2 Método inductivo	39
3.4.3 Técnicas de investigación.....	39
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	40
3.5.1 Población.....	40
3.5.2 Censo	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1. Caracterización Del Sistema Financiero	42
4.2. Perfil de Capacidades Internas – PCI	55
4.3. Las 5 fuerzas de Michael Porter	57
4.4 PESTEL para Bancos y Cooperativas	59
4.5. FODA Bancos y Cooperativas	61
4.6. MPC – Matriz de Perfil Competitivo	63
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1. CONCLUSIONES	67
5.2. RECOMENDACIONES	69
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
VII. ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de Competitividad y Fintech	38
Tabla 2. Distribución de entidades financieras en los cantones Montúfar y Bolívar.....	40
Tabla 3. Distribución de activos de bancos y cooperativas por segmento regulatorio	49
Tabla 4. Características del sistema financiero de los cantones Montúfar y Bolívar ..	51
Tabla 5. Canales tradicionales del sistema financiero	52
Tabla 6. Canales tecnológicos del servicio financiero	53
Tabla 7. Indicadores del sistema financiero	54
Tabla 8. Baremo para cinco niveles	56
Tabla 9. Baremo PCI.....	56
Tabla 10. Evaluación de las fuerzas competitivas de Bancos y Cooperativas.....	58
Tabla 11. Entorno PESTEL del sistema bancario en los cantones Montúfar y Bolívar ...	60
Tabla 12. Entorno PESTEL del sistema cooperativo en los cantones Montúfar y Bolívar	61
Tabla 13. Evaluación estratégica FODA de Bancos	62
Tabla 14. Evaluación estratégica FODA de Cooperativas	63
Tabla 15. Análisis de la competitividad del sector bancario mediante indicadores de la Matriz del Perfil competitivo	64
Tabla 16. Análisis de la competitividad del sector cooperativo mediante indicadores de la Matriz del Perfil competitivo	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 5 fuerzas de Michael Porter -----	25
Figura 2. Esquema de análisis estratégico PESTEL-----	27
Figura 3. Comparación de capacidades internas de bancos y cooperativas -----	57
Figura 4. Comparación de las 5 Fuerzas de Bancos y Cooperativas -----	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	89
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	90
Anexo 3. Encuesta PORTER.....	89
Anexo 4. Encuesta PCI.....	90

RESUMEN

La presente investigación analiza la competitividad del sistema financiero en los cantones Montúfar y Bolívar, provincia del Carchi, en el contexto de la transformación digital impulsada por las tecnologías Fintech, tomando en cuenta que, con un entorno financiero global cada vez más digitalizado, estas tecnologías representan una oportunidad para mejorar la eficiencia, ampliar la inclusión financiera y fortalecer la oferta de servicios en zonas con baja penetración tecnológica. El estudio adoptó un enfoque mixto y un diseño exploratorio, descriptivo y explicativo, integrando encuestas aplicadas a instituciones financieras, analizando la información con herramientas estratégicas como la matriz PESTEL y PCI. Los resultados revelan que, si bien las entidades financieras locales han comenzado a incorporar herramientas digitales como aplicaciones móviles y atención virtual, su nivel de adopción tecnológica aún es limitada, en esta investigación se han encontrado que las principales barreras identificadas son la escasa inversión en infraestructura digital, la falta de capacitación del personal, la baja alfabetización financiera digital de los usuarios y la desconfianza hacia los servicios virtuales. Se evidenció una brecha generacional en el uso de plataformas digitales, siendo los jóvenes los más proclives a adoptarlas y las cooperativas locales, aunque fundamentales para la inclusión financiera rural, enfrentan mayores desafíos al no contar con tecnologías emergentes como inteligencia artificial, blockchain en conjunto con los sistemas biométricos. Se concluye que la baja competitividad de las instituciones financieras en Montúfar y Bolívar está relacionada con una transformación digital ya que no cuentan con adopción de estrategias Fintech para emplear en sus servicios y dar valor agregado para socios y clientes por la misma razón se recomienda fortalecer la inversión en innovación, mejorar la infraestructura tecnológica y diseñar estrategias digitales inclusivas, adaptadas a las necesidades del entorno local y a los distintos perfiles de usuarios.

Palabras Claves: Competitividad, Fintech, Sistema financiero, Transformación digital, Inclusión financiera.

ABSTRACT

This research analyses the competitiveness of the financial system in the cantons of Montúfar and Bolívar, in the province of Carchi, within the context of the digital transformation driven by Fintech technologies. In an increasingly digitalized global financial environment, these technologies offer an opportunity to improve efficiency, expand financial inclusion, and strengthen the provision of services in areas with low technological penetration. The study adopted a mixed methods approach and an exploratory, descriptive, and explanatory design, combining surveys conducted with financial institutions and the analysis of information through strategic tools such as the PESTEL and PCI matrices. The results reveal that, while local financial institutions have begun incorporating digital tools—such as mobile applications and virtual customer service—their level of technological adoption remains limited. The main barriers identified include: low investment in digital infrastructure, lack of staff training, low levels of digital financial literacy among users, and distrust of virtual services. A generational gap in the use of digital platforms was also evident, with younger users being more likely to adopt them. Local cooperatives, although essential for rural financial inclusion, face greater challenges due to the absence of emerging technologies such as artificial intelligence, blockchain, or biometric systems. It is concluded that the low competitiveness of financial institutions in Montúfar and Bolívar is directly linked to limited digital transformation and the absence of Fintech strategies that could provide added value to members and clients. Therefore, it is recommended to strengthen investment in innovation, improve technological infrastructure, and design inclusive digital strategies adapted to the needs of the local environment and the diverse profiles of users.

Keywords: Competitiveness, Fintech, Financial System, Digital Transformation, Financial Inclusion.

INTRODUCCIÓN

En el mundo las tecnologías financieras conocidas como Fintech han tomado un papel central en la mejora de la competitividad del sector, permitiendo a las instituciones ofrecer servicios más ágiles, seguros y accesibles, permitiendo generar una nueva dinámica en la prestación de servicios financieros, en la que ya no basta con mantener estructuras tradicionales; ahora es imprescindible adaptarse a un entorno digital con nuevas capacidades de innovación y adaptación tecnológica se ha convertido en una ventaja competitiva clave, especialmente en un mercado cada vez más exigente, diverso y orientado a la inmediatez. América Latina aún enfrenta retos considerables en este proceso de transición digital y en muchos países de la región, persisten limitaciones estructurales que frenan la adopción de nuevas tecnologías en el sistema financiero, como la baja inversión en innovación, la resistencia al cambio, las debilidades en ciberseguridad y la falta de políticas públicas que promuevan un entorno propicio para el desarrollo de Fintech.

Este panorama es particularmente evidente en los cantones Montúfar y Bolívar, ubicados en la provincia del Carchi. Estas zonas, caracterizadas por una economía mayoritariamente rural y una limitada infraestructura tecnológica, muestran un nivel de desarrollo financiero digital muy bajo en comparación con otras regiones del país. La mayoría de las instituciones locales, principalmente cooperativas de ahorro y crédito, aún no cuentan con servicios como aplicaciones móviles funcionales, cajeros inteligentes, canales de atención virtual o sistemas de pago instantáneo. Además, la alfabetización digital de la población es limitada, lo que agrava la desconfianza hacia las plataformas en línea y reduce el uso de herramientas financieras digitales. Esta situación coloca a estas instituciones en clara desventaja frente a sus competidores en territorios más avanzados tecnológicamente.

Esta investigación tiene como propósito central diagnosticar el nivel de competitividad del sistema financiero en estos dos cantones dentro del entorno Fintech, a fin de identificar los principales factores que impulsan o limitan su transformación digital y proponer recomendaciones prácticas que contribuyan a fortalecer su desempeño y sostenibilidad en el largo plazo y para cumplir este

propósito, se plantea como objetivo general diagnosticar la competitividad del sistema financiero en Montúfar y Bolívar, en el contexto de las tecnologías Fintech en conjunto con objetivos específicos que buscan caracterizar los servicios financieros locales dentro de este entorno, evaluar el perfil competitivo de las instituciones en función de su adopción tecnológica, y analizar su capacidad para adaptarse a las nuevas demandas del mercado.

El estudio se desarrolla bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos aplicados a la población de estudio conformada por bancos y cooperativas locales como Cooperativa San Gabriel, Pablo Muñoz Vega, Tulcán, Imbaburapak, Banco Pichincha, BanEcuador, Banco Codesarrollo y Banco Visión Fund.

El desarrollo de la investigación está estructurado en cinco capítulos, en el primero se expone el problema, sus causas, consecuencias y justificación, en el segundo capítulo aborda la fundamentación teórica, donde se analizan conceptos clave como la competitividad, las Fintech y los modelos de análisis estratégico, como tercer capítulo se describe la metodología utilizada, detallando el enfoque, las técnicas de recolección y análisis de datos, como cuarto capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos, mientras que el quinto incluye las conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la competitividad del sistema financiero en los cantones estudiados. Esta investigación pretende convertirse en una herramienta útil para las instituciones financieras de Montúfar y Bolívar, ayudándolas a comprender los desafíos que enfrentan en su proceso de transformación digital, pero también las oportunidades que tienen a su alcance si logran incorporar de forma efectiva las tecnologías Fintech.

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto actual, la competitividad del sistema financiero a nivel global se ha convertido en un aspecto fundamental para que las instituciones puedan operar con mayor eficiencia, sostenibilidad y capacidad de crecimiento en un entorno cada vez más digitalizado. La integración de tecnologías financieras (Fintech) ha revolucionado este sector, facilitando el acceso a servicios financieros, reduciendo los costos operativos y fortaleciendo tanto la seguridad como la rapidez en las transacciones (OCDE, 2022).

En América Latina este proceso de transformación digital no se ha desarrollado de manera equitativa es por eso que varios países de la región aún enfrentan importantes barreras para actualizar su infraestructura financiera. El Banco Mundial (2023), señala que gran parte de las instituciones financieras sigue utilizando métodos tradicionales, lo que limita su adaptación frente a las nuevas demandas del mercado y es aquí donde se suma un factor de riesgo considerable: los ataques cibernéticos, ya que según el Fondo Monetario Internacional (2023), el 21% de los ciberataques en el mundo se dirigen contra el sector financiero, lo cual genera incertidumbre y resistencia ante el proceso de digitalización.

En Ecuador, el sistema financiero cumple un rol crucial dentro del desarrollo económico, de tal manera como indican Dini y Stumpo (2020), las instituciones financieras representan aproximadamente el 35% de las empresas productivas del país, sin embargo, muchas aún no logran avanzar de forma efectiva hacia la transformación digital. Investigaciones recientes revelan que menos del 30% de estas entidades destina recursos a tecnologías orientadas a mejorar la calidad de sus servicios, siendo esto el motivo de la reducción de su capacidad de innovación, según el Banco de Desarrollo de América Latina (2023), el uso persistente de mecanismos tradicionales coloca a estas instituciones en desventaja frente a aquellas que ya han adoptado herramientas Fintech, la falta de inversión en innovación tecnológica y en estrategias de marketing digital también ha dificultado la captación y retención de clientes.

Un avance significativo fue la aprobación de la Ley Fintech, la cual representa un paso adelante en términos normativos; sin embargo, su aplicación aún se encuentra en fase de implementación, lo que genera dudas tanto en bancos tradicionales como en plataformas digitales emergentes. Además, esta situación se agrava por los bajos niveles de inclusión financiera: solo el 46% de los adultos ecuatorianos tiene acceso a servicios financieros, y apenas un 13% ha accedido a un crédito formal, en las áreas rurales, el panorama es más complejo debido a la escasa presencia de oficinas bancarias y a las limitaciones tecnológicas que restringen la cobertura (Heka, 2022).

En los cantones Bolívar y Montúfar, situados en la provincia del Carchi, la realidad es similar, donde la adopción de tecnologías Fintech es aún incipiente, lo cual debilita la competitividad de las instituciones financieras locales frente a un mercado que avanza con rapidez hacia lo digital, entre las principales barreras se encuentran la resistencia al cambio, la falta de capacitación en herramientas digitales y las dificultades para acceder a financiamiento que facilite la modernización tecnológica (BID, 2022).

La escasa presencia de empresas Fintech en estos cantones limita la disponibilidad de servicios innovadores como la banca móvil, los pagos instantáneos, los cajeros inteligentes y las plataformas digitales, restringiendo el acceso a productos financieros más económicos, ágiles y eficientes, esto deja a la población con opciones reducidas y con altos costos, mientras en otras regiones las Fintech han impulsado mejoras en los servicios de la banca tradicional. La situación negativa dentro del entorno Fintech cuenta con diversos factores como riesgos de ciberseguridad, la brecha digital y la incertidumbre regulatoria lo que afecta la competitividad del sistema financiero local en Montúfar y Bolívar, así mismo el avance digital es lento, lo que provoca desventajas frente a zonas más adaptadas tecnológicamente (Bloomberg, 2021).

Según Carballo (2020), la ausencia de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial para el análisis de datos, el uso de blockchain para fortalecer la seguridad de las transacciones o sistemas modernos de ciberseguridad expone a las instituciones financieras locales a mayores riesgos, comprometiendo su eficiencia operativa. La inclusión financiera en estos cantones también se ve afectada por la falta de plataformas accesibles que permitan a personas no bancarizadas acceder

a préstamos en línea además de la falta de herramientas digitales de gestión financiera y contabilidad también impide que los pequeños negocios optimicen sus procesos o expandan sus servicios a través de pagos digitales y comercio electrónico. Las tecnologías financieras ofrecen un gran potencial para incrementar la competitividad, su desarrollo en Bolívar y Montúfar se ha visto limitado por diversos factores, como la escasa inversión en tecnología, la falta de preparación digital de los actores locales y las dificultades normativas todo esto ha frenado el crecimiento del sistema financiero en estos territorios.

Las instituciones de estos cantones aún operan bajo esquemas tradicionales, lo que no solo dificulta la ampliación de sus servicios, sino que también limita la automatización de procesos y la mejora en su eficiencia, dónde la insuficiente infraestructura tecnológica, el bajo nivel de alfabetización digital en la población y la desconfianza hacia las plataformas virtuales representan desafíos importantes para lograr una transformación real del sector financiero en la región, es por eso que llevar a cabo esta investigación resulta clave ya que permitirá a las instituciones financieras de Bolívar y Montúfar identificar su nivel de competitividad en el entorno Fintech, conocer los factores que impulsan o frenan su desarrollo, y proponer estrategias para mejorar su desempeño en un mercado cada vez más digital.

La adopción de las tecnologías financieras ha cambiado profundamente la forma en que las personas se relacionan con el sistema financiero, es por eso que hoy en día, el comportamiento de los usuarios varía según la generación a la que pertenecen, tal y como se toma en cuenta como los millennials y los jóvenes de la Generación Z tienden a adoptar rápidamente plataformas digitales, valorando su rapidez, facilidad de uso y transparencia, todo lo contrario con lo que pasa con las generaciones como la X o los baby boomers, que en un principio mostraban mayor resistencia, han empezado a incorporar estas herramientas motivados por su practicidad y por la necesidad de evitar trámites presenciales.

La limitada adopción de tecnologías Fintech en los cantones Montúfar y Bolívar restringe la competitividad e inclusión financiera del sistema financiero local, afectando su eficiencia y sostenibilidad en un entorno digitalizado Además el proceso de digitalización ha transformado profundamente la demanda de servicios financieros, por lo que es imprescindible que las instituciones adapten sus estrategias digitales a las preferencias de cada grupo generacional dónde el éxito de las

entidades financieras dependerá de su capacidad para integrar soluciones Fintech que atiendan las particularidades de cada segmento, equilibrando innovación con seguridad y confianza, es así como esta investigación busca, por tanto, comprender cómo las Fintech pueden convertirse en motores clave de desarrollo para el sistema financiero en estos cantones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de la competitividad del sistema financiero de los cantones Montúfar y Bolívar frente a la adopción de tecnologías Fintech?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Investigar los problemas actuales de competitividad de las instituciones financieras en el cantón Montúfar y Bolívar permite obtener un diagnóstico de como las empresas enfrentan sus actuales desafíos desde una perspectiva externa e interna. Además, permite identificar las estrategias actuales de las instituciones con debilidades, lo que contribuye a un análisis integral de la competitividad en el sistema financiero.

La presente investigación va de la mano con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), o también conocidos como aquellos objetivos universales que fueron adaptados por parte de las Naciones Unidas, especialmente con el objetivo 8 denominado "Trabajo decente y crecimiento económico" puesto que con esta investigación se busca evaluar la estructura competitiva del sistema financiero en las instituciones del cantón Montúfar y Bolívar, lo cual promueve el desarrollo económico y permite que cada institución brinde mejores condiciones laborales, También se contribuye al ODS 9, denominado "Industria, innovación e infraestructura", mediante una investigación que proporciona información útil para que las instituciones puedan mejorar sus servicios y productos financieros e incluso se fomentará a la innovación con el uso de la tecnología para mejorar el comercio y la eficiencia operativa. También se alinea con el ODS 10, denominado "Reducción de las desigualdades" ya que se fomenta el desarrollo económico desde las empresas pequeñas y de todo tipo, con el fin de que todas tengan las mismas oportunidades de crecimiento y que cada una crezca en el mercado con su propia identidad y valor diferenciador. Finalmente se aporta con el ODS 17 el cuál se titula "Alianzas para lograr los objetivos", tomando en cuenta que la competitividad en el sistema financiero requiere colaboración entre el sector público, el sector privado y otras partes

interesadas, fomentando alianzas y sinergias para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, en tanto a lo antes mencionado este estudio incorpora un diagnóstico externo basado en el análisis PESTEL, el cual examina factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales. Este enfoque permite identificar políticas públicas, marcos normativos y tendencias externas que pueden representar oportunidades estratégicas de mejora para las instituciones financieras.

Se contribuirá al cumplimiento de los objetivos del "Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador" 2024 - 2025 del presidente Daniel Noboa, estipulados en sus 5 ejes que tiene como objetivo impulsar la competitividad en las empresas, con el fin de mejorar el bienestar de la comunidad empresarial en conjunto, ya que con el presente estudio se contribuirá a generar un análisis específico de los factores actuales que determinan la competitividad y localmente permite identificar áreas de oportunidad para impulsar el desarrollo económico para mejorar las políticas de apoyo a las empresas e instituciones financieras.

Con la investigación se contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de la Provincia del Carchi enfocados al proyecto de "Fortalecimiento y Reactivación del Ecosistema Emprendedor y Empresarial del Carchi", ya que se determina los elementos clave para mejorar los niveles de competitividad de las empresas e instituciones financieras.

La presente investigación va de la mano con las líneas de investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, específicamente en la línea 1 que es competitividad empresarial con la sublínea 1: innovación: procesos, mercados, producto, siendo un estudio que se centra en analizar y mejorar la competitividad, ya que al alinear esta investigación con las prioridades de la UPEC, se busca no solo avanzar en el conocimiento académico, sino también tener un impacto positivo tangible e intangible, potenciando el desarrollo económico y social del cantón Montúfar y Bolívar.

Los principales beneficiarios serán los gerentes de las instituciones financieras ya que se les aportará con una investigación que detalla las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas dentro del sistema financiero, con el propósito de identificar los factores competitivos actuales y proponer estrategias para mejorar sus niveles de competitividad. También se tiene como beneficiarios a los clientes y la localidad ya

que se aportará con nuevas ventajas competitivas que influyan en servicios y productos de calidad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Diagnosticar la competitividad del sistema financiero en los cantones Montufar y Bolívar de la provincia de Carchi, dentro del contexto Fintech.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir las características y servicios financieros ofrecidos en el entorno Fintech.
- Diagnosticar la situación actual del sistema financiero en el entorno Fintech.
- Evaluar la estructura competitiva del sistema financiero en el entorno Fintech.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las principales características del servicio financiero ofrecido en el entorno Fintech?
- ¿Cuál es la situación actual de las instituciones financieras en relación con la adopción del entorno Fintech?
- ¿Cómo influye el modelo de las 5 fuerzas de Porter en la estructura competitiva del sistema financiero en el entorno Fintech?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En los últimos años varios estudios han examinado el impacto de las tecnologías financieras como las Fintech en la evolución del sistema financiero, tanto a nivel mundial como regional, es por ello que uno de los trabajos más recientes se encuentra diseñado por Chuma y Castillo (2024), quienes se propusieron investigar cómo las Fintech han influido en los servicios financieros digitales, centrándose tanto en las oportunidades como en los desafíos asociados, en su investigación analizaron 16 artículos científicos publicados entre 2013 y 2023, lo que les permitió obtener una perspectiva actualizada y completa del tema. Uno de los principales hallazgos de su investigación fue la constante preocupación por la seguridad digital, especialmente en un entorno donde el volumen de transacciones electrónicas crece rápidamente, haciendo crucial la protección de los datos personales y financieros, por lo tanto, a pesar de este reto los autores concluyen que las Fintech han desempeñado un papel positivo en la evolución del sector financiero, impulsando la innovación y mejorando los procesos operativos. Este antecedente ayudará a esta investigación a argumentar en la importancia de adaptar la tecnología en los medios financieros, puesto que reducirá tiempos para los socios y clientes en obtener un buen servicio, además de ello será una inducción a posibles estrategias de mejora para las instituciones.

Se tomó el estudio realizado por Bollaert *et al.* (2021) el cuál consistió en una revisión del impacto de la digitalización en el acceso a servicios financieros, con especial énfasis en el papel que desempeñan las Fintech, su análisis se enfocó en tres tecnologías emergentes: los préstamos digitales entre pares, el financiamiento colectivo y las ofertas iniciales de monedas como mecanismos alternativos de obtención de capital. Este estudio reunió evidencia empírica que demuestra cómo estas herramientas han ampliado las posibilidades de financiamiento tanto para las empresas como para los inversionistas interesados en nuevas formas de inversión, de igual manera se analizaron los retos que estas innovaciones representan para los entes reguladores, ya que muchas veces operan fuera de los marcos legales

tradicionales. Un aporte relevante de este artículo es que sintetiza contribuciones académicas publicadas en una edición especial del Journal of Corporate Finance, brindando así una visión integral y fundamentada sobre la relación entre las Fintech y el acceso al capital, siendo esta la razón para que este antecedente permita a esta investigación identificar las debilidades de las instituciones financieras que aún no han implementado las Fintech y como los nuevos panoramas de adaptación tecnológica permitirán influir en su competitividad.

Según Acosta (2022), en su estudio "Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador", en el cual se examina con detalle la evolución de estas empresas tanto en la región como en el contexto ecuatoriano, en el caso particular de Ecuador, el autor señala que las Fintech se concentran principalmente en tres áreas: gestión financiera para empresas con un 38%, servicios de pago digital en un 15% y opciones alternativas de financiamiento en un 13%. El estudio destaca que el ecosistema Fintech ecuatoriano ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, impulsado por factores como el aumento en el acceso a internet, el uso masivo de dispositivos móviles y una creciente demanda de servicios financieros más inclusivos y accesibles, pero también se identifican importantes desafíos pendientes, como la necesidad de establecer un marco regulatorio sólido y la urgencia de fortalecer la educación financiera entre la población. Además, resalta que estas soluciones tecnológicas han sido fundamentales para promover la inclusión financiera en Ecuador, permitiendo que sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario accedan por primera vez a productos y servicios financieros. Este tercer antecedente permitirá analizar estadísticamente la situación de las entidades financieras e identificar sus fortalezas para indagar sobre el valor agregado que pueden incluir en las estrategias Fintech en los Cantones Montúfar y Bolívar.

De acuerdo con Salazar (2025), en su investigación "El desarrollo del ecosistema Fintech en el Ecuador", tuvo como finalidad analizar la expansión de las Fintech en el contexto ecuatoriano, su marco regulatorio y los riesgos que conlleva su aplicación. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología documental y cuantitativa con un diseño longitudinal, sustentada en el examen de informes oficiales y estadísticas publicadas entre 2019 y 2023. Los resultados más destacados muestran que las Fintech han modificado de manera significativa la forma en que los usuarios realizan transacciones y gestionan sus recursos, concentrando su avance en ámbitos como las finanzas empresariales, el comercio electrónico y la facturación

digital, de igual manera han contribuido a la inclusión financiera mediante servicios de fácil acceso y bajo costo para la población no bancarizada, en esta investigación también se identificaron riesgos importantes relacionados con la seguridad de los datos y la urgencia de reforzar la normativa vigente para garantizar confianza y transparencia. Esto evidencia que, si bien las Fintech aportan innovación y dinamismo, requieren complementarse con educación financiera y un sólido marco regulatorio. Este antecedente es de gran utilidad para mi estudio, ya que proporciona un sustento conceptual y empírico sobre la evolución de las Fintech en el país, sirve de guía metodológica y permite analizar cómo la innovación tecnológica influye en la inclusión financiera, la confianza del consumidor y la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano.

Sarmiento y Galárraga (2022), señalan que el desarrollo del entorno Fintech en Ecuador se encuentra en una etapa inicial, pero al mismo tiempo cuenta con un alto potencial de transformación digital dentro del sistema financiero nacional. Este estudio destaca que la implementación de estas tecnologías aun es ineficiente e ilimitada pero en el transcurso del tiempo y un mundo más globalizado y digitalizado las instituciones financieras han optado por adaptarse a estos nuevos cambios abriendo paso a la innovación y servicios más accesibles, la inclusión financiera en el sistema financiero es un factor fundamental donde el uso de tecnologías digitales es punto clave para remplazar los canales tradicionales por canales digitales en sectores excluidos. Así mismo, este avance de digitalización de tecnologías Fintech presenta desafíos como la falta de educación y la alfabetización digital por lo que no permite constituir el éxito de estos modelos. Este análisis es relevante para la presente investigación permite comprender el contexto actual en el que se desenvuelven las entidades financieras de los cantones Montúfar y Bolívar, donde los procesos de digitalización y adopción de Fintech todavía enfrentan desafíos, pero son factores relevantes que mejoran la competitividad.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Competitividad

La competitividad se ha convertido en una fuerza clave dentro de la sociedad actual, ya que impulsa el desarrollo económico y social, además que hoy en día vivimos en un mundo cada vez más interconectado, donde tanto las empresas como

los países compiten no solo por mantenerse a flote, sino por destacar, por lo tanto, esta competencia se manifiesta en distintos ámbitos del conocimiento, la innovación y la productividad. En este escenario, las organizaciones se ven en la necesidad de adaptarse y diseñar estrategias que les permitan diferenciarse, para lograrlo, deben enfocarse en generar valor agregado en los productos o servicios que ofrecen, buscando no solo atraer, sino también fidelizar a sus clientes al hacerlo de manera más eficiente que sus competidores (Díaz, 2020).

2.2.2 Teoría de la Competitividad de Michael Porter

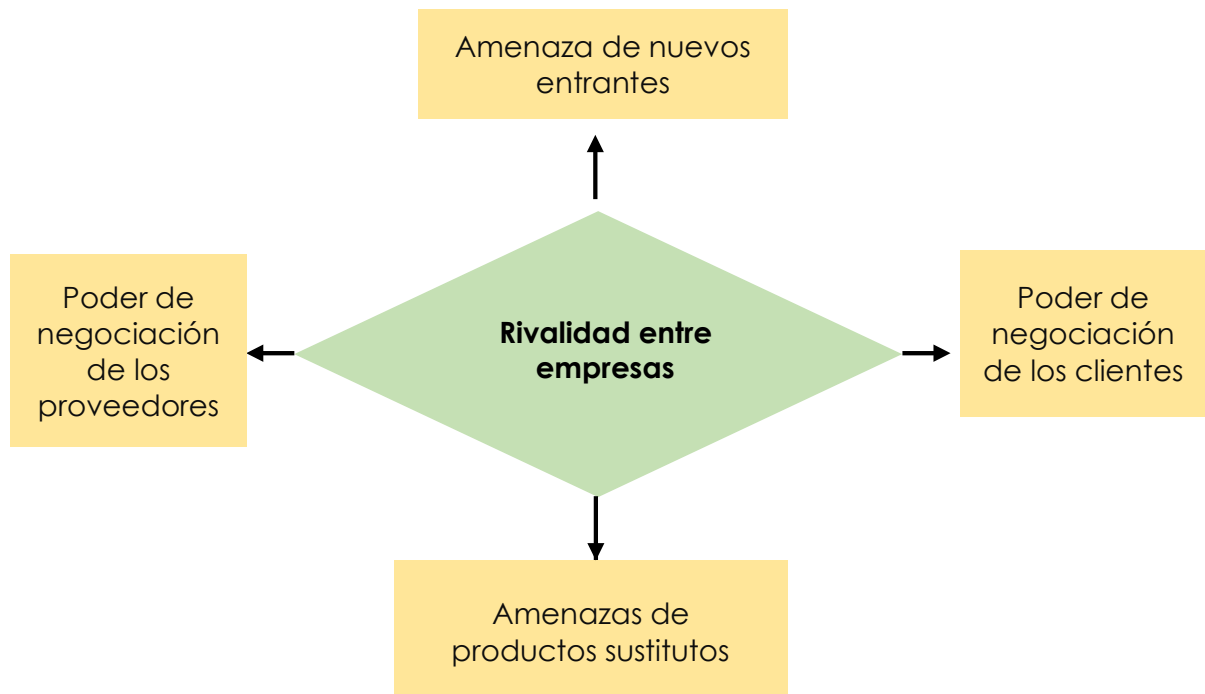
Michael Porter quien es uno de los principales referentes en temas de estrategia empresarial, desarrolló una teoría sobre la competitividad que ha marcado un antes y un después en el análisis económico quien menciona que los países y empresas no deben depender únicamente de sus recursos naturales o ventajas tradicionales, sino crear y fortalecer factores productivos propios: talento humano, innovación, infraestructura, tecnología, entre otros, esta tarea no recae solo en los gobiernos, sino también en los sectores privados, educativos y sociales, que deben trabajar en conjunto por un desarrollo económico sostenible (Páez *et al.*, 2021).

Porter (1990), describió la estrategia competitiva como las medidas ofensivas o defensivas que una empresa toma para establecer una posición sólida dentro de una industria. Estas acciones respondían a las cinco fuerzas competitivas que identificó como factores determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodea a una empresa, con el objetivo de lograr un rendimiento significativo sobre la inversión. Aunque cada empresa seguía distintos caminos para alcanzar este objetivo final, la clave residía en que la mejor estrategia de una empresa debía reflejar cuán bien comprendía y respondía a las circunstancias específicas que enfrentaba. Así mismo, la teoría de la competitividad de Michael Porter nos permite determinar qué empresa u organización es más competitiva con respecto a sus competidores, permitiendo conocer el comportamiento del mercado en el cual se espera operar, además esta metodología mide factores como: clientes, proveedores, entrantes y sustitutos por lo cual la suma de estos cuatro fuerzas da la suma de la quinta fuerza que es la rivalidad entre competidores, dando a conocer si es aceptable o no operar en el mercado. Para que exista competitividad se debe generar factores como: la rentabilidad, infraestructura digital y volumen de

operaciones para lo cual se debe tener un factor clave el cuál es el capital humano el mismo que se desarrolla de acuerdo a la calidad de vida.

Figura 1

5 fuerzas de Michael Porter



Nota: Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones

2.2.3 Dimensiones de la competitividad – 5 fuerzas de Michael Porter

Según Stumpfegger (2017), las Cinco Fuerzas de Porter permiten a las empresas evaluar la competitividad de una industria, considerando factores como: los clientes que pueden presionar para obtener precios más bajos o productos de mayor calidad. Los proveedores que pueden influir en los precios y la calidad de los insumos, lo que afecta directamente los márgenes de la empresa. Los entrantes que se refieren al riesgo de que nuevas empresas ingresen a la industria, lo cual podría disminuir las ganancias de las empresas establecidas. Los sustitutos que pueden reducir la demanda de productos de una industria, ya que ofrecen alternativas que cumplen con las mismas necesidades del cliente, pero a un costo o beneficio diferente. Por último, la rivalidad entre empresas que puede ser intensa, especialmente si el crecimiento de la industria es lento o si los competidores están muy equilibrados en tamaño y poder.

2.2.4 Estrategias para lograr ventaja competitiva

La identificación de estrategias para lograr una ventaja competitiva resulta fundamental en esta investigación, ya que permite proponer acciones concretas que fortalezcan el posicionamiento de las instituciones financieras en los cantones Montúfar y Bolívar frente a un entorno cambiante y altamente competitivo tal y como se basa el análisis de las cinco fuerzas de Porter, considerando los desafíos derivados de la transformación digital y la irrupción de soluciones Fintech, es necesario que estas instituciones adapten sus modelos de gestión y diferencien su oferta para mantenerse relevantes en el mercado, y las estrategias competitivas genéricas, basadas en el modelo de Porter, que pueden aplicarse o adaptarse al contexto del sistema financiero local utilizadas como base para el análisis y la propuesta de mejora (Pacheco & Rodríguez , 2021).

- Liderazgo en costos: Consiste en ofrecer servicios financieros a precios más accesibles, mediante la optimización de procesos, reducción de costos operativos y uso de tecnologías digitales que permitan eficiencia sin sacrificar la calidad del servicio.
- Diferenciación: Se enfoca en ofrecer servicios financieros únicos o personalizados, ya sea por medio de atención especializada, integración de herramientas Fintech, accesibilidad digital o valor agregado en productos financieros. Esta estrategia permite a las instituciones destacarse frente a la competencia local y regional.
- Enfoque: Implica atender segmentos específicos del mercado, como zonas rurales, pequeños emprendedores o sectores desatendidos, diseñando productos financieros adaptados a sus necesidades.

El estudio y la implementación de estas estrategias permitirán plantear acciones realistas y ajustadas al contexto, que impulsen la competitividad de las instituciones financieras consideradas, en línea con los objetivos de esta investigación.

2.2.5 Análisis PESTEL

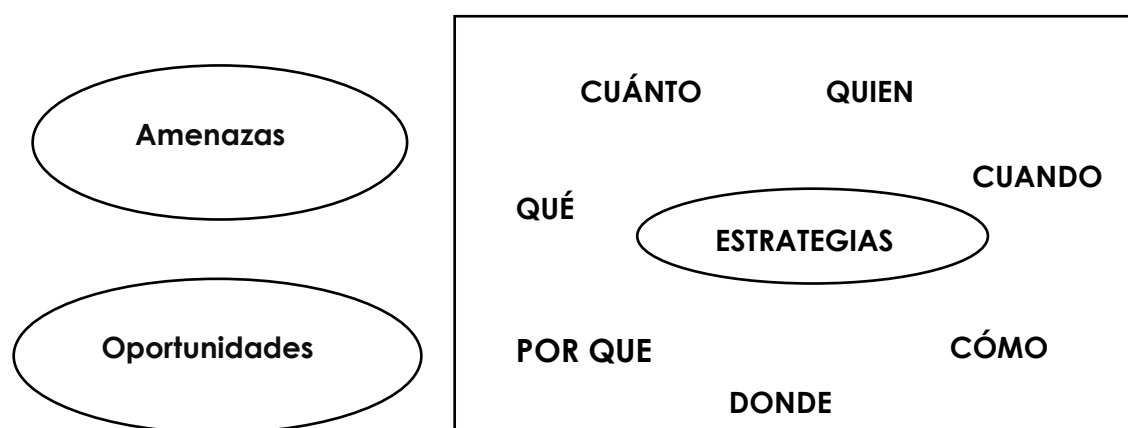
Para entender con mayor claridad qué factores están influyendo en la competitividad del sistema financiero en los cantones Montúfar y Bolívar, es importante mirar más allá de las instituciones y observar el entorno en el que se desarrollan, por lo tanto el análisis PESTEL se convierte en una herramienta clave, ya que permite explorar de manera ordenada y profunda las condiciones externas que

afectan directamente la toma de decisiones estratégicas, siendo un modelo que analiza seis áreas fundamentales del macroentorno: los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales. De igual manera es una herramienta estratégica la cual permite determinar dimensiones del macroentorno con el fin de conocer factores como: indicadores macroeconómicos, inflación, PIB, regulaciones, normativas, presión social, inclusión financiera, presencia en zonas rurales e infraestructura tecnológica. La presencia de los mismos influye en el comportamiento de las instituciones financieras, al igual determina oportunidades y amenazas (Eras, 2014).

Tapiwa (2023), describe que al aplicar el análisis PESTEL no solo ayuda a identificar esos factores externos, sino que también ofrece una base firme para evaluar el contexto real del territorio, al igual que ayuda a facilitar la construcción de estrategias más acertadas, alineadas con los desafíos específicos del entorno y las necesidades del sector financiero local. En el caso del ámbito financiero, este tipo de análisis cobra especial relevancia, ya que cualquier cambio en políticas públicas, normativas legales, avances tecnológicos o transformaciones sociales puede tener un impacto directo en la competitividad, por lo tanto, el análisis PESTEL se ha consolidado como una herramienta esencial para anticipar riesgos, aprovechar oportunidades y fortalecer la toma de decisiones en sectores dinámicos como este.

Figura 2

Esquema de análisis estratégico PESTEL



Nota: Betancourt, D. F. (2018)

Según Sánchez (2015), los factores clave del análisis PESTEL que influyen en el entorno externo de las organizaciones son:

Factores políticos:

- Cambios en el gobierno
- Agendas políticas
- Política fiscal
- Subvenciones gubernamentales
- Conflictos bélicos y tensiones internacionales
- Modificaciones en la legislación
- Alteraciones en los acuerdos comerciales
- Diplomacia internacional
- Tensiones internas y externas
- Movimientos políticos

Factores económicos:

- Ciclos económicos
- Impuestos
- Decisiones económicas gubernamentales
- Tendencias en la distribución
- Índice de confianza del consumidor
- Financiamiento

Factores sociales:

- Evalúa aspectos culturales, religiosos, valores, y hábitos de la sociedad.
- Comportamientos de consumo
- Opiniones de clientes
- Percepciones de los medios de comunicación
- Niveles de ingreso

Factores tecnológicos:

- Explora cómo los avances tecnológicos pueden beneficiar a la empresa.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- Reemplazo de tecnología
- Implementación de software y big data
- Impacto de Internet en los procesos empresariales

Factores ecológicos:

- Considera cómo el entorno ambiental puede afectar a la empresa.
- Contaminación ambiental
- Cumplimiento de regulaciones ambientales

Factores legales:

- Analiza cómo los aspectos legales y regulatorios pueden influir en la empresa.
- Regulación sectorial específica
- Leyes de protección al consumidor
- Obtención de licencias comerciales

Estos factores legales son esenciales para garantizar el cumplimiento de la ley y la viabilidad comercial en el mercado objetivo.

2.2.6 Matriz PCI (Perfil de Capacidades Internas)

Arroyo y Gaibor (2014), menciona que la matriz PCI es una herramienta estratégica que permite analizar a fondo las capacidades internas de una organización, el cuál a diferencia de modelos más generales como el FODA esta matriz permite examinar de manera estructurada aspectos clave como la gestión administrativa, el talento humano, la innovación, el marketing, las finanzas y los procesos operativos y también permite conocer qué tan fuerte es cada uno de estos factores dentro de la organización y cómo contribuyen a consolidar su posición en el mercado. Además, lo importante del PCI es que va más allá del simple diagnóstico: ayuda a reconocer aquellas fortalezas internas que pueden potenciarse, así como las debilidades que deben corregirse para mejorar el rendimiento general, en este aspecto también se debe considerar tanto los recursos tangibles que son la infraestructura y el capital y los aspectos intangibles como la cultura organizacional y el conocimiento especializado, lo que ofrece una visión más completa de lo que la empresa realmente tiene y puede aprovechar. En sectores altamente competitivos, como el financiero, esta herramienta resulta especialmente útil para orientar la estrategia institucional, ya que permite alinear los recursos disponibles con los objetivos de crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

2.2.7 Fintech

La tecnología ha transformado profundamente al sector financiero, obligando a las instituciones a replantear la forma en que operan ya que, según Kpmg (2019), el

modelo tradicional de la banca ya no es suficiente: las entidades financieras están frente a un desafío donde deben renovarse o corren el riesgo de quedarse atrás, donde las Fintech han surgido como protagonistas del cambio. Así mismo estas empresas que combinan finanzas y tecnología, han revolucionado los servicios financieros al ofrecer soluciones más rápidas, accesibles y centradas en el usuario y tanto su presencia ha impulsado una transformación profunda como también ha obligado a los bancos a adaptarse a nuevas formas de competencia y a responder ante la desintermediación financiera, es decir, a la pérdida del control exclusivo sobre servicios que antes solo ofrecían ellos, es así como las Fintech no solo están innovando en productos y servicios, sino que también están cambiando la manera en que los usuarios se relacionan con las finanzas. En respuesta, los actores de la industria han empezado a desarrollar productos y servicios financieros más personalizados, inteligentes y flexibles, sin descuidar la rentabilidad y se esfuerzan por alcanzar mayores niveles de atención al cliente, reconociendo la importancia de la innovación en la satisfacción de sus usuarios.

- Desarrollo de nuevos productos

El desarrollo de nuevos productos es esencial para la supervivencia empresarial, especialmente en el caso de las pequeñas empresas, ya que les permite competir y adaptarse a las demandas del mercado. Gutiérrez *et al.* (2018) afirman que este proceso está influenciado no solo por la competencia y las decisiones de compra, sino también por las relaciones públicas e interpersonales que se establecen con otras empresas o ejecutivos de alto nivel, donde estas conexiones facilitan la transición entre el presente y las futuras innovaciones. Sin embargo, no se debe sobrevalorar a la competencia, ya que, con un enfoque estratégico claro, las empresas pueden descubrir su verdadero potencial, y las redes sociales, tanto físicas como virtuales, juegan un papel crucial al poner en contacto a personas claves que han alcanzado el éxito, lo que permite validar el desarrollo de nuevos productos con la retroalimentación de expertos externos.

2.2.8 Caracterización del Sistema Financiero

- Sistema financiero.

El sistema financiero está compuesto por diversas entidades bancarias, financieras y otras organizaciones tanto públicas como privadas, que operan bajo la supervisión del Estado, por lo tanto su principal objetivo es canalizar el ahorro y la inversión, lo

que permite dinamizar la economía y contribuir al desarrollo social del país, en otras palabras estas instituciones recogen dinero del público y lo destinan a otorgar créditos, impulsando así actividades productivas y sociales (Aguirre & Andrango, 2011).

- Bancos

Los bancos son instituciones de carácter público o privado que han sido legalmente autorizadas para operar, además de que su función principal es recibir depósitos en moneda nacional o extranjera, de manera constante, otorgar créditos y fomentar la inversión dentro de la economía (Sánchez, 2017).

- Cooperativas

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cuales se diferencian por tener un modelo de gestión democrático, sin fines de lucro, y por enfocarse en atender las necesidades económicas de sus socios, su labor está orientada a fortalecer el desarrollo local y promover la sostenibilidad financiera de las comunidades (Fernández , 2020).

- Tipos de bancos: públicos, privados.

Los bancos públicos son aquellos cuyo capital es aportado por el Estado y cumplen funciones orientadas al interés público y al desarrollo económico social. En contraste, los bancos privados son instituciones financieras cuyo capital pertenece a accionistas particulares y operan con fines de rentabilidad privada. Además, existen bancos mixtos que combinan capital público y privado. Esta clasificación también puede complementarse con la distinción entre bancos nacionales y extranjeros, así como por el tipo de operaciones que realizan (Ministerio de Economía y Finanzas , 2023).

- Segmentos

Según la SEPS (2024) señala que las cooperativas del segmento 1 son aquellas que cuentan con activos superiores a 80 millones de dólares. Por otro lado, las cooperativas clasificadas en el segmento 2 tienen activos que oscilan entre 20 y 80 millones de dólares. Por último, las cooperativas pequeñas son aquellas que manejan activos que van desde los 5 hasta los 20 millones de dólares.

- Cuentas de ahorro

Las cuentas de ahorro son productos financieros diseñados para guardar dinero de forma segura, permitiendo además ganar un pequeño rendimiento gracias a los

intereses que genera el saldo depositado, siendo así una opción flexible y de bajo riesgo, ya que el dinero puede retirarse cuando se lo necesite, es por eso, son ideales para quienes quieren tener sus finanzas bajo control y contar con fondos disponibles ante cualquier imprevisto (BBVA, 2025).

- Créditos

Los créditos son una forma en la que las entidades financieras prestan dinero a las personas o empresas, estableciendo condiciones específicas para su devolución, incluyendo el pago de intereses con el fin de ayudar a cubrir necesidades de consumo, realizar inversiones o impulsar proyectos económicos, aquí las entidades financieras antes de aprobar un crédito analizan si la persona tiene la capacidad de pagar y qué nivel de riesgo representa (Pareja, 2024).

- Transferencias

Las transferencias en Ecuador son operaciones que permiten el envío y recepción de dinero en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, entre diferentes bancos y cooperativas. Según Latamfintech (2025), busca agilizar las transacciones financieras, fomentar la interoperabilidad entre plataformas y sistemas, y facilitar pagos rápidos y seguros para usuarios, negocios y familias.

- Seguros

Según Muñoz (2021), los seguros son herramientas financieras diseñadas para disminuir la incertidumbre económica respecto al futuro, al suscribir una póliza con una compañía aseguradora (ya sea de vida o de seguros generales), el asegurado se compromete a pagar una prima determinada, lo que le brinda la garantía de recibir una compensación económica en caso de que ocurra el evento específico como un accidente, enfermedad, calamidad, daño patrimonial o incluso el fallecimiento y es por estas situaciones y entre otras por las cuales se ha asegurado. Además, este mecanismo basa su mayor fortaleza en la mutualidad, es decir, el riesgo colectivo: lo que protege la estabilidad financiera de los más vulnerables, en términos económicos, los seguros promueven la inversión y bienestar social, ya que permiten al asegurado operar con menor incertidumbre al transferir los riesgos económicos a una comunidad organizada, facilitando así decisiones más arriesgadas, como adquirir vivienda o invertir en un negocio.

- Canales tradicionales

Los canales tradicionales en el sector de los seguros son aquellos que funcionan de manera presencial, es decir, a través de oficinas físicas donde los clientes pueden

interactuar directamente con los representantes de las aseguradoras, este tipo de atención permite ofrecer un servicio más personalizado, ayudando a los usuarios con sus trámites, dudas y solicitudes (Avilés, 2020).

- Oficinas Físicas

Las oficinas físicas, también conocidas como sucursales o agencias, son espacios formales donde se gestionan contrataciones, cobros, reclamos y atención personalizada. Estas instalaciones continúan siendo valoradas por transmitir solidez institucional y seguridad, a pesar del auge digital. En Ecuador, al segundo trimestre de 2024, se registró un total de 1 215 oficinas bancarias dentro de una red nacional de 60 060 puntos de atención, aunque a escala global se ha observado una reducción del 9 % de sucursales entre 2017 y 2021, en Ecuador la disminución ha sido leve, lo que evidencia la persistente preferencia por el contacto humano, especialmente en productos complejos como los seguros (Torres, 2022).

- Ventanillas

Las ventanillas, ubicadas dentro de las oficinas, son puntos de atención directa que permiten realizar operaciones como pagos, apertura de pólizas, reclamos y consultas. Este canal continúa siendo relevante debido al carácter complejo de los productos aseguradores, que requieren asesoría especializada. De igual manera las ventanillas concentraron el 39,1 % del monto total transaccionado en Ecuador, con 9,5 millones de usuarios atendidos, aunque esta cifra representa una leve caída comparada con 2019 (Pluas, 2021).

- Cajeros automáticos (ATM)

Los cajeros automáticos (ATM) han emergido como un complemento funcional dentro de los canales tradicionales. Permiten realizar consultas rápidas, pagos de primas o deducibles de seguros. A diciembre de 2024, Ecuador registró 4 956 cajeros, lo que representa un incremento del 4,1 % interanual, a pesar de su funcionalidad, algunos usuarios los perciben como canales menos empáticos y seguros en comparación con las oficinas en términos de infraestructura, los cajeros representan el 20,7 % de las transacciones físicas (Coll, 2020).

- Corresponsales no bancarios.

Los corresponsales no bancarios son establecimientos como tiendas, farmacias y locales autorizados para ofrecer servicios financieros básicos como pagos de primas o consultas de seguros. Han ganado protagonismo por su accesibilidad, bajos costos

operativos y su alcance en zonas rurales. En Ecuador, en agosto de 2023 se reportaron 38 963 corresponsales, y al primer trimestre de 2024 el número alcanzó los 51 934 puntos, lo que equivale a un crecimiento interanual del 19,1 %. Estos puntos de atención resultan esenciales para la inclusión financiera, especialmente en áreas de difícil acceso (Carrión, 2023).

- Canales tecnológicos

Según CoinLaw (2025), los canales tecnológicos en las entidades financieras representan una transformación esencial para la prestación de servicios y la relación con los usuarios, ya que el 60 % de los clientes bancarios prefieren usar canales digitales frente a las sucursales físicas, además, se estima que para el año 2025, el 75 % de las transacciones bancarias se realizarán por medios digitales. Esta tendencia se acentúa con el crecimiento de la banca móvil, que ya es utilizada por más del 83 % de los usuarios financieros. En cuanto a los beneficios económicos, la digitalización ha permitido reducir entre un 20 % y 40 % los costos operativos en entidades financieras. El uso de tecnologías como la computación en la nube ha generado ahorros adicionales en infraestructura de hasta un 30 %. A su vez, el 48 % de las organizaciones afirman que sus ingresos por pagos digitales crecen a tasas superiores al 25 % anual, lo que demuestra el impacto financiero positivo de estos canales.

Las innovaciones tecnológicas también han incorporado inteligencia artificial (IA), aprendizaje automático (ML) y biometría. Por ejemplo, más del 65 % de las entidades financieras utilizan reconocimiento facial o huellas dactilares para mejorar la seguridad de las transacciones y el 30 % de los bancos implementan algoritmos de aprendizaje automático para evaluar el riesgo crediticio, y el 18 % experimenta con tecnología blockchain para garantizar la transparencia en los procesos (Raham, 2025).

- Banca en línea

La banca en línea representa el acceso a servicios financieros mediante sitios web de las instituciones bancarias, permitiendo realizar transacciones como transferencias, pagos, consulta de saldos y descargas de estados de cuenta en cualquier momento. Este canal ha evolucionado para reducir significativamente los costos operativos de las entidades, al disminuir la dependencia de sucursales físicas, y ha mejorado la comodidad del usuario que opera fuera del horario tradicional.

Además, estos elementos explican el 79% de la variabilidad en la intención de uso y el 55 % en el uso real de servicios de banca móvil y en línea, sin embargo, todavía persisten barreras como las brechas digitales y las limitaciones tecnológicas en países en desarrollo, lo que sugiere la necesidad de políticas e inversiones enfocadas en infraestructura de conectividad y alfabetización financiera (Larrán & Muriel de los Reyes, 2019).

- Aplicaciones móviles

Las apps bancarias permiten a los usuarios realizar distintas operaciones desde sus teléfonos o tabletas, como hacer pagos, transferencias, revisar sus estados de cuenta o incluso depositar cheques con solo tomarles una foto, estas aplicaciones aprovechan funciones de seguridad del propio dispositivo, como el reconocimiento facial o la huella digital, lo que brinda mayor comodidad y confianza al momento de usarlas. Al estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, se han convertido en una opción muy práctica y preferida, ayudando a los bancos a ser más eficientes y a reducir la necesidad de que las personas vayan físicamente a una sucursal (Torres & Marín , 2017).

- Billeteras electrónicas

Las billeteras electrónicas son aplicaciones digitales que almacenan fondos, tarjetas bancarias o servicios de pago, permitiendo a los usuarios realizar transacciones seguras sin necesidad de efectivo. Más allá de la conveniencia, facilitan operaciones como micro pagos, envío de remesas y compras online, contribuyendo a la inclusión financiera al ofrecer acceso a colectivos tradicionalmente excluidos, las ventajas incluyen reducción de costos en transacciones, rastreo de historial de pagos y seguridad mejorada (Raham, 2025).

- Chatbots

En el mundo bancario, los chatbots son asistentes virtuales que usan inteligencia artificial y tecnología de lenguaje natural para comunicarse con los usuarios, están presentes en aplicaciones móviles, sitios web y plataformas como WhatsApp o Facebook Messenger y su ventaja es que están disponibles todo el tiempo, las 24 horas del día, y pueden atender a muchas personas al mismo tiempo, lo que permite resolver dudas rápidamente y sin esperas (Santis, 2024).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Esta investigación adoptará un enfoque mixto, el cual, según Creswell & Plano Clark (2018), consiste en combinar métodos cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión más completa del tema. Este tipo de enfoque permite integrar datos numéricos con información basada en experiencias y percepciones, lo cual resulta fundamental para analizar en profundidad el fenómeno en estudio. La decisión de utilizar un enfoque mixto responde a la necesidad de equilibrar la precisión de los datos estadísticos que permiten generalizar resultados con la riqueza que aportan las opiniones y vivencias de los actores involucrados en el sistema financiero de los cantones Bolívar y Montúfar.

La parte cuantitativa se centrará en la aplicación de encuestas estructuradas para obtener datos medibles sobre aspectos como el nivel de competitividad y el uso de tecnologías Fintech, estos datos serán clave para realizar análisis estadísticos y obtener una visión general del comportamiento de las instituciones financieras en la zona y de manera cualitativa se apoyará en análisis documental, mediante la recolección de información y datos para conocer la situación actual de cada una de las instituciones financieras de los cantones Montúfar y Bolívar de la provincia del Carchi, a través de las cuales se buscará conocer a fondo las percepciones, dificultades y oportunidades que enfrentan los directivos y empleados del sector financiero frente al proceso de transformación digital (Hernández & Mendoza , 2018).

Para un mejor análisis se utilizarán herramientas como el análisis PESTEL y la matriz PCI para elaborar un diagnóstico detallado de los factores que influyen en la competitividad del sector, al igual se utilizara la matriz de Perfil competitivo para determinar que institución financiera es más competitiva en el mercado de las tecnologías Fintech dónde el análisis permitirá contar con información actualizada y relevante para evaluar si se confirma o no la hipótesis planteada en esta investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

Se ha determinado que este estudio tome en cuenta dos tipos de investigación, los cuáles se mencionan a continuación:

- Como se mencionó anteriormente, la investigación será con enfoque mixto, por lo que se utilizó un tipo de investigación exploratorio permitirá estudiar los factores de competitividad de actualmente no es conocido de una manera más abierta y flexible y de esta manera tener un diagnóstico más riguroso y completo formulando datos para el desarrollo de nuevas teorías como en este caso la competitividad. De acuerdo con Ramos (2020) este tipo de investigación permitió generar nuevas ideas en el proceso de análisis, estableciendo nuevas bases para comprender el problema de la investigación y dar una solución viable.
- Se utilizó el tipo de investigación descriptiva la cual permitirá describir el comportamiento de cada una de las dimensiones de la matriz PCI y PESTEL aplicada a las PYMES y se podrán describir los factores relevantes que influyen en la competitividad, dando valor científico detallado de las causas que proporcionan una oportunidad o amenaza en el actual desempeño empresarial de los negocios, se categorizará los factores obtenidos de competitividad y también nos proporcionará un diagnóstico amplio desde las distintas dimensiones, obteniendo un análisis real y actual (Arias, 2012).

3.2. HIPÓTESIS

HO: El diagnóstico del sistema financiero evidencia que las tecnologías Fintech no influyen en la competitividad.

HA: El diagnóstico del sistema financiero evidencia que las tecnologías Fintech influyen en la competitividad.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de Competitividad y Fintech

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
Competitividad	Macroentorno (5 fuerzas de Porter)			
	Poder de negociación de clientes	Disposición a pagar más Acceso a plataformas de pago Influencia en innovación	Encuesta	Cuestionario
	Poder de negociación de proveedores	Impacto de interrupciones Influencia en precios Apoyo a la innovación		
	Amenaza de nuevos entrantes	Inversión en marketing Altos costos operativos Necesidad de innovar		
	Amenaza de productos sustitutos	Existencia de sustitutos Innovación en sustitutos Precios de sustitutos		
	Rivalidad entre competidores	Competencia en precios Innovación de competidores Uso de tecnologías financiera		
	Fintech	Ahorro de tiempo Comodidad Seguridad		
	PESTEL		Análisis documental	Fichas
	Político	Regulación estricta		
	Económico	Factores macroeconómicos		
	Social	Uso Fintech		
	Tecnológico	Acceso limitado		
	Ecológico	Presión ambiental		
	Legal	Supervisión normativa		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para entender de mejor manera la competitividad de las organizaciones del sistema financiero en los cantones Montúfar y Bolívar dentro del entorno Fintech, se ha utilizado la combinación de los métodos deductivo e inductivo, la cual la presente investigación va de la mano del enfoque mixto.

3.4.1 Método deductivo

El método deductivo parte de teorías conocidas, por lo cual se va conociendo y comprendiendo las situaciones concretas del fenómeno estudiado. En esta investigación se utiliza para analizar lo teórico sobre competitividad y Fintech frente a la realidad de los cantones de Montúfar y Bolívar. Según Fernández *et al.* (2022), el método deductivo permite analizar cómo las tecnologías Fintech influyen en la competitividad del sistema financiero en los cantones Montúfar y Bolívar partiendo de la teoría y estudios previos sobre innovación financiera.

Este tipo de enfoque resulta útil para comprobar si los diferentes modelos teóricos realmente cumplen con la realidad local de los cantones, Creswell y Creswell (2023) mencionan que mediante el método deductivo se podrá observar si realmente las tecnologías Fintech fortalecen la competitividad en la zona.

3.4.2 Método inductivo

Se empleó método inductivo, el cual permitió recoger información ya existente para realizar análisis documental del fenómeno estudiado de los cantones de Montufar y Bolívar, permitiendo identificar las tendencias, barreras y oportunidades emergentes que tienen los diferentes bancos y cooperativas (Creswell & Plano Clark , 2018).

La combinación de los métodos permitió tener un estudio más riguroso y preciso del fenómeno estudiado, el deductivo aseguro un análisis objetivo y ver qué factores influyen en la competitividad en cambio el inductivo aseguro tener un médelo más teórico para realizar un diagnóstico de la población estudiada.

3.4.3 Técnicas de investigación

Para conocer de cerca la realidad sobre la competitividad del sistema financiero en los cantones Bolívar y Montúfar, se aplicaron técnicas tanto cuantitativas como cualitativas.

- Encuestas: Se llevo a cabo la aplicación de dos encuestas estructuradas a instituciones financieras de los cantones Bolívar y Montúfar. La primera encuesta estará diseñada con preguntas dicotómicas de respuestas de "Si" y "No" para la metodología de PCI y la segunda encuesta de escala de Likert de nivel del 1-5 para PORTER se aplicara con el fin de conocer el entorno sobre la adopción de Fintech en el sector financiero. Esta técnica es adecuada para obtener datos cuantitativos y comparables permitiendo una visión clara de las fortalezas y debilidades del sistema financiero en la localidad en relación con las tecnologías Fintech. Las encuestas estructuradas es modelo fundamental para la recopilación y análisis de información de grandes muestras, lo que facilita un análisis estadístico más riguroso para el fenómeno estudiado (Creswell, 2014).

Para el análisis de esta investigación se aplicó el modelo de las cinco fuerzas de Porter para evaluar la competitividad del sistema financiero en los cantones de estudio. Con los datos obtenidos se podrá conocer la situación actual del mercado en el cual se está operando y ver sus factores positivos y limitación de la influencia de las Fintech en la competitividad y el análisis PCI permitirá conocer la situación actual interna de las instituciones financieras de los cantones Bolívar y Montúfar.

- **Análisis Documental:** Para el método inductivo se realizó un análisis documental recopilando información de diferentes fuentes para comprender el entorno en el que se desenvuelven los bancos y cooperativas de los cantones Bolívar y Montufar. Mediante esta técnica se recopiló y analizo la información obtenida de diferentes entidades de control como Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Bancos, Banco central del Ecuador, así como normativas y regulaciones.

Con el análisis documental de cada documento obtenido de esta técnica permitió conocer los comportamientos y cambios que han ocurrido en estos cantones de este modo se logra una visión clara y profunda sobre cómo las Fintech influyen en la competitividad de las instituciones financieras en los cantones Montúfar y Bolívar.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población

La población estudiada para esta investigación está compuesta por las instituciones financieras ubicadas en los cantones de Montúfar y Bolivar de la Provincia del Carchi. En este caso son los Bancos y Cooperativas de ahorro y crédito. La población se

distribuye de la siguiente manera ocho instituciones financieras ubicadas en el cantón Montufar de las cuales cuatro son Bancos y cuatro son Cooperativas, en el cantón Bolívar está compuesta por dos cooperativas no existe ningún tipo de banco en dicho sector. Obtenido esta población nos da una suma de 10 instituciones financieras ubicadas en ambos cantones. Esto permitirá analizar el entorno en el que se desenvuelven cada una de ellas y comprender su competitividad frente al nivel de adopción de tecnologías Fintech.

Tabla 2

Distribución de entidades financieras en los cantones Montúfar y Bolívar

	Montúfar	Bolívar
Bancos	Banco Pichincha	
	BanEcuador	
	Banco Codesarrollo	
	Banco VisionFund	
Cooperativas	Cooperativa Tulcán	Cooperativa Pablo Muñoz vega
	Cooperativa Pablo Muñoz vega	Cooperativa San Gabriel
	Cooperativa San Gabriel	
	Cooperativa Acción Imbaburapak	

3.5.2 Censo

Dado que la población de estudio es pequeña y el número de instituciones financieras es limitada se optó por realizar un censo, lo cual esta metodología incluye a todos los Bancos y Cooperativas ubicados en los cantones de Montúfar y Bolívar de la provincia del Carchi. Esta decisión metodológica se fundamenta en abarcar la totalidad de la población, por lo cual se determinó la opción de aplicar un diseño censal. Al incluir a todas las instituciones financieras se logra obtener una visión más clara del fenómeno estudiado, permitiendo tener resultados más precisos y claros debido a la población limitada que se obtiene. Al realizar el censo se garantiza que la información recopilada refleje el entorno y la realidad del sistema financiero local, eliminando cualquier barrera que impida conocer los factores que afectan a la competitividad en la adopción de tecnologías Fintech de la zona geográfica.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Este análisis se fundamenta en indicadores clave que permiten comprender el desempeño y las capacidades de los bancos y cooperativas en función de su tamaño, canales de atención y nivel de digitalización. Este análisis se fundamenta en indicadores clave que permiten comprender el desempeño y las capacidades de los bancos y cooperativas en función de su tamaño, canales de atención y nivel de digitalización. Para cumplir con este objetivo, se seleccionaron dos grupos de instituciones: bancos y cooperativas. En total, se consideraron cuatro bancos con presencia en el cantón Montúfar Banco Pichincha, Banco VisionFund, BanEcuador y Banco Codesarrollo así como cooperativas que operan tanto en Montúfar como en Bolívar: Cooperativa San Gabriel, Cooperativa Pablo Muñoz Vega, Cooperativa Tulcán y Cooperativa Imbaburapak.

La caracterización de las cooperativas se basó en los criterios establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), utilizando boletines estadísticos y datos publicados en su portal oficial. En el caso de los bancos, la información fue recopilada a través de sus páginas institucionales, reportes públicos y fuentes oficiales como la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

El análisis se estructuró en torno a cuatro categorías principales:

Información básica, donde se estudia la historia, misión, tipo de entidad (banco o cooperativa), su presencia geográfica (especialmente en los cantones en estudio), número de clientes o socios, y portafolio de productos y servicios financieros ofrecidos.

Se realizó una descripción comparativa detallada iniciando con el análisis de los bancos y posteriormente de las cooperativas. Este enfoque permitirá establecer una visión integral del entorno financiero local y sentar las bases para el diagnóstico de su competitividad frente a los avances del sector Fintech, en línea con los objetivos específicos de esta investigación.

Lista de instituciones investigadas:

- Cooperativa San Gabriel
- Cooperativa Pablo Muñoz Vega
- Cooperativa Tulcán
- Cooperativa Imbaburapak
- Banco Pichincha
- BanEcuador
- Banco Codesarrollo
- Banco Vision Fund
- Cooperativa San Gabriel

Según la Cooperativa San Gabriel (2024), en su página web menciona que la institución fue fundada el 12 de agosto de 1961 por iniciativa del párroco Luis Clemente De La Vega y 30 agricultores de la comunidad de El Capulí, se ha consolidado como una de las entidades financieras más representativas de la economía popular y solidaria en la zona norte del Ecuador, su fundación estuvo motivada por la necesidad de brindar alternativas de financiamiento solidario a sectores rurales tradicionalmente excluidos del sistema bancario convencional. El portafolio de productos y servicios incluye una variedad de instrumentos financieros ajustados a las necesidades de sus asociados, entre ellos destacan las cuentas de ahorro (tradicional, infantil, navideño y de aportaciones), los créditos en modalidades fiduciaria, prendaria, hipotecaria y automotriz, así como certificados de inversión a plazo fijo, también se ofrece financiamiento para emprendimientos a través de su nueva tienda virtual y herramientas digitales como simuladores de crédito, en línea con su estrategia de educación financiera continua.

Superintendencia de Bancos (2021), menciona que la app de la cooperativa presenta una interfaz amigable y actualizada, no se identifican evidencias públicas de adaptación a usuarios con discapacidad visual o idiomas indígenas, lo cual representa un área de mejora en términos de accesibilidad universal, de acuerdo con los principios del Manual Técnico de Servicios Financieros Inclusivos. La cooperativa cuenta con un número de activos de USD 346.334.617. En los últimos años, la Cooperativa San Gabriel ha implementado múltiples plataformas digitales, tales como su aplicación móvil, banca web y canales alternativos (como cajeros

automáticos), con el fin de facilitar el acceso a servicios financieros. Además, dicha institución pertenece al segmento 2 debido al número de activos y socios.

Según la SEPS (2022), las cooperativas del segmento 1 y 2 deben garantizar que sus canales digitales cumplan con estándares mínimos de seguridad, disponibilidad y facilidad de uso, permitiendo así mejorar el acceso y confianza de los socios. En línea con esto, la cooperativa ha implementado funcionalidades básicas como transferencias, pagos, consultas de saldos y cambios de PIN, que permiten una operación autónoma del usuario sin necesidad de acudir físicamente a una sucursal.

Esta transformación digital se enmarca en lo que denominan como un proceso de "inclusión financiera digital", donde las instituciones deben adoptar tecnologías accesibles para distintos perfiles de usuarios (jóvenes, adultos mayores, zonas rurales) sin comprometer la seguridad. "La transformación digital en cooperativas debe priorizar la facilidad de uso, la adaptación tecnológica a diversos contextos culturales y sociales, y la protección de los datos del usuario" (Morales & Vega, 2022, p. 38).

- Inclusión financiera y competitividad

Según datos del informe de gestión de la SEPS (2022), las cooperativas de ahorro y crédito han jugado un papel clave en la inclusión de sectores que no estaban bancarizados. Lo han hecho por medio de campañas educativas, expansión a nuevos territorios y el uso de herramientas tecnológicas de bajo costo. En el caso de la Cooperativa San Gabriel, su aplicación móvil y la tienda virtual son un ejemplo claro de cómo ha buscado innovar. Gracias a estas herramientas, los socios pueden acceder a productos y pagar por ellos directamente con financiamiento interno. La Cooperativa San Gabriel se ha convertido en una opción importante para muchas personas que viven en zonas rurales del norte del Ecuador, como en Carchi, Imbabura y Quito. A través de sus oficinas y canales digitales, ha logrado acercar servicios financieros a quienes antes no tenían acceso a ellos.

A pesar de estos avances, todavía hay puntos por mejorar. Por ejemplo, algunos usuarios han reportado problemas con el funcionamiento de la app, que actualmente tiene una calificación de 3.7 sobre 5 en iOS. Además, no se detallan claramente las comisiones por cada transacción digital, lo que puede generar desconfianza entre los socios.

- Cooperativa Pablo Muñoz Vega

Se sitúa como una de las cooperativas con más presencia en el norte del país que tiene servicios como: aplicación móvil CpmvMovil, plataforma Cooperativa Virtual y cajeros automáticos y agentes corresponsales. Dicha cooperativa es identificada con las siglas CPMV. En términos de disponibilidad, opera de forma ininterrumpida a través de sus canales digitales (24/7), lo que optimiza la rapidez de las transacciones y la autonomía del usuario, sin embargo, el acceso pleno para adultos mayores o personas con bajos niveles de alfabetización digital sigue siendo un reto. En este sentido, Morales y Vega (2022) señalan que la inclusión financiera real no depende únicamente de la existencia de canales digitales, sino de su capacidad adaptativa y educativa, considerando las características socioeconómicas del usuario.

- Cooperativa Tulcán

Según la Cooperativa Tulcán (2025), en su página web menciona que fue legalmente constituida el 6 de noviembre de 1963, cuando sus estatutos fueron aprobados por el Ministerio de Bienestar Social. Su origen se remonta a un grupo de trece personas, guiadas por el padre Jacinto Clímaco Saráuz, quienes motivados por el sentido de solidaridad decidieron organizarse para formar una institución que promoviera el ahorro y el acceso al crédito entre los ciudadanos. Con más de seis décadas de trayectoria, la cooperativa se ha consolidado como una de las más representativas del norte del Ecuador. Además, cuenta con una red de 12 agencias distribuidas en cuatro provincias del Ecuador: Carchi, Imbabura, Pichincha y Cotopaxi. En la provincia del Carchi mantiene oficinas en Tulcán, San Gabriel (Montúfar) y El Ángel (Bolívar). En sus oficinas, la cooperativa ofrece servicios como apertura de cuentas, depósitos, retiros, pagos de servicios básicos, asesoría sobre créditos, afiliación a seguros y atención al cliente y proporciona atención personalizada a los socios para la gestión de productos financieros como créditos de consumo, microcréditos y créditos hipotecarios.

Quelal y Chalapú (2019), la institución garantiza la seguridad de sus plataformas mediante el uso de credenciales de acceso personalizadas, cifrado de datos, verificación por mensaje de texto y políticas de privacidad actualizadas y promueve el uso seguro de la banca electrónica a través de sus campañas informativas. También, cuenta con cajeros automáticos en cada una de sus agencias, los cuales permiten retiros, consultas y transferencias. También ofrece atención digital mediante

chat en línea en su sitio web y WhatsApp institucional, aunque no cuenta con chatbots automatizados por inteligencia artificial. Las operaciones en canales digitales tienen comisiones reducidas lo cual incentiva su uso y es por eso que sus socios utilizan más canales transacciones presenciales pueden incluir costos mínimos por servicios específicos, pero no se identifican cargos por mantenimiento de cuentas de ahorro básicas. La Cooperativa Tulcán ha implementado tecnologías como tarjetas de débito "contactless" Mastercard, banca móvil y firma electrónica para algunos procesos. Aunque no utiliza aún tecnologías avanzadas como blockchain o biometría, sí ha adoptado soluciones Fintech que mejoran la eficiencia del servicio.

- Cooperativa Imbaburapak

Cuenta con oficinas físicas en la provincia de Imbabura, particularmente en los cantones Otavalo y Cotacachi, su oficina matriz está ubicada en Otavalo, en sus oficinas físicas, la cooperativa presta servicios de apertura de cuentas de ahorro y corriente, entrega de créditos, recepción de pagos, depósitos y retiros, además de asesoría personalizada a los socios sobre productos financieros y servicios disponibles. Además, ha desarrollado una banca virtual disponible desde su sitio web institucional, así como una aplicación móvil denominada "COAC Imbaburapak", disponible en Google Play, lo que permite a sus socios acceder a sus cuentas y realizar operaciones financieras de forma remota. Esto contribuye de forma directa a la inclusión financiera local, el entorno Fintech en Ecuador ha tenido un crecimiento sostenido, con más de 60 startups activas en 2024, lo que representa un reto para las cooperativas. Instituciones como Imbaburapak han empezado a integrar plataformas digitales para no perder competitividad ante estas nuevas formas de prestación de servicios financieros (Asobanca, 2024).

- Banco Pichincha

Según Banco Pichincha (2024), en su pagina web menciona ha desarrollado una infraestructura multicanal que integra canales tradicionales y digitales para ofrecer una atención más amplia, accesible y moderna a sus más de 1,5 millones de clientes activos en el país. Dentro de los canales tradicionales, la entidad dispone de agencias bancarias físicas, donde brinda atención personalizada en ventanilla para operaciones como depósitos, retiros, pagos de servicios, cambio de cheques, y consultas generales. Muchas de estas agencias también incluyen áreas de autoservicio y centros especializados para pequeñas y medianas empresas (pymes),

en los que se ofrece asesoría para inversiones, apertura de cuentas empresariales y productos de financiamiento.

Uno de los pilares de su red física son los cajeros automáticos, con más de 800 puntos de autoservicio distribuidos a nivel nacional, estos permiten realizar retiros de efectivo, consultar saldos, pagar tarjetas y en algunos casos, realizar depósitos de efectivo o cheques, además, se han implementado unidades móviles con cajeros automáticos para zonas de difícil acceso, lo que demuestra un esfuerzo del banco por expandir su cobertura territorial y reducir las brechas en el acceso al sistema financiero. La aplicación móvil "Banco Pichincha", disponibles las 24 horas del día, estas plataformas permiten realizar transferencias, pagos de servicios, recargas, consultas y generación de certificados, ¡la app ha integrado el servicio Deuna!, que permite realizar pagos en establecimientos afiliados escaneando un código QR, Asimismo, su servicio "Mi Vecino", una red de más de 3.500 corresponsales no bancarios, amplía su presencia en barrios y zonas rurales mediante pequeños comercios aliados donde se pueden realizar depósitos, retiros y pagos (SB, 2021).

- BanEcuador

Según BanEcuador (2023), en su pagina web menciona que cuenta con una amplia red de cobertura nacional. Actualmente opera con 140 oficinas a nivel nacional distribuidas estratégicamente en zonas urbanas y rurales, incluyendo agencias en todas las provincias del país. En la provincia del Carchi, mantiene presencia en los cantones de Tulcán, Montúfar y Bolívar, lo que fortalece el acceso a servicios financieros en zonas de frontera y de difícil acceso. BanEcuador opera con un modelo de gestión territorial que incluye la figura de técnicos y promotores financieros en territorio. Estos agentes se desplazan a comunidades rurales para brindar acompañamiento técnico, evaluar proyectos productivos y facilitar el acceso a crédito, lo que refuerza su carácter de banco de desarrollo. BanEcuador dispone de su plataforma de banca virtual accesible desde su página web, así como una aplicación móvil denominada "BanEcuador Móvil" disponible en Play Store, estas herramientas permiten a los usuarios operar desde cualquier parte del país.

Las plataformas digitales están diseñadas en idioma español, con interfaces sencillas y adaptadas a dispositivos móviles, la aplicación ha sido desarrollada pensando en usuarios rurales y emprendedores, con opciones claras e intuitivas, BanEcuador garantiza la protección de los datos a través de autenticación con contraseña,

conexión cifrada (HTTPS), y mecanismos de verificación por SMS para ciertas transacciones y cumple con las normativas del Banco Central y la Superintendencia de Bancos en materia de ciberseguridad, así mismo BanEcuador complementa sus servicios digitales con el uso de cajeros automáticos en sus principales agencias, sin embargo, no dispone de agentes corresponsales electrónicos ni chatbots, está fortaleciendo su atención digital por medio de canales sociales y formularios en línea. (SEPS, 2024)

- Banco Codesarrollo

Se presenta como una entidad financiera privada orientada al desarrollo, cuyo enfoque principal es ofrecer servicios bancarios tanto para personas como para empresas, esta doble orientación permite atender una amplia gama de necesidades, desde el ahorro individual hasta el financiamiento de proyectos productivos y empresariales, su propuesta de valor se centra en ofrecer productos que contribuyan al crecimiento económico y social de sus clientes, mediante la provisión de cuentas de ahorro, productos de inversión y líneas de crédito adaptadas a distintos perfiles. Este enfoque híbrido dirigido al sector individual y corporativo le otorga versatilidad, aunque su impacto concreto no puede medirse con exactitud debido a la falta de información pública detallada sobre su base de clientes o volumen de operaciones. En cuanto a los canales tecnológicos, Banco Codesarrollo cuenta con plataformas digitales destinadas tanto a personas como a empresas, accesibles desde su sitio web (Banco Codesarrollo, 2025).

- Banco VisionFund

Según el Banco VisionFund (2025), en su página web menciona que se dirige principalmente a personas de bajos recursos, pequeños emprendedores y comunidades rurales, ofreciendo servicios financieros accesibles que buscan mejorar la calidad de vida de sus clientes mediante la inclusión y el empoderamiento económico, esta perspectiva "mission-driven" le permite posicionarse como un actor clave dentro del sector financiero socialmente responsable. Respecto a los canales tradicionales de atención, el banco cuenta con aproximadamente 19 a 20 agencias físicas distribuidas en diferentes provincias del país, lo que demuestra un esfuerzo significativo por mantener una cercanía territorial con sus públicos objetivo, no obstante, al igual que en otras instituciones del sector. A nivel tecnológico, el banco ofrece servicios útiles como pagos automáticos al IESS y al SRI, lo que facilita la vida

financiera de pequeños contribuyentes, sin embargo, no se reportan datos específicos sobre la existencia o funcionamiento de una app móvil, banca web transaccional o red de cajeros automáticos, el enfoque de VisionFund en la inclusión financiera es claramente uno de sus pilares más fuertes, su trabajo dirigido a sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero, sumado a su compromiso institucional con el desarrollo social, lo posiciona como un banco con impacto positivo en comunidades vulnerables.

Números de activos de Bancos y Cooperativas

El número de activos es un indicador que nos permite evaluar la solidez y estabilidad financiera de las instituciones financieras que en este caso son los bancos y cooperativas de los cantones de Montufar y Bolívar, mediante este indicador es posible conocer el tamaño, el número de operaciones entre otros factores. Es importante analizar los activos de ambos sectores para comprender su estructura competitiva dentro del mercado.

Tabla 2

Distribución de activos de bancos y cooperativas por segmento regulatorio

Institución	Tipo	Segmento Regulatorio	Activos (USD)
BP Pichincha	Banco	Grande	19,493,100.53
VisionFund Ecuador S.A.	Banco	Pequeño	139,708.26
Banco CoDesarrollo	Banco	Pequeño	60,758,595.58
Banco del Ecuador	Banco	Mediano	1,857,307.57
Cooperativa de Ahorro y Crédito ImbaburaPack	Cooperativa de Ahorro y Crédito	Segmento 2	66,440,659.36
Cooperativa San Gabriel	Cooperativa de Ahorro y Crédito	Segmento 2	29,072,414.11
Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán	Cooperativa de Ahorro y Crédito	Segmento 1	410,965,536.26
Cooperativa Pablo Muñoz Vega Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito	Segmento 1	333,527,537.10

En la tabla 3 se evidencia que los activos de distintas instituciones financieras evidencian una marcada diversidad en cuanto a tamaño, tipo de entidad y clasificación regulatoria. Según Marca (2025), los bancos incluidos, como Banco

Pichincha, VisionFund, BanEcuador y Codesarrollo, presentan activos muy variados. Por ejemplo, Banco Codesarrollo alcanza aproximadamente 60 millones de dólares en activos, lo que lo posiciona como el banco más sólido entre los considerados, mientras que VisionFund maneja un volumen mucho menor, apenas superando los 150 mil dólares. En el ámbito de las cooperativas, se destacan instituciones con una fuerte presencia regional y una clara organización bajo el marco del sistema financiero popular y solidario del Ecuador. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán lidera este grupo con más de 4.784 millones de dólares en activos, lo que la convierte en una de las más grandes del país. Le siguen cooperativas como ImbaburaPack y San Gabriel, ambas clasificadas en el segmento 2, con activos que superan los 300 millones de dólares, lo cual indica una gestión sólida, aunque en una escala más moderada.

La Cooperativa Pablo Muñoz Vega cuenta con aproximadamente 325,9 millones de dólares en activos y está clasificada dentro del segmento 1. Esto refleja su alta capacidad financiera, sostenibilidad operativa y cumplimiento de parámetros regulatorios estrictos, esta cooperativa se posiciona entre las más importantes del país dentro de su segmento, lo que le permite competir con instituciones de mayor escala y ofrecer productos financieros sólidos a su base de socios. En conjunto, se observa que las cooperativas de segmento 1, como Tulcán y Pablo Muñoz Vega, concentran los mayores volúmenes de activos, lo que demuestra su fortaleza dentro del sistema cooperativo ecuatoriano. Según Ordóñez *et al.* (2020) las cooperativas de segmento 2, aunque con activos menores, siguen teniendo un peso relevante en términos de inclusión financiera, especialmente en zonas rurales o de menor acceso a la banca tradicional.

- Caracterización

En la tabla 4 se identifica que la caracterización de los bancos y cooperativas permite conocer las funciones que tienen para operar dentro del mercado. En el caso de los bancos, muestran una estructura más sólida y variada ofreciendo un portafolio de productos que incluye cuentas, microcréditos, seguros e innovación tecnológica. En cuanto a cooperativas de ahorro y crédito se evidencia su antigüedad y una fuerte presencia en la zona, con servicios al ahorro, crédito, inversión y educación financiera.

La caracterización de las instituciones financieras de los cantones de Montufar y Bolívar nos permite describir las principales características que tienen para entender su funcionamiento, al igual nos sirve para identificar y comparar las características y funciones entre los bancos y cooperativas de la zona. Considerando su alcance, el número de clientes y servicios con el fin de tener una visión más clara y organizada de cómo están conformadas cada una de estas instituciones. Dicha información ayuda a tener un diagnóstico más riguroso y completo sobre la situación actual de las instituciones financieras, lo cual permite evaluar las causas del fenómeno estudiando.

Tabla 3

Características del sistema financiero de los cantones Montúfar y Bolívar

Institución	Tipo de entidad	Año de fundación	Alcance geográfico	N.º socios/clientes	Portafolio de servicios
Coop. San Gabriel	Cooperativa	1961	San Gabriel, Tulcán, Ibarra, Quito, Bolívar	x	Ahorros, créditos, inversiones, seguros
Coop. Pablo Muñoz Vega	Cooperativa	1964	Tulcán, Mira, Bolívar, Ibarra, Quito	35,000+	Ahorros, créditos, microfinanzas, educación financiera
Banco Pichincha	Banco comercial	1906	Nacional e internacional	4.9 millones (1.8M EC)	Cuentas, créditos, microcréditos, seguros, ¡Deunal, inversiones
Banco VisionFund	Banco de microcrédito	~1990s	Nacional (19+ agencias)	75,340	Microcréditos, ahorro, educación financiera
Coop. Tulcán	Cooperativa	1963	Carchi, Imbabura, Quito, Cotopaxi	105,000	Ahorros, créditos, inversiones, seguros, educación financiera
BanEcuador	Banco público	2015	Nacional (incluye Tulcán)	x	Créditos, cuentas, inversión, remesas
Banco Codesarrollo	Banco de desarrollo	1998	Nacional	105,096 31,659 prestatarios	Cuentas, créditos, inversión
Coop. Imbaburapak	Cooperativa	2009	Otavaló	x	Ahorros, inversiones

En la tabla 5 se menciona que los canales presenciales continúan representando un componente esencial en las principales instituciones financieras, destacando

entidades como Banco Pichincha y BanEcuador por su mayor número de agencias y la amplitud de sus horarios, lo que asegura cobertura y disponibilidad para los usuarios, como son las cooperativas de menor tamaño, como Imbaburapak o Codesarrollo, presentan restricciones o poca información sobre sus servicios físicos, lo que disminuye su competitividad frente a organizaciones con mayor infraestructura y respaldo telefónico.

Tabla 4

Canales tradicionales del sistema financiero

Institución	Nº de sucursales	Atención presencial (horario)	Servicios presenciales	Atención telefónica
Coop. San Gabriel	6+	No detallado	Transacciones, asesoría, WhatsApp	Formulario web, redes
Coop. Pablo Muñoz Vega	5	L-V 08:00–12:30 / 14:30–17:30	Transacciones, asesoría	WhatsApp, redes sociales
Banco Pichincha	200+	L-V 08:00–16:00 aprox	Asesoría, transacciones, corresponsales	PBX 24/7
Banco VisionFund	19–20	x	Atención presencial	x
Coop. Tulcán	12	L-V 08:30–16:00, Sáb 09–13 h	Servicios completos	1800-885-226
BanEcuador	170+ (aprox.)	L-V 08:00–16:00, Sáb 08–13 h	Remesas, atención ciudadana	1800-000700
Banco Codesarrollo	Varias (no se especifican)	x	Atención general	x
Coop. Imbaburapak	x	x	Ahorro e inversión	x

En la tabla 6 se identifica los servicios digitales y la desigualdad tecnológica: Banco Pichincha y la Cooperativa Tulcán disponen de plataformas seguras, funcionales y con amplia aceptación por parte de los usuarios, instituciones como Pablo Muñoz Vega y VisionFund muestran un rezago notable al carecer de soluciones digitales consolidadas y BanEcuador y Codesarrollo cuentan únicamente con herramientas básicas o en proceso de desarrollo, lo que limita la experiencia del cliente frente a bancos con mayor grado de innovación.

Tabla 5*Canales tecnológicos del servicio financiero*

Institución	Plataforma digital	Funcionalidades	Accesibilidad	Seguridad	Canales alternativos
Coop. San Gabriel	App y web	Consulta, pagos, transferencias	Instructivos en línea	x	x
Coop. Pablo Muñoz Vega	No disponible	En desarrollo	x	x	x
Banco Pichincha	App, web, ¡Deuna!	Todas las operaciones	Token, diseño amigable	Alta	ATM, corresponsales, Mi Vecino, satélite
Banco VisionFund	No app/web transaccional	Pago automático, info en redes	Baja digitalización	x	x
Coop. Tulcán	App y web	Transferencias, pagos, consultas	Intuitiva, 3,123 usuarios	Múltiples capas	ATM, chatbot, tarjeta, corresponsales
BanEcuador	App "BanEcuador Móvil"	Consulta, pagos, inversiones	Básica, web funcional	x	x
Banco Codesarrollo	Web para personas/empresas	Transacciones financieras	Sitio accesible	x	x
Coop. Imbaburapak	x	x	x	x	x

En el análisis de la tabla 7 se menciona que existe un comparativo de los servicios financieros en la región, se evidencia una marcada diferencia entre instituciones como Banco Pichincha y la Cooperativa Tulcán frente a entidades como Imbaburapak y CPMV. Tanto el Banco Pichincha y Cooperativa Tulcán destacan por contar con plataformas digitales robustas y modernas, que incluyen aplicaciones móviles intuitivas, servicios en línea eficientes, y una amplia red de corresponsales no bancarios que facilitan el acceso a operaciones financieras sin necesidad de acudir a una agencia física. Estas herramientas no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también amplían el alcance de sus servicios, permitiendo que sectores más amplios de la población, incluidos aquellos en zonas rurales, puedan acceder a productos financieros de forma ágil y segura. En contraste, Imbaburapak y CPMV presentan una presencia digital limitada o incluso nula, dependiendo casi exclusivamente de la atención presencial, lo que restringe su capacidad de adaptación a las nuevas demandas tecnológicas del mercado.

Tabla 6*Indicadores del sistema financiero*

Institución	Disponibilidad	Inclusión financiera	Costos comisiones	Innovación reciente	Satisfacción
Coop. San Gabriel	Digital 24/7	Enfocada en socios rurales	x	Digitalización progresiva	x
Coop. Pablo Muñoz Vega	Limitada	Regional, enfoque comunitario	x	En transición digital	x
Banco Pichincha	Alta, 61% digital	Fuerte, premios por inclusión rural	Banca digital gratuita	Token, corresponsales satelitales	Alta, premiado
Banco VisionFund	Limitada	Alta en sectores vulnerables	x	Misión social	x
Coop. Tulcán	Alta	105K socios, programas educativos	x	App, chatbot, educación	Muy alta, calificación AA+
BanEcuador	Mixta	Remesas y atención rural	x	Banca móvil y corresponsales	Media
Banco Codesarrollo	Mixta	Para empresas/personas rurales	x	Enfocado en desarrollo	x
Coop. Imbaburapak	Limitada	Ahorro básico	x	x	x

En inclusión financiera Banco Pichincha, Coop. Tulcán y VisionFund sobresalen por implementar políticas orientadas a sectores rurales. VisionFund, con un enfoque social claro, prioriza el financiamiento de microemprendimientos en zonas rurales, mientras que Pichincha y Tulcán ofrecen productos flexibles, campañas de educación financiera.

Al analizar la presencia general de las instituciones financieras evaluadas, Banco Pichincha se posiciona como el líder en múltiples dimensiones clave del sistema financiero actual. Su fortaleza radica principalmente en el uso avanzado de la tecnología, al ofrecer una aplicación móvil funcional, una plataforma web completa, el uso de tokens de seguridad para transacciones y una amplia red de corresponsales satelitales que acercan los servicios a zonas remotas. Este enfoque innovador no solo facilita las operaciones para sus usuarios, sino que también impulsa

la inclusión financiera al promover proyectos orientados a poblaciones rurales, ofrecer productos crediticios accesibles y contar con canales que eliminan barreras físicas. Además, su compromiso con la calidad del servicio se refleja en altos niveles de satisfacción del cliente y reconocimientos obtenidos a nivel nacional e internacional, lo cual consolida su reputación y confianza en el mercado.

Por su parte, la Cooperativa Tulcán ocupa un lugar destacado como una de las principales entidades del sector cooperativista, especialmente por su fuerte presencia regional y su cercanía con las comunidades. Con más de 105 mil socios, demuestra un alto nivel de confianza y arraigo entre sus usuarios. Su canal digital, aunque no tan avanzado como el de Banco Pichincha, es sólido e incluye app móvil, página web funcional, cajeros automáticos y la incorporación de chatbots que mejoran la interacción con los clientes, asimismo, su labor en educación financiera y la constante búsqueda de innovación en servicios y productos financieros demuestran un compromiso con el desarrollo económico local y la fidelización de sus socios. Si bien Banco Pichincha lidera en términos de alcance tecnológico, cobertura nacional y reconocimiento, la Cooperativa Tulcán se consolida como un actor clave a nivel regional, con un crecimiento sostenido y una propuesta de valor centrada en la cercanía, la confianza y el fortalecimiento comunitario.

4.2. PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS – PCI

Este análisis presenta los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a 10 instituciones financieras de los cantones Montúfar y Bolívar de la provincia del Carchi, con base en la matriz PCI (Perfil de Capacidades Internas). Se evaluaron cinco dimensiones clave: capacidad directiva/operativa, tecnológica, capital humano, competitiva y financiera. El PCI evalúa cinco dimensiones que son las siguientes capacidad directiva, Capacidad tecnológica, capital humano, Capacidad competitiva y Capacidad financiera estos elementos reflejan la situación interna de una empresa. Esta matriz alimenta el estado actual, la toma de decisiones para así potenciar sus capacidades internas y responder a oportunidades y amenazas del exterior (Dussán, 2015).

La explicación de baremación de cinco niveles se detalla de la siguiente manera donde 1 = muy bajo representa el nivel mínimo de la capacidad analizada, 2= bajo su capacidad y desempeño es limitada, 3=medio se encuentra en punto intermedio,

4=alto muestra buena capacidad y desempeño, 5=muy alto representa el nivel máximo de la capacidad analizada.

Tabla 7

Baremo para cinco niveles

	Mínimo	Máximo
Muy bajo	25	30
Bajo	31	35
Medio	36	40
Alto	41	45
Muy alto	46	50

En la tabla 9 el Baremo se trabajó con el fin de nivelar el cuestionario de PORTER y PCI, en el caso de PCI debido a que contenía preguntas dicotómicas de “si” y “no” se reemplazó por una escala de baremación de cinco niveles, esto permitió trabajar con un mismo criterio de medición. Al obtener nivelada la escala se optó por calcular los promedios de cada capacidad interna mediante los resultados obtenidos de la encuesta. Con dichos promedios se establecieron porcentajes de 0% a 50%, y por último se clasificó su capacidad de acuerdo con el peso obtenido en la escala de baremación del 1 al 5.

Tabla 8

Baremo PCI

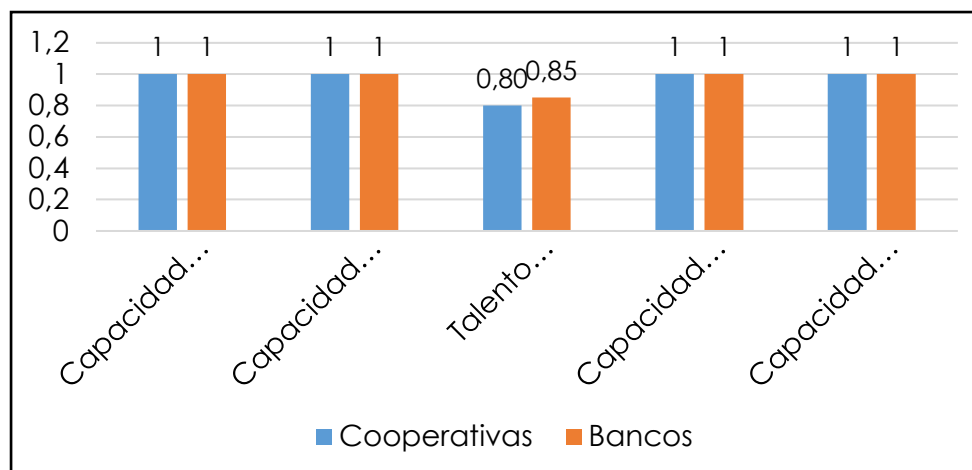
Dimensión	Cooperativas	Bancos
Capacidad Directiva/Operativa	Muy alto	Muy alto
Capacidad Tecnológica	Muy alto	Muy alto
Talento Humano	Medio	Alto
Capacidad Competitiva	Muy alto	Muy alto
Capacidad Financiera	Muy alto	Muy alto

La figura 3 presenta un análisis de la competitividad donde se tomó en cuenta a las instituciones financieras de los cantones de Montúfar y Bolívar. Se aplicó un

cuestionario a 4 bancos y 6 cooperativas para conocer sus diferencias y similitudes entre ambos tipos de instituciones.

Figura 3

Comparación de capacidades internas de bancos y cooperativas



Los bancos tienen un mejor promedio en comparación con las cooperativas en la dimensión de Capital humano entre otros aspectos como el hecho de contar con mayor número de recursos para invertir, mejor infraestructura digital y mayor volumen de operaciones este enfoque en la comunidad les permite adaptarse a las necesidades locales, aunque en algunos casos muestran limitaciones en la inversión tecnológica y en la digitalización de sus servicios. Esta comparación evidencia que, si bien los bancos llevan ventaja en aspectos tecnológicos y de eficiencia, las cooperativas destacan en el trato directo y en la confianza que generan en sus socios. Sin embargo, ambas instituciones enfrentan retos similares en cuanto a la capacitación del personal y la necesidad de fortalecer su infraestructura digital para mejorar su competitividad en el entorno Fintech.

En conclusión, los resultados del cuestionario PCI muestran que los bancos y las cooperativas tienen fortalezas y debilidades distintas, pero ambos tipos de instituciones deben continuar adaptándose e innovando para mantenerse competitivos en el mercado financiero actual.

4.3. LAS 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER

Con el propósito de diagnosticar la competitividad del sistema financiero en los cantones Montúfar y Bolívar, dentro del contexto de las tecnologías Fintech, se llevó

a cabo un análisis estratégico fundamentado en el modelo de las cinco fuerzas de Porter. Este enfoque permitió identificar los factores internos y externos que inciden en la dinámica competitiva del sector financiero local, así como las condiciones estructurales que facilitan o dificultan la adopción de soluciones tecnológicas. En función de los objetivos específicos planteados, se recogió información sobre el tamaño y el sector de las instituciones, la ubicación geográfica, y su relación con los productos y servicios que ofrece Fintech. El análisis de estos datos no solo permite comprender la posición actual del sistema financiero frente a la innovación tecnológica, sino también proyectar estrategias que fortalezcan su capacidad de respuesta ante un entorno cada vez más digital y competitivo (Bello , 2022).

Tabla 9

Evaluación de las fuerzas competitivas de Bancos y Cooperativas

La figura 4 refleja que, tanto en cooperativas como en bancos, el poder de los clientes es alto (promedios cercanos a 4). Esto indica que los usuarios tienen muchas

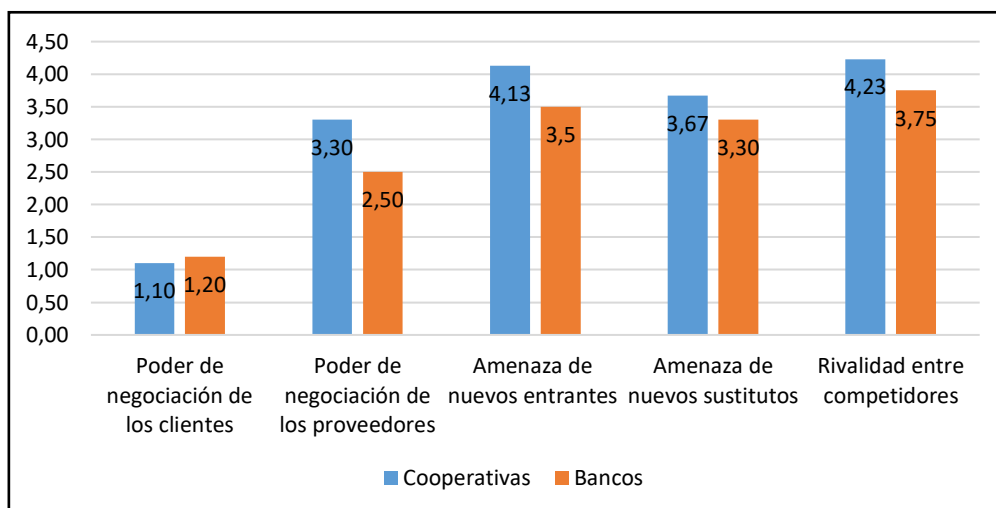
Dimensión	Cooperativas	Bancos
Poder de negociación de los clientes	1,10	1,20
Poder de negociación de los proveedores	3,3	2,5
Amenaza de nuevos entrantes	4,13	3,5
Amenaza de nuevos sustitutos	3,67	3,3
Rivalidad entre competidores	4,23	3,75

opciones y capacidad para exigir mejores condiciones, lo que obliga a las instituciones financieras a ofrecer productos competitivos y personalizados. El poder de los proveedores es moderado en cooperativas (3,3) y bajo en bancos (2,5). Esto sugiere que los bancos tienen mayor capacidad para negociar condiciones favorables con sus proveedores, posiblemente por su tamaño y volumen de operaciones, mientras que las cooperativas enfrentan más limitaciones. La amenaza es alta en cooperativas (4,13) y moderada en bancos (3,5). Esto implica que es más fácil para nuevos actores ingresar al sector cooperativo, probablemente por menores barreras de entrada, lo que incrementa la competencia y exige a las cooperativas innovar y diferenciarse. Ambas instituciones perciben una amenaza

moderada-alta de sustitutos (3,67 en cooperativas y 3,3 en bancos). Esto refleja la presencia de alternativas como Fintech, cajas informales o plataformas digitales, que pueden captar parte del mercado tradicional. La rivalidad para cooperativas cuenta con un promedio de 4,23 y bancos con un promedio de 3,75, por lo cual el sector cooperativo tiene un número mayor al sector bancario debido a factores como las barreras de entrada son más accesibles y menos costosas, la inversión para operar en el mercado es más baja y cuentan con mayor presencia en la zona. Gracias a estos datos podemos dar a conocer que el entorno más competitivo es el sector cooperativo, donde la oferta es similar y el mercado está fragmentado, obligando a las instituciones a competir fuertemente por los clientes.

Figura 4

Comparación de las 5 Fuerzas de Bancos y Cooperativas



4.4 PESTEL PARA BANCOS Y COOPERATIVAS

El análisis PESTEL es una herramienta clave en la gestión estratégica que permite examinar de forma de los factores externos que pueden afectar el rendimiento y la toma de decisiones de una organización que en este caso viene dado de cooperativas y bancos. PESTEL analiza los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Esto permite detectar las oportunidades y amenazas que presentan las empresas en el entorno externo, y así lograr diseñar estrategias para adaptarse a nuevos cambios del mercado y gestionando riesgos externos (Steffens, 2017).

Tabla 10.*Entorno PESTEL del sistema bancario en los cantones Montúfar y Bolívar*

Dimensión	Puntos clave ampliados y explicados
Político	<p>1. Las normas y regulaciones para bancos son más estrictas lo que genera más confianza en el sistema. Estas políticas se han mantenido y fortalecido respecto a 2023 buscando evitar crisis financieras. (Banco Internacional, 2021).</p> <p>2. 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. Esto les da una ventaja frente a otros actores financieros (Superintendencia de Bancos, 2023).</p>
Económico	<p>1. El PIB nacional decreció un 2% en 2024, una caída más profunda que en 2023 cuando hubo un crecimiento leve. Esta recesión afecta la economía local de Montufar y Bolívar (BCE, 2025).</p> <p>2. El empleo adecuado bajó a 33,7% en 2024 desde 35,9% en 2023, y la tasa de desempleo aumentó de 3,4% a 4,2%. Esto limita el ingreso y ahorro de las familias, dificultando su acceso a servicios financieros y reduciendo la demanda de productos bancarios, especialmente digitales (BCE, 2025).</p>
Social	<p>1. 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>2. A pesar del crecimiento digital, muchas personas prefieren acudir a ventanillas físicas por falta de confianza o acceso tecnológico, especialmente en Tulcán y Huaca, donde la cultura financiera digital es incipiente (BCE, 2023).</p>
Tecnológico	<p>1. 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>2. 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>1. El gobierno y la sociedad presionan cada vez más para que los bancos adopten prácticas ambientales responsables, aunque el avance es lento.</p> <p>2. Los bancos priorizan la estabilidad financiera, por lo que las inversiones en sostenibilidad aún son limitadas (Banco Mundial, 2024).</p>
Legal	<p>1. 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>2. 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>

Tabla 11*Entorno PESTEL del sistema cooperativo en los cantones Montúfar y Bolívar*

Dimensión	Puntos clave ampliados y explicados
	1. 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	2. 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).
	1. 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 que los bancos (Banco Central del Ecuador, 2025).
Económico	2. 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).
	1. Las cooperativas tienen fuerte presencia en zonas rurales y atienden a personas excluidas del sistema bancario, manteniendo su importancia social (BCE, 2022).
Social	2. 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).
	1. 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	2. La falta de habilidades digitales y la infraestructura insuficiente limitan la expansión de servicios financieros digitales en estas zonas (RFD, 2025).
	1. Las cooperativas suelen adoptar prácticas sostenibles por su cercanía con la comunidad, aunque con recursos limitados para grandes inversiones ambientales (SEPS, 2015).
Ecológico	2. La presión social por cuidar el medio ambiente crece, pero las cooperativas avanzan lentamente debido a restricciones financieras (Piedra, Hinojosa, Guevara , & Erazo, 2019).
	1. Las cooperativas están bajo la regulación de la SEPS que ha establecido normativas específicas para la economía popular y solidaria. (SEPS, 2012).
Legal	2. La Ley FINTECH también aplica a cooperativas que ofrecen servicios digitales, con requisitos de registro y supervisión adaptados a su naturaleza (SEPS, 2024).

4.5. FODA Bancos y Cooperativas

El análisis FODA a nivel internacional se conoce como SWOT es uno de los métodos más populares para evaluar estratégicamente una organización. Permite identificar

para lo interno lo que es debilidades y fortalezas y para lo externo lo que es oportunidades y Amenazas. El FODA es una herramienta fundamental para comprender la posición competitiva externa e interna de la empresa, es una estrategia que promueve adaptación organizacional decisiones y mercados cambiantes (Helms & Nixon, 2010).

Para el análisis FODA en cuanto a sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de bancos, se utilizará una escala del 1 al 3 donde: 1 baja importancia, 2 importancia media o regular y 3 alta importancia, donde de esta manera podremos medir el desempeño de cada factor (David, 2013).

Tabla 12

Evaluación estratégica FODA de Bancos

Fortalezas	Debilidades
1. Los bancos en Montúfar han logrado establecer un liderazgo estratégico sólido. (3)	1. El capital humano en el sector bancario de Montúfar tiene dificultades para adaptarse a los cambios tecnológicos. (2)
2. Los Bancos tienen una mejor Infraestructura tecnológica avanzada. (3)	2. Los Bancos tienen menor inclusión financiera y expansión a zonas rurales. (3)
Oportunidades	Amenazas
1. Crecimiento de la demanda de servicios digitales y Fintech en Montúfar. (3)	1. Competencia creciente de cooperativas y Fintech locales. (3)
2. Posibilidad de alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos y empresas Fintech. (3)	2. Presión de nuevos entrantes (bancos digitales y Fintech). (3)
3. El gobierno está impulsando programas y normativas que ayudan a los bancos a invertir en tecnología. (2)	3. Desalación económica e indicadores macroeconómicos. (3)
4. Mayor interés social y estatal en la inclusión financiera. (2)	4. Muchos adultos mayores prefieren seguir usando efectivo y ventanilla en vez de servicios digitales. (2)

En la tabla 14 se detalla el análisis FODA aplicado a las cooperativas con el propósito de identificar factores interno y externos que influyen en la competitividad del sistema financiero dentro del entorno Fintech, este análisis destaca fortalezas como adaptación al talento humano y cercanía con sus socios, sus debilidades se vinculan a la falta de capacidad tecnológica y dependencia de socios. En cuanto a lo externo se identifican oportunidades en servicios inclusivos y alianzas estratégicas por otra parte las amenazas provienen de la competencia de bancos y Fintech.

Tabla 13*Evaluación estratégica FODA de Cooperativas*

Fortalezas	Debilidades
1. Las cooperativas de Bolívar y Montúfar tienen relación cercana y personalizada con sus socios. (3)	1. Limitada capacidad tecnológica: muchas cooperativas carecen de sistemas digitales avanzados. (3)
2. Capital humano mejor adaptado a la realidad local, con personal comprometido y flexible. (2)	2. Dependencia de la base de socios actual: la mayoría de sus operaciones y crecimiento dependen del círculo de socios existente. (2)
Oportunidades	Amenazas
1. Creciente interés en servicios bancarios inclusivos. (3)	1. Competencia de bancos y Fintech. (3)
2. Espacio para alianzas con empresas tecnológicas. (3)	2. Aumento de presión competitiva y la entrada de nuevos actores digitales. (3)
3. Mayor conciencia social sobre el consumo responsable y la economía colaborativa. (2)	3. Caída de indicadores macroeconómicos. (3)
4. Alianzas con gobiernos locales para programas de inclusión financiera. (2)	4. Falta de acceso a internet estable y dispositivos modernos. (3)

4.6. MPC – Matriz de Perfil Competitivo

La Matriz de Perfil Competitivo es una herramienta que permite evaluar el perfil competitivo de una empresa en comparación con otras empresas, se evalúa mediante indicadores y factores clave de éxito. Facilita la detección de debilidades y fortalezas competitivas proporcionando una visión clara formular estrategias de mejora para constituir una ventaja competitiva. En este caso serán los bancos y cooperativas de los cantones de Montúfar y Bolívar de la provincia del Carchi. MPC permite medir la competitividad entre estas instituciones financieras optando por optimizar recursos y mejorar el posicionamiento dentro del mercado (Thompson *et al.*, 2014).

Tabla 14

Análisis de la competitividad del sector bancario mediante indicadores de la Matriz del Perfil competitivo

Matriz Perfil Competitivo Bancos									
Factor Clave de éxito	Banco Pichincha			BanEcuador		Banco Codesarrollo		Banco VisionFund	
Macroentorno - PESTEL	Peso	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación
Calidad y cobertura de internet y plataformas digitales	0.12	5	0.58	5	0.58	5	0.58	5	0.58
Aplicaciones de herramientas que reduzcan el impacto ambiental	0.04	4	0.14	4	0.14	4	0.14	4	0.14
Nivel de inversión en tecnología	0.11	5	0.56	4	0.44	4	0.44	4	0.44
Capacidad para cumplir con regulaciones Fintech y del sistema financiero	0.11	5	0.53	4	0.42	4	0.42	4	0.42
Inclusión financiera y expansión rural	0.09	4	0.35	4	0.35	3	0.26	3	0.26
Implementación de ciberseguridad y protección de datos	0.08	4	0.33	4	0.33	4	0.33	4	0.33
Microentorno – PORTER									
Disponibilidad de canales digitales para atención al cliente	0.08	5	0.38	4	0.30	3	0.23	3	0.23
Nivel de innovación y actualización en productos y servicios	0.09	4	0.37	3	0.28	3	0.28	3	0.28
Grado de adopción (Fintech)	0.10	4	0.40	4	0.40	3	0.30	3	0.30
Capacidad de respuesta rápida ante los movimientos de la competencia	0.06	4	0.26	4	0.26	4	0.26	3	0.19
Capacidad de ofrecer servicios diferenciados frente a sustitutos	0.07	4	0.28	4	0.28	4	0.28	4	0.28
Inversión en investigación y desarrollo tecnológico	0.06	5	0.29	4	0.23	4	0.23	4	0.23
Total	1.00		4.47		4.02		3.76		3.70

Tabla 15

Análisis de la competitividad del sector cooperativo mediante indicadores de la Matriz del Perfil competitivo

Matriz Perfil Competitivo Cooperativas									
Factor Clave de éxito	COAC Pablo Muñoz Vega			COAC Tulcán		COAC Imbaburapak		COAC San Gabriel	
Macroentorno - PESTEL	Peso	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación
Calidad y cobertura de internet y plataformas digitales que permiten operar los servicios	0.12	5	0.58	5	0.58	5	0.58	5	0.58
Aplicaciones de herramientas que reduzcan el impacto ambiental (papel cero, banca digital)	0.04	3	0.11	3	0.11	3	0.11	3	0.11
Nivel de inversión en tecnología	0.11	5	0.56	5	0.56	4	0.44	4	0.44
Capacidad para cumplir con regulaciones Fintech y del sistema financiero	0.11	4	0.42	4	0.42	4	0.42	4	0.42
Inclusión financiera y expansión a zonas rurales	0.09	5	0.44	5	0.44	5	0.44	5	0.44
Ciberseguridad y protección de datos	0.08	4	0.33	4	0.33	3	0.25	3	0.25
Microentorno - PORTER									
Disponibilidad de canales digitales para atención al cliente	0.08	4	0.30	4	0.30	3	0.23	3	0.23
Nivel de innovación y actualización en productos y servicios	0.09	4	0.37	4	0.37	3	0.28	3	0.28
Grado de adopción de tecnologías (Fintech)	0.10	4	0.40	4	0.40	3	0.30	3	0.30
Capacidad de respuesta rápida ante los movimientos de la competencia	0.06	4	0.26	4	0.26	4	0.26	3	0.19
Capacidad de ofrecer servicios diferenciados frente a sustitutos	0.07	4	0.28	4	0.28	3	0.21	3	0.21
Inversión en investigación y desarrollo tecnológico	0.06	5	0.29	4	0.23	3	0.18	3	0.18
Total	1.00		4.34		4.28		3.69		3.63

Los cuatro bancos evaluados tienen una capacidad competitiva alta y variada. En el macroentorno (PESTEL) destacan en calidad de plataformas digitales y cumplimiento regulatorio, aunque muestran variaciones en inclusión financiera rural (Banco Pichincha y BanEcuador con 4 y 3 de Codesarrollo y VisionFund). En ciberseguridad todos mantienen un nivel uniforme 4, excepto BanEcuador que iguala la máxima puntuación. En el microentorno (Porter) Banco Pichincha sobre sale con una puntuación de 5 y capacidad de respuesta competitiva 4 en todos. Sin embargo, la innovación en productos y adopción Fintech muestran margen de mejora entre 3 y 4, especialmente en VisionFund y Codesarrollo. BanEcuador, como banco público lideran en inclusión financiera y regulación, mientras que Banco Pichincha destaca en inversión tecnológica y servicios digitales. Las cooperativas (Pablo Muñoz Vega, Tulcán, Imbaburapak y San Gabriel) exhiben fortalezas en expansión rural (puntuación máxima de 5 en todas) y plataformas digitales (5 en Pablo Muñoz Vega y Tulcán). No obstante, su desempeño es más heterogéneo: mientras Pablo Muñoz Vega y Tulcán alcanzan altas calificaciones en inversión tecnológica (5) y regulación Fintech (4), Imbaburapak y San Gabriel muestran menores puntuaciones (3-4) en estos ítems. En el microentorno, la innovación y adopción Fintech son áreas débiles (3 en varias cooperativas), y la ciberseguridad varía significativamente (4 en Pablo Muñoz Vega/Tulcán vs. 3 en otras). Pablo Muñoz Vega emerge como la más competitiva, con puntuaciones altas y consistentes en casi todas las dimensiones. Y en comparación se obtuvo que ambos grupos comparten fortalezas en infraestructura digital y cumplimiento regulatorio, pero los bancos superan ligeramente en capacidad tecnológica (inversión y ciberseguridad), mientras las cooperativas lideran en inclusión rural. Los bancos muestran mayor uniformidad en servicios digitales (ej. Banco Pichincha con 5 en canales digitales), mientras las cooperativas tienen mayor dispersión (de 3 a 5). En innovación y Fintech, ambos presentan oportunidades de mejora, aunque los bancos (excepto VisionFund) mantienen ventaja. BanEcuador y Pablo Muñoz Vega son los mejores en sus respectivos grupos, el primero por su equilibrio en regulación e inclusión, y la segunda por su consistencia operativa. En conclusión, los bancos dominan en eficiencia tecnológica y estandarización, mientras las cooperativas priorizan cobertura geográfica, aunque con menor uniformidad en calidad. Esta dualidad refleja la complementariedad de ambos modelos en el ecosistema financiera.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que las instituciones financieras de los cantones Montúfar y Bolívar han incorporado gradualmente canales tecnológicos como aplicaciones móviles, plataformas web y servicios de atención virtual, sin embargo, estas herramientas aún no están totalmente optimizadas ni adaptadas a todos los perfiles de usuarios. La accesibilidad, la educación financiera digital y la confianza del usuario siguen siendo factores limitantes para una adopción masiva del entorno Fintech.
- Las instituciones financieras locales se encuentran en una fase inicial de transformación digital. Por lo que tanto Bancos como cooperativas han comenzado en el camino de la digitalización, pero cuenta con limitación en la infraestructura tecnológica, escasa inversión en ciberseguridad y limitada capacitación del talento humano en herramientas digitales. Esto refleja que los cantones de Montufar y Bolívar están en retraso en comparación con otras zonas del país en cuanto a digitalización.
- En los cantones Montufar y Bolívar las instituciones financieras aun no logran posicionarse con fuerza frente a estas tecnológicas Fintech. Aunque algunos Bancos y Cooperativas han comenzado a implementar estas estrategias de innovación, pero en si la mayoría ofrece servicios y productos muy similares, donde la institución que más resalta en digitalización es el Banco Pichincha al presentar una infraestructura digital más robusta en comparación con las demás instituciones financieras. Por lo que todo esto deja a estas instituciones en desventaja en comparación con otras zonas más digitalizadas.
- Se identificó que las cooperativas de los cantones Montufar y Bolívar se basa más en la inclusión financiera en zonas rurales y la expansión a sitios con menor presencia digital, pero la mayoría de estas cooperativas no cuentan con herramientas avanzadas como el Blockchain, inteligencia artificial entre otros aspectos de digitalización. De igual manera se evidencio que algunas instituciones aun priorizan la atención presencial lo que limita su competitividad dentro del mercado. Este hallazgo refleja que las instituciones deben implementar

políticas de innovación que fomente la competitividad dentro del entorno Fintech.

- Una de las limitaciones de nuestra investigación fue el tamaño de la población de estudio, al ser una población reducida no hubo un análisis más generalizado en comparación con otras regiones. De igual manera el acceso a sitios web para la recopilación de información fue otra de las limitaciones que se obtuvo en el transcurso de la investigación.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las instituciones financieras estar en constante actualización en cada una de las características y servicios que ofrecen frente a las tecnologías Fintech, así como créditos en línea, plataformas de inversión digital, pagos en línea, y seguros tecnológicos, esto permitirá tener una interacción mas clara y actualizada de la información entre la institución y el usuario.
- Es fundamental que la situación del contexto Fintech se realice de manera continua, lo que permitirá a las instituciones financieras anticipar riesgos, así como evaluar aspectos como el nivel de adopción tecnológica, regulaciones vigentes, grado de alfabetización digital y confianza de servicios digitales. Con este seguimiento las instituciones podrán operar de manera efectiva y ajustar estrategias acordes al mercado.
- Se sugiere aplicar herramientas estratégicas para evaluar la posición y competitividad de bancos y cooperativas en cuanto a tecnologías Fintech, este análisis permitirá identificar ventajas y debilidades para mejorar su desempeño en el mercado. Además, esta estructura competitiva debe ir acompañada de factores como la capacidad de innovar, alianzas estratégicas con empresas Fintech, que fortalezca su sostenibilidad frente a cambios del entorno Fintech.
- Las Instituciones deben ofrecer servicios Fintech de acuerdo a las necesidades de su mercado objetivo. Esto implica adoptar tecnologías emergentes como inteligencia artificial y análisis predictivo y promover alianzas estratégicas con actores del entorno digital para ampliar su oferta de servicios y mejorar su posicionamiento competitivo dentro del mercado financiero.
- Se recomienda a las instituciones financieras diseñar tecnologías y canales digitales más asociados a la inclusión de personas que presenten algún tipo de desconocimiento, así como la expansión a zonas rurales. De igual forma se recomienda que estas instituciones brinden programas y capacitación de educación financiera para mejorar la confianza y el uso de estas tecnologías Fintech.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, D. (Febrero de 2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*. Quito. Obtenido de file:///C:/Users/user/Desktop/TRABAJO%20DE%20INTEGRACION%20CURRICULAR/ANTECEDENTES/Nacional.pdf
- (FMI), F. M. (2023). Obtenido de Riesgos de ciberseguridad en el sector financiero global: FMI. <https://www.imf.org>
- Aguirre, D., & Andrango, S. (2011). <https://dspace.utpl.edu.ec/>. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3019/1/Aguirre%20Gudino%20Diana%20Alexandra%20&%20Andrango%20Anrango%20Susana%20del%20Rocio.pdf>
- Apaua, R., & Lallie, H. (2022). Measuring user perceived security of mobile banking applications. ArXiv preprint. <https://arxiv.org/abs/2201.03052>.
- Arner, D. (2023). a evolución de la tecnología financiera: ¿Un nuevo paradigma poscrisis? *Georgetown Journal of International Law*.
- 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. (2024). Informe del ecosistema Fintech en Ecuador 2024. Obtenido de: <https://www.asobanca.ec>.
- 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 de Desarrollo de América Latina. (2023). Digitalización e inclusión financiera en América Latina.
- 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-ecuatoriano/>
- 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.>

- Banco Pichincha. (2024). Canales de atención: servicios físicos y digitales. Atención al cliente.
- Banco Pichincha. (2024). Canales físicos: agencias y centros de negocios. Red de cajeros automáticos y unidades móviles.
- BanEcuador. (2023). Informe de gestión institucional 2023. Informe del ecosistema Fintech en Ecuador. Obtenido de: <https://www.banecuador.fin.ec>.
- Bazarbash, M., & Beaton, K. (2020). Fintech en los países de África subsahariana: ¿Un factor de cambio? Documento de trabajo del FMI 20/04.
- BBVA. (2025). BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/descubre-que-es-una-cuenta-de-ahorro-y-para-que-sirve/>
- 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. (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>
- Berger, A. (2020). Efectos económicos de la innovación tecnológica en la banca . *Revista de Intermediación Financiera* , 41, 100824. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100824>.
- Bloomberg, L. (2021). Evolución del ecosistema Fintech en Ecuador. *Línea Bloomberg*.
- Bradstreet, D. &. (2024). Perfil empresarial de Cooperativa San Gabriel Ltda. ECUADOR.
- Carrión, C. (2023). Ley Fintech del Ecuador como mecanismo de protección al consumidor dentro del contrato de seguro. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*. ISSN: 2697-3626, 6(12), 99-120.
- Chaffey, D. (2022). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. Pearson Education.
- Christopher, M. (2016). *Logística y gestión de la cadena de suministro*. Pearson Reino Unido.
- CoinLaw, L. (2025). Digital transformation in banking statistics 2025. Digitalización financiera en América Latina.

- Cooperativa Pablo Muñoz Vega. (2024). Canales digitales y cooperativa virtual. App CpmvMovil.
- Cooperativa San Gabriel. (2024). Portafolio de productos financieros. Perfil empresarial de Cooperativa San Gabriel Ltda.
- Cooperativa Tulcán. (2025). Productos y servicios. Obtenido de: <https://www.cooptulcan.fin.ec/agencias>.
- Creswell , J., & Plano Clark , V. (2018). Designing and Conducting Mixed Methods Research. (3rd ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J., & Creswell, J. (2023). Diseño de investigación: Enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos (6.ª ed.). *Publicaciones Sage*.
- David , F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica* . México : Pearson Educación .
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina, un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Naciones Unidas. Santiago S.1900361.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2021). Obtenido de Transformación digital en el sistema financiero de América Latina . CEPAL: <https://www.cepal.org>
- Dolata, M. (2022). FinTech: ¿Qué hay detrás de un nombre? . *Mercados Electrónicos* , 32(1), 1–18. <https://doi.org/10.1007/s12525-021-00472-2>.
- Drucker, P. (2011). *La innovación y el emprendimiento*. Editorial Grupo Planeta.
- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, L. (2022). *Metodología de la investigación (7ª ed.)*. McGraw-Hill.
- Financoop. (2023). Cooperativas de la RFD refuerzan digitalización en sectores rurales.
- Gandomi, A., & Haider, M. (2015). Beyond the hype: Big data concepts, methods, and analytics. *International Journal of Information Management*, 35(2), 137-144.
- Gomber, P. (2018). Finanzas digitales y tecnología financiera: situación actual. *Revista de* <https://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>.
- Grant, R. (2021). *Análisis de estrategia contemporánea*. Wiley.
- Heka. (2022). Obtenido de Impacto de la Ley Fintech en Ecuador y su implementación : Heka. <https://www.heka.ec>
- Hernández Sapieri , R., Collado , C., & Pilar , L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Cuarta edición Ricardo A. del Bosque Alayón.
- 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

- Ivanov, D., & Dolgui, A. (2020). «Un gemelo digital de la cadena de suministro para gestionar los riesgos de disrupción y la resiliencia en la era de la Industria 4.0». *Planificación y Control de la Producción*, 31(2-3), 93–104.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14a ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.
- Latina, C. -B. (2023). Obtenido de Innovación y digitalización en el sector financiero ecuatoriano . C Y F: <https://www.caf.com>
- López, M., & Vargas, J. (2021). El impacto del big data en la competitividad de las PYMES latinoamericanas. *Revista de Innovación y Tecnología*, 15(3), 67-78.
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2023). *Sistema Financiero Nacional*. Obtenido de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/08/Notas-explicativas_Anexo_Pulso-Financiero.pdf
- Morales, & Vega. (2022). Inclusión financiera digital en el Ecuador rural: análisis de casos en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Latinoamericana de Innovación Financiera*, 5(1), 30–45.
- MUNDIAL, B. (2022). Base de datos Global Findex 2021: Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de la COVID-19.
- Mundial, B. (2022). Fintech y el futuro de las finanzas . Informe sobre el Desarrollo Mundial 2022. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2022>.
- Mundial, B. (2023). Obtenido de Inclusión financiera en América Latina: Desafíos y oportunidades . Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org>
- OCDE. (2018). Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación (4ª ed.). *OECD Publishing*.
- OCDE. (2022). Obtenido de Adopción de tecnología financiera y competitividad en economías emergentes : OCDE. <https://www.oecd.org>
- Ozili, P. (2018). Impacto de las finanzas digitales en la inclusión y la estabilidad financiera. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.
- 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/>
- Pluas, V. (2021). Participación de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) en el sistema financiero ecuatoriano. Período 2013–2018. *Revista Espacios*, 42(10), 20-37.

- Porter, M. (1980). *Estrategia competitiva: Técnicas para analizar industrias y competidores*. Free Press.
- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia. *Harvard Business Review*, enero de 2008.
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62–77.
- Prahalad, C., & Ramaswamy, V. (2004). *El futuro de la competencia: Co-creación de valor único con los clientes*. Harvard Business Press.
- 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/>
- Raham, L. (2025). Assessing the influence of cybersecurity threats on the adoption of digital banking services: A systematic literature review. arXiv preprint. <https://arxiv.org/abs/2403.16283>.
- 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
- 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
- Santis, N. (2024). Satisfacción del cliente en la logística: un análisis de chatbots en las empresas líderes de Colombia, Perú y Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(27), 115-130.
- Schumpeter, J. (1942). *Capitalismo, socialismo y democracia*. Harper & Brothers.
- 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. (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>
- 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. (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. (2024). *Panorama SEPS*. Ecuador: SEPS.

- Strategy, D. (2017). *How to Profit from a World of Big Data, Analytics and the Internet of Things*. . Kogan Page Publishers.
- 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/>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2021). *Manual Técnico de Servicios Financieros Inclusivos*. Quito: SB.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Lineamientos para la gestión de riesgos en cooperativas de los segmentos 1 y 2*. Quito: SEPS.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Boletín estadístico del sector financiero popular y solidario*. SEPS: <https://www.seps.gob.ec>.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Ranking de activos del sector financiero popular y solidario 2024*. Informe de gestión institucional.
- Tapscott, D. (2014). *The Digital Economy: Rethinking Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*. McGraw-Hill.
- Torres, I. (2022). Estudio exploratorio del entorno fintech en Ecuador. *STRATEGOS-Revista Internacional de Estudios en Ciencias Administrativas*, 2(2), 17-17.
- Zambrano, & Cevallos. (2021). Transformación digital y confianza del cliente en las cooperativas del Ecuador. *Revista Científica ECOFIN*, 9(2), 67-78.
- Zavala, A., & Gutiérrez, M. (2021). "La adopción de plataformas Fintech en las pymes: una revisión de literatura.". *Revista Ciencias Estratégicas* , 29(44), 1-15.
- Zavolokina, L. (2022). FinTech: ¿Qué hay detrás de un nombre? . *Mercados Electrónicos* , 32(1), 1-18. <https://doi.org/10.1007/s12525-021-00472-2>.
- Zeithaml, V. (1988). Percepciones del consumidor sobre precio, calidad y valor: Un modelo de medios-fines y síntesis de evidencia. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

VII. ANEXOS

Anexo 3. 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: HUERA ARIAS EDISON SANTIAGO		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0450146717		
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 DEL SISTEMA FINANCIERO, EN LOS CANTONES MONTUFAR Y BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI, DENTRO DEL CONTEXTO FINTECH"				
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8.33		
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.00		
3	METODOLOGÍA	8.00		
4	RESULTADOS	8.00		
5	DISCUSIÓN	8.33	discutir	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8.33	Revisar ortografía y normas APA	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.00	Mayor solvencia académica en sus respuestas	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.00	Revisar ortografía y normas APA	


Obteniendo una nota de: **8.50** 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 Tulcan el **miércoles, 9 de julio de 2025**


MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO
DOCENTE


MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE TUTOR



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

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

ESTUDIANTE:	FLORES PASQUEL CARLA SAMANTHA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402130926
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 DEL SISTEMA FINANCIERO, EN LOS CANTONES MONTÚFAR Y BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI, DENTRO DEL CONTEXTO FINTECH"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8.33	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.00	
3	METODOLOGÍA	8.00	
4	RESULTADOS	8.00	
5	DISCUSIÓN	8.33	discutir
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8.33	Revisar ortografía y normas APA
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.00	Mayor solvencia académica en sus respuestas
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.00	Revisar ortografía y normas APA

Obteniendo una nota de: **8,50** 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. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO
DOCENTE

MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE TUTOR



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Huera Arias Edison Santiago y Flores Pasquel Carla Samantha				
DATE: Lunes, 18 de agosto de 2025				
Topic: La competitividad de las organizaciones del sistema financiero de los cantones Montufar y Bolívar, provincia del Carchi, dentro del entorno 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		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: Huera Arias Edison Santiago y Flores Pasquel Carla Samantha

Fecha de recepción del abstract: Martes, 12 de agosto de 2025

Fecha de entrega del informe: Lunes, 18 de agosto 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.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Encuesta PORTER

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 checked="" 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					
La producción se mantiene estable gracias a la confiabilidad de nuestros proveedores.					
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 para nuevos competidores son bajos y fáciles de reducir.					

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 flexible y económica 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.					
Los clientes pueden cambiar a productos sustitutos de manera fácil y económica.					
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					

Anexo 4. Encuesta PCI



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS DEL SISTEMA FINANCIERO

Objetivo: El objetivo de esta encuesta es medir el micro entorno de las entidades financieras en los cantones Montúfar y Bolívar de la provincia del Carchi mediante el Perfil de Capacidades Internas, con el fin de determinar el nivel de competitividad interna existente en el sistema financiero. 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: Montúfar ___ Bolívar ___	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		
El personal se mantiene estable en la institución, incluso con los cambios tecnológicos.		
El capital humano de la institución 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 colaboración