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 Mira y Espejo, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech"**

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

AUTORAS: Imba Cachipuendo Estefany Dayana
Inlago Inlago Yuli Vanessa
TUTORA: MSc. Bastidas Guerrón Jeaneth

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Imba Cachipuendo Estefany Dayana e Inlago Inlago Yuli Vanessa con el número de cédula 1004617450 y 1004984884 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, 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

Firmado electrónicamente por:
JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRON
Validar únicamente con FirmaEC

_____

MSc. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucía

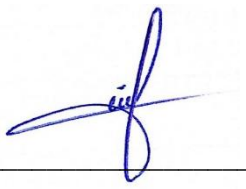
TUTORA

Tulcán, agosto de 2025

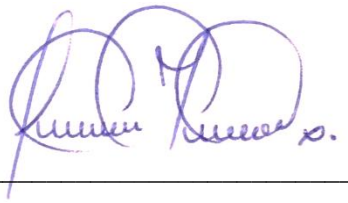
AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Imba Cachipuendo Estefany Dayana y Inlago Inlago Yuli Vanessa con cédula de identidad número 1004617450 y 1004984884 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.



Imba Cachipuendo Estefany Dayana
AUTORA



Inlago Inlago Yuli Vanessa
AUTORA

Tulcán, agosto de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Imba Cachipuendo Estefany Dayana y Inlago Inlago Yuli Vanessa declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

Imba Cachipuendo Estefany Dayana
AUTORA

Inlago Inlago Yuli Vanessa
AUTORA

Tulcán, agosto de 2025

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de mi vida, permitiéndome alcanzar este logro. A mi madre, por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional en los momentos difíciles, y por ser la inspiración que me impulsa a dar lo mejor de mí en cada etapa de mi vida. A mi padre, aunque ya no esté presente, le estoy eternamente agradecida por ser ese ángel que siempre me cuida y acompaña. A mi hermana, por su apoyo y cuyas palabras de aliento son ese impulso para seguir y a mi sobrino, por ser esa fuente de alegría.

De igual manera, deseo reconocer a mi compañera Yuli Inlago, cuya colaboración y compromiso fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Mi sincero agradecimiento a los docentes que me acompañaron durante todo el proceso, brindándome su conocimiento y guía. Finalmente, agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a la carrera de Administración de Empresas por ofrecerme una educación de calidad y las herramientas necesarias para mi crecimiento profesional y personal.

Estefany Imba

Mi total gratitud a Dios por ser la base que me ha permitido alcanzar cada uno de mis sueños y anhelos. A mi madre, por su amor incondicional, por cada una de sus oraciones y su lucha silenciosa para que yo me mantuviera de pie en toda esta etapa. A mi padre, por brindarme los recursos necesarios, el respaldo y la confianza que hicieron posible este logro. A mi hermana, mi compañera de toda la vida, por su apoyo constante y cariño, que han sido un aliento constante en todo este proceso.

También, extiendo mi agradecimiento a mi compañera Estefany Imba, cuyo compromiso y dedicación fue fundamental para el desarrollo de esta investigación. A mi querida Universidad Politécnica Estatal del Carchi por brindarme un espacio de constante aprendizaje, crecimiento y formación integral. Y a mis docentes de la carrera de Administración de Empresas, quienes con profesionalismo y vocación contribuyeron significativamente a mi formación académica y profesional.

Yuli Inlago

DEDICATORIA

Con todo mi amor, dedico este logro a mi madre, Clemencia Cachipuendo, una mujer fuerte y generosa, cuyo amor incondicional, consejos y apoyo constante han sido mi pilar y mi fuente de fortaleza. Su esfuerzo diario, sus sacrificios y su ejemplo de vida me han enseñado a nunca rendirme, incluso en los momentos más difíciles. Este logro es el reflejo de todo lo que ella ha entregado por mí. A mi padre, Orlando Imba, le dedico este logro con profundo cariño y amor. Aunque su presencia ya no me acompañe, su recuerdo sigue guiando mis pasos como esa luz que no se apaga y que me inspira a seguir adelante.

A mi hermana, Evelyn Imba, mi compañera inseparable, por estar presente en cada etapa, brindándome su con su cariño y palabras de aliento, siendo un impulso para seguir en adelante. A mi sobrino, por ser esa alegría y por motivación. Y a mis gatitos, por ser esa tierna compañía, consuelo y calma en mis días difíciles. A ustedes les dedico este logro con todo mi corazón y les agradezco por ser mi motivación, creer en mí y por estar a mi lado siempre.

Estefany Imba

Dedico este trabajo, a mi amado Dios, fuente inagotable de amor e infinita misericordia. Gracias por ser la fuerza que me sostuvo en todo el proceso, por darme la sabiduría necesaria a lo largo de mi carrera universitaria y por recordarme que nunca estuve sola aún en los momentos difíciles, sin su presencia en mi vida este sueño no hubiese sido posible, a Él debo cada logro alcanzado.

A mis queridos padres, Saúl Inlago y Lupe Inlago, a mi hermanita Nicole, pilares fundamentales de mi vida, el regalo más especial que Dios me pudo dar, cuyo amor y sacrificio incondicional han sido el faro que me ha guiado en cada paso. Gracias por ser mi mayor inspiración, por su esfuerzo incansable para formarme y hacer de mí una persona de bien, y por ser la razón que me sostuvo en pie, aun cuando mis fuerzas parecían agotarse. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudé de mi misma.

Con todo mi corazón e infinita gratitud, este logro es para ustedes.

Yuli Inlago

ÍNDICE

RESUMEN 11

ABSTRACT 12

INTRODUCCIÓN 13

I. EL PROBLEMA 15

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17

1.3. JUSTIFICACIÓN 17

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 19

1.4.1. Objetivo General 19

1.4.2. Objetivos Específicos 19

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 ventaja competitiva 24

2.2.3. Macro entorno 25

2.2.4. Micro entorno 27

2.2.5. Diagnóstico interno 30

2.2.6. Perfil competitivo 31

2.2.7. Sistema financiero 32

2.2.8. Fintech 34

III. METODOLOGÍA 36

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO 36
3.1.1. Enfoque 36
3.1.2. Tipo de investigación 37
3.1.3. Diseño de la investigación 38
3.2. HIPÓTESIS 39
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 39
3.3.1. Definición de la variable 39
3.3.2. Operacionalización de variables 40
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS 41
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 41
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO 42
3.6.1 Población 42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44
4.1.1. Caracterización del servicio financiero 44
4.1.2. Macroentorno 51
4.1.3. Microentorno 63
4.1.4. Diagnostico interno 73
4.1.5. Análisis FODA 76
4.1.6. Matriz de Perfil Competitivo 79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 88
5.1. CONCLUSIONES 88
5.2. RECOMENDACIONES 90
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 91
VII. ANEXOS 104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de entidades bancarias por tipo de propiedad 32
Tabla 2. Segmentación entidades financieras.....33
Tabla 3. Principales servicios que ofrecen las empresas Fintech 34
Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables 40
Tabla 5. Cooperativas y Bancos que operan en los cantones Mira y Espejo 43
Tabla 6. Caracterización del servicio financiero ofrecido por las entidades bancarias de los cantones Mira y Espejo 46
Tabla 7. Caracterización del servicio ofrecido por las Cooperativa de ahorro y crédito de los cantones Mira y Espejo 49
Tabla 8. Matriz PCI de entidades bancarias 73
Tabla 9. Matriz PCI de Cooperativas de Ahorro y Crédito 75
Tabla 10. Matriz FODA de las entidades bancarias 77
Tabla 11. Matriz FODA de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 78
Tabla 12. Escala de calificación de la Matriz de perfil competitivo 79
Tabla 13. Matriz de Perfil Competitivo de entidades bancarias 81
Tabla 14. Matriz de Perfil Competitivo de Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 y 2.....84
Tabla 15. Matriz de Perfil Competitivo de Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 3 85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Promedio de presión de las fuerzas de Porter en el sector bancario 63
Figura 2. Promedio de presión de las Fuerzas de Porter en las Cooperativas de ahorro y crédito 65
Figura 3. Promedio comparativo de las cinco fuerzas de Porter entre entidades bancarias 67
Figura 4. Promedio comparativo de las cinco fuerzas de Porter entre Cooperativas de ahorro y crédito 69
Figura 5. Promedio comparativo de las cinco fuerzas de Porter entre bancos y cooperativas 71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC 104
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idioma 106
Anexo 3. Cuestionario 5 Fuerzas de Porter 108
Anexo 4. Cuestionario PCI 110
Anexo 5. Evidencia de la realización de las encuestas en los cantones Mira y Espejo 112

RESUMEN

El sistema financiero de los cantones Mira y Espejo, en la provincia del Carchi, atraviesa un proceso de transformación digital en el contexto Fintech, enfrentando desafíos particulares tanto en zonas rurales como urbanas. Esta investigación tiene como objetivo analizar la competitividad del sistema financiero mediante un enfoque mixto, de carácter exploratorio y descriptivo. Para ello, se aplicaron dos encuestas estructuradas a diez entidades financieras (tres bancos y siete cooperativas), con el fin de recolectar datos cuantitativos, complementados con un análisis cualitativo del entorno macro, micro y del diagnóstico interno. Se emplearon herramientas metodológicas como PESTEL, el modelo de las cinco fuerzas de Porter y la matriz de Perfil de Capacidades Internas (PCI), que permitieron identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. A partir del diagnóstico, se construyó la matriz de Perfil Competitivo con 25 factores clave identificados que inciden en la competitividad. Los resultados evidencian que las cooperativas del segmento 1 muestran mayor adaptación a herramientas Fintech, debido a su capacidad financiera, mientras que entidades de los segmentos 2 y 3 enfrentan restricciones en recursos tecnológicos, operativos y económicos. El Banco Pichincha sobresale por su infraestructura digital, en contraste con instituciones como BanEcuador, cuya cobertura resulta más limitada. Se identificó una brecha significativa en la digitalización del sistema financiero local, la cual afecta su competitividad, pero también revela oportunidades de mejora mediante inversión tecnológica y fortalecimiento institucional. Esta investigación aporta conocimientos relevantes sobre la competitividad financiera en entornos rurales y urbanos, ofreciendo insumos valiosos para el diseño de estrategias que permitan cerrar brechas digitales y promover la sostenibilidad del sector en regiones similares.

Palabras Claves:
Competitividad, Fintech, sistema financiero, tecnología, entorno rural y urbano.

ABSTRACT

The financial system in the cantons of Mira and Espejo, in Carchi province, is undergoing a process of digital transformation in the Fintech context, facing particular challenges in both rural and urban areas. This research aims to analyze the competitiveness of the financial system through a mixed exploratory and descriptive approach. For this purpose, two structured surveys were applied to ten financial entities (three banks and seven cooperatives), in order to collect quantitative data, complemented with a qualitative analysis of the macro, micro and internal diagnostic environment. Methodological tools such as PESTEL, Porter's five forces model and the Internal Capabilities Profile (ICP) matrix were used to identify strengths, weaknesses, opportunities and threats. Based on the diagnosis, the Competitive Profile matrix was constructed with 25 key factors identified as having an impact on competitiveness. The results show that cooperatives in segment 1 show greater adaptation to Fintech tools, due to their financial capacity, while entities in segments 2 and 3 face restrictions in technological, operational and economic resources. Banco Pichincha stands out for its digital infrastructure, in contrast to institutions such as BanEcuador, whose coverage is more limited. A significant gap in the digitalization of the local financial system was identified, which affects its competitiveness, but also reveals opportunities for improvement through technological investment and institutional strengthening. This research provides relevant knowledge on financial competitiveness in rural and urban environments, offering valuable inputs for the design of strategies to close digital gaps and promote the sustainability of the sector in similar regions.

KEYWORDS: Competitiveness, Fintech, financial system, technology, rural and urban environment

INTRODUCCIÓN

El avance de las tecnologías financieras (Fintech) ha provocado una transformación profunda en el sistema financiero a nivel mundial, generando nuevos modelos de negocio, canales digitales de atención y productos más accesibles y personalizados. Según la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA, 2023) destaca que el uso de canales digitales pasó del 4,7 % en 2019 al 37,7 % en 2022, lo que demuestra un crecimiento acelerado de la banca digital, aunque desigual en el territorio. Este crecimiento, si bien refleja avances significativos en la modernización de los servicios financieros, también pone en evidencia las brechas estructurales entre zonas urbanas y rurales, donde la infraestructura tecnológica, el acceso a internet y el nivel de alfabetización digital no se desarrollan al mismo ritmo. En este sentido, la digitalización del sistema financiero plantea tanto oportunidades como desafíos, por un lado, permite ampliar el acceso a servicios financieros a sectores históricamente excluidos, pero por otro, puede profundizar las desigualdades si no se implementan políticas que garanticen una inclusión digital equitativa. Además, el ritmo de adopción de estas tecnologías varía según el tamaño, los recursos y la capacidad de innovación de cada institución financiera, lo que genera un escenario competitivo en constante cambio.

En este escenario, el estudio buscará identificar los factores que influyen en la competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, para comprender qué elementos permiten a las instituciones mantenerse vigentes en el mercado. Se examinarán aspectos del macroentorno, como las políticas públicas, la situación económica, la inclusión social y las normativas; así como factores del microentorno, incluyendo las relaciones con clientes, proveedores, competidores y alternativas al sistema financiero tradicional. Además, se analizarán las capacidades internas organizacionales, tecnológicas, financieras y humanas. Esta evaluación se realizará utilizando metodologías como el análisis PESTEL, el modelo de las cinco fuerzas de Porter y la Matriz de Perfil Competitivo, adaptadas a la realidad local.

El documento se estructurará en cinco capítulos: el primero definirá el problema de investigación, evidenciando la presión del entorno en el contexto Fintech; el segundo presentará el marco teórico, sustentando el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter; el tercero detallará la metodología, basada en un enfoque mixto y herramientas de diagnóstico estratégico; el cuarto mostrará los resultados, reflejando el perfil competitivo de las entidades según los factores identificados; y el quinto incluirá las conclusiones y recomendaciones orientadas las capacidades de las entidades financieras.

Este estudio contribuirá no solo a comprender el nivel de competitividad del sistema financiero en estos cantones rurales, sino también a ofrecer propuestas concretas para mejorar su desempeño institucional en un contexto cada vez más digital. Al identificar fortalezas y debilidades, se generarán insumos valiosos para diseñar estrategias de mejora y políticas públicas que impulsen la inclusión financiera, reduzcan las brechas tecnológicas y promuevan un desarrollo económico más equilibrado en la provincia del Carchi.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el avance constante de la tecnología ha ejercido una presión significativa sobre las entidades financieras, generando la necesidad de modernizarse para mantenerse competitivas en el mercado en el que operan. El sistema financiero en particular, ha sido uno de los sectores con mayor impacto por el desarrollo de tecnologías financieras (Fintech), dado que no solo ha transformado la forma en que interactúan las entidades financieras y sus usuarios, sino que también ha puesto en evidencia las limitaciones estructurales que aún enfrentan las instituciones. Este panorama, exige una rápida adaptación tecnológica para que las instituciones logren sostener su participación en entorno cada vez más digitalizado y no corran el riesgo de quedar obsoletas (Gestión Fintech, 2024).

En América Latina, este avance ha traído consigo un escenario desafiante para el sistema financiero, dado que los nuevos modelos digitales superan la capacidad de respuesta ante plataformas que ofrecen procesos más rápidos, lo que ha provocado una pérdida progresiva de usuarios, puesto que se inclinan en utilizar servicios financieros digitales antes que acudir a entidades tradicionales. Este cambio en las preferencias del usuario ha dejado en evidencia que varias instituciones financieras aún funcionan con modelos lentos y procesos complejos, alejados de las expectativas actuales del mercado (Truust, 2024).

A pesar de los avances tecnológicos, un estudio realizado por la SEPS (2023) señala que en América y el Caribe operan alrededor de 2 482 plataformas Fintech. Sin embargo, la participación del Ecuador en este entorno es limitada, ya que representa apenas el 2% del total de la región. Esta baja presencia

evidencia que aún existen barreras que dificultan la adopción de estas tecnologías en el país.

Aunque la pandemia del COVID-19 originó un cambio evidente en el uso de la banca digital en el Ecuador, esta tendencia no se ha consolidado de manera uniforme en todo el territorio nacional y aún persisten brechas significativas en la adopción de estos canales. Según el reporte de la Asobanca (2023), el uso del canal móvil creió del 4,7% en 2019 al 37,7% en 2022, evidenciando que la digitalización de la banca ha tomado una gran posesión frente al uso de canales físicos como, cajeros automáticos y ventanillas, los cuales son utilizado por personas que aún prefieren el manejo del dinero en efectivo.

Dentro del territorio ecuatoriano, una de las provincias que refleja con mayor claridad las desigualdades en la transformación digital del sistema financiero es el Carchi. De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024), en cantones rurales como Mira y Espejo, las instituciones financieras enfrentan limitaciones que dificultan la integración efectiva de soluciones Fintech. Estas dificultades están asociadas, principalmente, a la limitada infraestructura financiera en dichas zonas, lo que representa una barrera para el desarrollo de servicios innovadores y adaptados a las demandas del entorno digital.

En este contexto, se identifican zonas rurales aún más aisladas, como la parroquia Tobar Donoso, ubicada en el cantón Tulcán, la cual se ve afectada por su ubicación geográfica y la escasa inversión en infraestructura tecnológica adecuada (Dávalos, 2021). Esta realidad se convierte en un obstáculo significativo para el acceso a servicios financieros modernos, afectando directamente la capacidad de innovación y competitividad del sistema financiero local frente a entidades situadas en regiones con mayor desarrollo tecnológico. Ante este panorama, resulta necesario realizar un análisis que permita diagnosticar la situación actual de las instituciones financieras de los cantones Mira y Espejo, así como el perfil competitivo ante los desafíos que impone el ecosistema Fintech.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, dentro del entorno Fintech, y cómo se presenta su perfil competitivo en función de los factores identificados?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, tiene como objetivo analizar la competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, dentro del contexto de las tecnologías financieras emergentes. El estudio adquiere relevancia al enfocarse en territorios con una infraestructura financiera limitada y baja penetración digital, lo que permite comprender con mayor precisión los desafíos reales que enfrentan tanto el sistema financiero local como los usuarios. En relación con las entidades financieras, permite comprender con mayor profundidad cómo las demandas de los usuarios están cambiando en función de la digitalización, lo que facilita su adaptación a las nuevas tecnologías y a los retos competitivos del entorno Fintech. A través del análisis propuesto, pueden identificar brechas, redefinir sus estrategias y fortalecer su capacidad para competir mediante una oferta más ágil, innovadora y centrada en el cliente.

El estudio también beneficia a los usuarios, especialmente aquellos que viven en comunidades rurales y con menor acceso a infraestructura tecnológica. Al analizar la preparación de las instituciones e identificar las necesidades reales de los usuarios, se promueve indirectamente la inclusión financiera, permitiendo que las tecnologías lleguen a territorios históricamente excluidos del sistema financiero tradicional. Como afirman Pérez y Domínguez (2021), las tecnologías financieras han generado un entorno más inclusivo dentro del sistema financiero, en el que se prioriza la experiencia del usuario y se reducen las barreras que históricamente han limitado el acceso de amplios sectores de la población a servicios financieros. En este contexto, la competitividad no solo se define por la presencia en el mercado, sino por la capacidad de brindar servicios financieros modernos, seguros y adaptados a las necesidades de todos los segmentos poblacionales.

Por otro lado, esta investigación se encuentra alineada con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, especificamente con el objetivo 8; el cual hace referencia al trabajo decente y crecimiento económico, puesto que busca integrar a personas de zonas rurales, logrando ampliar los conocimientos en el ámbito económico. De igual manera, se relaciona con el objetivo 9; Industria, innovación e infraestructura, debido a que se aborda el tema de la innovación financiera y el desarrollo económico.

Este estudio tambien tiene relación con el el objetivo 8 del Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024–2025, que busca mejorar la conectividad en todo el país como una forma de apoyar el desarrollo económico y social. A través de la política 8.1, se propone ampliar el acceso a internet y a las tecnologías digitales, especialmente en zonas rurales, para reducir las brechas tecnológicas entre los territorios. Esta línea de acción se relaciona con el estudio de cómo el uso de herramientas digitales puede influir en los servicios financieros y en el acceso de las personas a nuevas formas de atención (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Además, la investigación se centra en la línea de investigación titulada Competitividad Empresarial. Esta área de estudio tiene como objetivo principal desarrollar y fortalecer las capacidades necesarias para que las organizaciones puedan enfrentar adecuadamente los desafíos del entorno. Esto incluye aspectos como la innovación en servicios, la calidad, el acceso a herramientas tecnológicas y la aplicación de estrategias orientadas a mejorar el desempeño institucional en contextos con altos niveles de competencia.

La línea de investigación se divide en tres sublíneas clave: innovación, que se enfoca en la mejora de procesos y servicios financieros mediante tecnologías Fintech; emprendimiento, que impulsa nuevas soluciones digitales adaptadas a contextos locales; y marketing, que busca entender las necesidades de los usuarios financieros rurales para ofrecer servicios más accesibles (Consejo Superior Politécnico, 2024). A través de estas sublíneas, se aborda la capacidad de las instituciones financieras en Mira y Espejo para adaptarse a los cambios

del mercado, destacar frente a la competencia y promover un entorno financiero más inclusivo, innovador y competitivo.

De igual manera, contribuirá a la formulación de políticas y regulaciones que fomenten la innovación adecuada dentro del sistema financiero. Los resultados que se obtendrán a partir de la investigación realizada serán de suma importancia y quienes se beneficiarán de manera directa son las entidades financieras, debido a que, se podrá identificar los servicios en los cuales es necesario mejorar e innovar, de manera que facilite el uso y accesibilidad de dichos servicios a los usuarios.

Mientras que, desde el ámbito académico, esta investigción permitirá obtener un mayor conocimiento sobre las Fintech y su impacto en la competitividad del sistema financiero. Dichos conocimientos se podrán aplicar en la vida personal y profesional. Además, esta investigación servirá como referencia para posibles estudios que se realicen a futuro en contextos similares que requieran de esta información, cabe recalcar que en estos cantones no existen estudios que estén totalmente relacionado con el tema Fintech y la competitividad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar el servicio financiero ofrecido por las instituciones financieras en el contexto Fintech.
- Diagnosticar el sistema financiero, dentro del entorno Fintech a través de las herramientas PESTEL, PORTER y PCI.
- Evaluar el perfil competitivo de las entidades del sistema financiero en el entorno Fintech.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué características presentan los servicios financieros ofrecidos por las instituciones financieras de los cantones Mira y Espejo, dentro del contexto Fintech?
- ¿Cuál es la situación actual del sistema financiero de los cantones Mira y Espejo, dentro del contexto Fintech?
- ¿Cuál es el perfil competitivo de las instituciones financieras de los cantones Mira y Espejo, dentro del entorno Fintech?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Con el propósito de sustentar esta investigación, se realizó una revisión de artículos científicos y revistas especializadas publicadas en los últimos cinco años. Durante este proceso se identificó similitudes relevantes en torno a las variables de estudio. De modo que, se seleccionaron antecedentes que constituyen el fundamento teórico del estudio, los cuales se presentan a continuación:

El estudio realizado por Picón y Vásquez (2022) analiza el impacto de las variables Fintech en el sistema financiero tradicional colombiano. El objetivo es evaluar cómo estas tecnologías afectan a la banca tradicional, identificando causas, efectos y desafíos. Se utilizó una investigación cuantitativa no experimental y transversal, con una técnica basada en encuestas estructuradas aplicadas a gerentes bancarios utilizando una escala Likert para medir las percepciones sobre las variables Fintech. La revisión bibliográfica permitió clasificar información de diversos documentos y autores sobre el tema. Los resultados destacan que las Fintech representan un gran desafío para la banca tradicional, ya que ofrecen servicios más rápidos, accesibles y personalizados mediante el uso de inteligencia artificial y automatización. Además, estas tecnologías están impulsando una mayor innovación en las instituciones financieras, transformando la forma en que los usuarios interactúan con el sistema financiero colombiano, lo que obliga a los bancos a modernizarse o enfrentar el riesgo de quedarse atrás.

La investigación corresponde a Mandujano *et al.* (2021), un estudio sobre la "Influencia del sistema Fintech en el desempeño del sistema financiero peruano", cuyo objetivo es analizar como el sistema financiero Fintech intervienen a la satisfacción de las necesidades financieras de la población. La

investigación, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, aplicó un cuestionario estructurado con escala Likert a 120 personas entre 18 y 60 años mediante Google Forms. Los resultados obtenidos demostraron que el 58.3% de los encuestados utilizaban tecnologías financieras Fintech, recalcando la agilidad, accesibilidad y eficiencia que estás les permitían al momento de realizar sus operaciones financieras. De la misma manera, se observó que la tecnología financiera fomenta una mayor cultura financiera y fortalece el acceso a servicios financieros en el mediano y largo plazo. La investigación concluyó que el uso de sistemas Fintech no solo mejora la eficiencia de los procesos financieros, sino que también facilita el acceso a servicios en zonas que tradicionalmente enfrentarían barreras logísticas, posicionándose como una alternativa fundamental para el desarrollo financiero sostenible.

Esta investigación corresponde a Holguin (2025), quién abordó el tema "Análisis del impacto de la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil", tuvo como objetivo analizar el impacto de las Fintech en la competitividad de estas empresas. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, aplicando métodos cualitativos y cuantitativos, con un diseño descriptivo, de campo, no experimental y transversal, empleando el método deductivo. Las técnicas utilizadas incluyeron entrevistas a tres personas clave por empresa y la aplicación de un cuestionario en Google Forms a 20 empresas, con preguntas cerradas y en escala de Likert. Entre los principales hallazgos, se destaca que las Fintech representan una oportunidad significativa para mejorar la competitividad de las pequeñas empresas, al permitir una mayor eficiencia operativa, expansión de servicios y acceso a nuevos mercados. Sin embargo, también se identificaron barreras importantes como la falta de infraestructura tecnológica, personal capacitado y políticas restrictivas, así como riesgos asociados a la ciberseguridad y la resistencia al cambio. A pesar de estas dificultades, el 87% de los encuestados recomendó la implementación de estas tecnologías, reconociendo su potencial transformador en un mercado cada vez más digitalizado. Este antecedente es relevante para el presente estudio, ya que aborda directamente las dos variables de investigación: competitividad y

Fintech, proporcionando una base empírica para comprender cómo la adopción tecnológica influye en el desempeño competitivo de las empresas del sector financiero.

El estudio titulado "La Competitividad de las Fintech en Colombia", elaborado por Valderrama (2020) analiza el nivel de competitividad de las Fintech en Colombia en relación con la banca tradicional, con base en sus modelos de negocio, nivel de innovación y posicionamiento en el mercado. El estudio utilizó un enfoque mixto, aplicando entrevistas semiestructuradas como técnica cualitativa, dirigidas a expertos del sector financiero y emprendedores del ecosistema Fintech colombiano, complementado con análisis documental y estadístico de informes del sector. Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que las Fintech presentan ventajas competitivas en términos de agilidad, accesibilidad e innovación, pero aún enfrentan retos como la regulación, confianza del usuario y necesidad de alianzas estratégicas con instituciones tradicionales. Finalmente, destaca la importancia de la colaboración entre nuevos actores tecnológicos y las instituciones financieras establecidas para mejorar la competitividad y adaptabilidad del sistema financiero en contextos similares.

2.2. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de esta investigación requiere una base teórica y conceptual sólida que facilite una comprensión profunda de la variable analizada. En función de ello, se efectuó una revisión de documentos y estudios elaborados por diversos autores, lo cual permitió obtener una visión más clara y precisa del marco teórico. En esta sección, se abordan los principales conceptos y enfoques relacionados con la competitividad y las tecnologías financieras, las cuales sirven de soporte para el desarrollo de este estudio.

2.2.1. Competitividad

Según Díaz *et al.* (2020), la competitividad se refiere a las capacidades y habilidades que permiten a una empresa, industria o país sobresalir y mantener

una posición ventajosa en el mercado frente a sus competidores. A través de un proceso dinámico que involucra un conjunto de herramientas y tácticas que, al combinarse adecuadamente, permiten a una organización crear y mantener condiciones favorables para competir eficazmente en el mercado.

Este enfoque resalta la importancia de entender que la competitividad no solo es un resultado, sino un proceso que exige una mejora continua y una constante adaptación a las condiciones cambiantes del entorno. Además, es necesario comprender que la competitividad depende tanto de factores internos, tales como recursos y capacidades de la organización, al igual que de factores externos, tales como las condiciones del mercado, la competencia y la regulación del sector. Por lo cual, una entidad financiera competitiva es aquella que logra alinear sus recursos internos con las exigencias del entorno, generando valor superior y sostenible a largo plazo en un mercado cada vez más competitivo.

2.2.2. Teoría de la ventaja competitiva

Porter (1985) sostiene que la ventaja competitiva se alcanza cuando una organización desarrolla capacidades internas que le permiten diferenciarse y sostener un rendimiento superior en relación con sus competidores. Esta ventaja puede basarse en estrategias como el liderazgo en costos, la diferenciación o la especialización en un segmento particular del mercado. Más allá de su carácter estratégico, esta teoría proporciona un marco conceptual útil para comprender cómo interactúan los factores internos con las condiciones del entorno al momento de definir la posición competitiva de una organización.

A partir de este enfoque teórico, surge el modelo de las cinco fuerzas competitivas, una herramienta metodológica diseñada para analizar la estructura de una industria y comprender el nivel de competencia existente. Esta herramienta examina cinco dimensiones clave: la rivalidad entre competidores existentes, la amenaza de nuevos entrantes, la amenaza de productos o servicios sustitutos, y el poder de negociación tanto de los proveedores como de los clientes. Su aplicación permite diagnosticar las

presiones externas que inciden en la rentabilidad y en la capacidad de respuesta de las organizaciones frente al entorno (Porter, 1980).

En el contexto de esta investigación, el enfoque teórico de Porter se considera un referente clave para interpretar el concepto de competitividad en el contexto del sistema financiero. A partir de esta base, se emplea el modelo de las cinco fuerzas como método para diagnosticar el entorno en el que operan las instituciones financieras de los cantones Mira y Espejo, considerando los desafíos que plantea el entorno Fintech.

2.2.3. Macro entorno

El macro entorno está compuesto por factores externos que afectan a las empresas, aunque no puedan ser controlados directamente (Franki, 2020). Estos factores pueden generar tanto oportunidades como amenazas, dependiendo de cómo se presenten. Por ejemplo, los cambios en las condiciones del mercado, junto con los avances tecnológicos y las características demográficas, afectan directamente las decisiones empresariales, al modificar el comportamiento del consumidor y las expectativas del mercado. En este sentido, las empresas deben estar preparadas para adaptarse y tomar decisiones informadas que les permitan aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos.

- PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta estratégica diseñada para evaluar los factores macro ambientales externos que influyen en una organización, este término fue introducido en 1986 por Liam y Narayanan. Las siglas representan los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales. Esta metodología se utiliza para identificar y analizar dichos factores, con el objetivo de entender su impacto en las operaciones de la empresa y en los procesos de toma de decisiones. Es comúnmente empleada en los negocios y la gestión para evaluar cómo los factores externos pueden afectar el desempeño de una empresa, siendo útil para detectar tanto oportunidades

como amenazas. A partir de este análisis, las organizaciones pueden desarrollar estrategias que les permitan abordar de manera efectiva estos factores externos. Además, el análisis PESTEL se puede aplicar en una amplia gama de sectores, como la salud, las finanzas y la energía, entre otros (González et at., 2023). A continuación, se describen cada uno de los factores mencionados por el autor:

- Político: En el factor político se analizan aquellos factores asociados a la clase política que influyen en la actividad futura de la empresa como las subvenciones públicas dependientes de los gobiernos, la política fiscal de los diferentes países, las modificaciones en los tratados comerciales y los posibles cambios de partidos en los gobiernos y sus ideas sobre la sociedad y la empresa.
- Económico: En el factor se analizan las cuestiones económicas actuales y futuras que influyen en la ejecución de la ejecución de las estrategias, que pueden ser los ciclos económicos del país, políticas económicas del gobierno, los tipos de interés, la inflación, los niveles de renta y la tasa de desempleo.
- Social: Se analiza los factores socioculturales que nos ayudan a identificar la tendencia de la sociedad actual como: cambios en gustos, cambios de nivel de ingresos, la conciencia por la salud, cambios en el nivel poblacional y rasgos religiosos de interés.
- Tecnológico: En el factor tecnológico se analizan la influencia de las novedades tecnológicas y el cambio que pueda surgir en el futuro como: los agentes que promueven las TIC, el surgimiento de nuevas tecnologías relacionadas con la empresa, la promoción del desarrollo tecnológico que llevará a la empresa a integrar dichas variables dentro de su estrategia competitiva y nuevas formas de producción y distribución.
- Ecológico: Se identifica los cambios referidos la ecología como; leyes de protección medioambiental, regulación sobre el consumo de energía, preocupación por el calentamiento global, conciencia social ecológica y preocupación por la contaminación y el cambio climático.

- Legal: Se analiza los cambios en la normativa legal relacionada con un proyecto específico, como: licencias, leyes sobre el empleo, derechos de propiedad intelectual, leyes de salud y seguridad laboral sectores protegidos o regulados.

2.2.4. Micro entorno

Según Kotler y Armstrong (1999), el microentorno hace referencia al conjunto de factores externos cercanos a la organización que influyen directamente en su desempeño y en su capacidad de respuesta ante un entorno específico. Aunque no están bajo control directo, la empresa puede establecer relaciones y estrategias para adaptarse a ellos o influir en su comportamiento. En esta investigación, el análisis es fundamental para diagnosticar la situación competitiva del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, considerando aspectos como la presencia de otras entidades, las demandas de los usuarios, el nivel de adopción tecnológica y la relación con proveedores de servicios digitales.

Cinco Fuerzas de Michael Porter

- Amenaza de nuevos competidores

De acuerdo con Espinoza y Espinoza (2020), la amenaza de los nuevos entrantes será alta dependiendo del grado de dificultad o barreras de entrada que tenga una organización al momento de ingresar en un mercado específico. La presencia de nuevos competidores ejerce una presión sobre los factores clave, como precios, costos e inversión, limitando la rentabilidad potencial de la industria. Es importante mencionar que, las barreras de entradas son aquellos desafíos que enfrentan las organizaciones al ingresar a un mercado o industria.

Existen ciertos mercados considerados como competencia perfecta, debido a que no presentan obstáculos, permitiendo que las organizaciones ingresen y salgan sin afectar el equilibrio del mercado, esto ocurre generalmente por la abundancia de oferentes. Sin embargo, en sectores altamente especializados o protegidos por el Estado, en donde las barreras de entrada son

significativamente altas (Delgado, 2021). Solo aquellas empresas que dispongan de recursos adecuados y de la capacidad para superar dichas barreras, podrán ingresar y mantenerse en competitivos en el mercado, es decir que, la existencia de estas limitaciones o barreras contribuye a reducir la competencia.

- Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores cumplen un rol estratégico dentro de las cadenas de valor, al ser los encargados de abastecer de insumos necesarios para la producción. Sin embargo, Núñez (2016) menciona que cuando los proveedores tienen una fuerte capacidad de negociación puede representar una amenaza para las empresas. Esta situación está influenciada por factores como la concentración del sector, la oferta de insumos específicos y la cantidad limitada de proveedores disponibles. Es decir que, cuando pocos actores dominan el mercado, estos pueden imponer condiciones desfavorables, establecer precios elevados o restringir el suministro.

- Poder de negociación de los clientes

Los clientes son el eje principal o también considerados como la razón de ser de las organizaciones. Debido a que, tienen la capacidad de negociar precios y exigir una mejor calidad en los productos o servicios que consumen. En el mercado actual, satisfacer las expectativas de los clientes se ha convertido en una estrategia clave para impactar de manera positiva y significativa en la intención de los consumidores, al momento de recomendar el servicio, lo que permite fortalecer la reputación de la organización (Zavala y Vélez, 2020). Es así como su influencia puede llevar a que las empresas reduzcan los precios con el objetivo de fidelizarlos. Sin embargo, aunque estas negociaciones pueden favorecer la lealtad del cliente, también generan efectos negativos en la rentabilidad, especialmente si los ajustes afectan precios previamente establecidos. Por ello, comprender el nivel de influencia que los clientes ejercen en el proceso comercial resulta esencial para establecer estrategias que equilibren la satisfacción del consumidor.

- Amenaza de productos sustitutos

La amenaza de productos sustitutos se refiere a la posibilidad de que los consumidores opten por alternativas que satisfacen las mismas necesidades con mejores condiciones. Caballero *et al.* (2020) señalan que estos productos suelen destacar por su diseño, eficiencia en producción, calidad y servicios complementarios, además de ofrecer precios más accesibles e incorporar atributos más atractivos e innovadores. Sin embargo, Baena *et al.* (2003) advierten que esta amenaza puede afectar la competitividad del sector, ya que las empresas pueden perder participación de mercado, dado que los consumidores tienden a optar por alternativas más económicas. Además, la competencia no solo puede provenir de un solo sector, sino también puede surgir de otras industrias, siempre que los productos ofrecidos cumplan con las expectativas del consumidor.

- Rivalidad Competitiva

Paéz *et al.* (2021) mencionan la rivalidad competitiva se refiere al nivel de competencia que existe entre las empresas de una misma industria que buscan atraer a los mismos clientes. Esta rivalidad influye directamente en la dinámica y rentabilidad del sector, ya que determina la capacidad de las empresas para incrementar su participación de mercado y obtener ventajas competitivas. Además, mencionan que cuando la competencia es intensa, las empresas suelen responder mediante acciones como la reducción de precios, la mejora de productos, la inversión en publicidad o la innovación en sus procesos para diferenciarse. La intensidad de esta rivalidad está condicionada por factores como el número de competidores, el ritmo de crecimiento del mercado y los costos fijos que enfrentan las organizaciones. Por lo cual, una competencia elevada puede reducir los márgenes de ganancia y obliga a las empresas a desarrollar constantemente nuevas estrategias para mantener una posición competitiva favorable en el sector.

2.2.5. Diagnóstico interno

El diagnóstico interno permite examinar las condiciones internas de una organización, evaluando elementos como la gestión operativa, los recursos disponibles, la estructura organizacional y las capacidades institucionales. A diferencia de los factores externos, este diagnóstico se centra en aspectos que están bajo el control directo de la entidad y que determinan su eficiencia, solidez y capacidad de respuesta. Según la APEM Escuela de Marketing (2020), este tipo de evaluación es clave para identificar fortalezas que pueden potenciarse y debilidades que deben corregirse antes de enfrentar retos del entorno.

- Perfil de capacidades internas PCI

Para Amaya (2005), el Perfil de Capacidades Internas (PCI) es una herramienta de diagnóstico que permite identificar las fortalezas y debilidades internas de una organización, enfocándose en sus recursos, procesos y competencias clave. Este perfil facilita el análisis de cinco capacidades fundamentales, con el propósito de evaluar cómo influyen en el desempeño organizacional y en la generación de ventajas competitivas sostenibles. A través del PCI, las organizaciones pueden detectar áreas de mejora y diseñar estrategias más efectivas. Además, proporciona una visión integral del estado interno de la empresa, permitiendo una toma de decisiones más informada. A continuación, se describen las capacidades propuestas por el autor:

- Capacidad directiva: Se refiere a la habilidad de los líderes y gerentes para planificar, tomar decisiones y guiar a la organización hacia sus objetivos. Incluye la definición de estrategias claras y la motivación del equipo para alcanzar metas. Esta capacidad es clave para coordinar recursos y responder eficazmente a los cambios del entorno.
- Capacidad tecnológica: Hace referencia a la habilidad que una empresa tiene para utilizar y aplicar tecnologías que mejoren sus procesos y productos. Esto no solo incluye la implementación de nuevas tecnologías, sino también la capacidad de innovar y adaptarse a los cambios del

mercado. El autor menciona que empresas con una fuerte capacidad tecnológica pueden optimizar la producción, mejorar la calidad de sus productos y ofrecer soluciones innovadoras a los clientes, lo que es vital en un entorno empresarial en constante evolución.

- Capacidad de talento humano: Se centra en las competencias y habilidades del personal dentro de la organización. Esto abarca no solo la formación y la experiencia, sino también la motivación y la cultura organizativa. Fomentar un entorno que atraiga, retenga y desarrolle talento humano puede maximizar el potencial del capital humano e impulsar el rendimiento general de la empresa.
- Capacidad financiera: Es la habilidad de gestionar recursos económicos de manera efectiva. Esto incluye la rentabilidad, el acceso a financiamiento y la planificación financiera. Una sólida capacidad financiera permite a las empresas invertir en crecimiento, enfrentar adversidades y aprovechar oportunidades de expansión. Según el autor, la gestión adecuada de costos y la evaluación constante de la salud financiera son fundamentales para garantizar la sostenibilidad y competitividad a largo plazo.
- Capacidad competitiva: De acuerdo con el autor, se refiere al conjunto de habilidades que permiten a una empresa sobresalir en una industria. Esto abarca la diferenciación de productos, la calidad del servicio y la lealtad del cliente. Las empresas con una fuerte capacidad competitiva son capaces de identificar y responder a las necesidades del mercado, mediante innovaciones continuamente para mantener su relevancia y participación en el sector.

2.2.6. Perfil competitivo

Fred R. (2003) propuso el perfil competitivo como una herramienta estratégica que permite analizar comparativamente a una organización frente a sus principales competidores, considerando factores clave del éxito dentro del mercado en el que operan. Cada factor se valora según su nivel de importancia y se califica el desempeño de cada competidor, lo que permite visualizar de forma estructurada cuáles son las fortalezas y debilidades relativas de cada

entidad. Esta herramienta es especialmente útil en entornos de alta competencia, ya que permite identificar con claridad en qué áreas una organización destaca y en cuáles está en desventaja. Además, contribuye a que las instituciones puedan formular estrategias más efectivas, alineadas con las exigencias del entorno y las necesidades reales de los usuarios, promoviendo así una competitividad más sólida y sostenible en el tiempo.

2.2.7. Sistema financiero

Según el Banco Internacional (2021), el sistema financiero de un país está compuesto por instituciones que cumplen funciones esenciales como fomentar el ahorro, facilitar el intercambio de bienes y servicios, y gestionar los medios de pago. Su propósito principal es captar los recursos financieros de los ciudadanos y canalizarlos mediante créditos hacia sectores que requieren financiamiento para desarrollar actividades productivas. Esta función de intermediación financiera resulta clave para el crecimiento económico, ya que transforma los excedentes monetarios en inversión. En el caso del Ecuador, se menciona que el sistema financiero está conformado por cooperativas de ahorro y crédito, así como por entidades bancos públicos, privados y mixtos, siendo estos últimos los que concentran la mayor parte de los activos.

- Entidades bancarias

La Superintendecia de Bancos (2025) define a los bancos como una institución financiera organizada bajo la figura de empresa, cuya función esencial consiste en captar depósitos de clientes para luego otorgar esos recursos como préstamos a terceros, además de ofrecer servicios adicionales vinculados a la intermediación financiera.

Tabla 1. Clasificación de entidades bancarias por tipo de propiedad

Clasificación	Tipo de propiedad
Banco privado	Capital proviene de inversionistas o accionistas privados.
Banco público	Su capital pertenece al Estado y cumple funciones de interés general.
Banco mixto	Entidad con participación de capital del Estado y de inversionistas privados.

Nota. Clasificación oficial presentada por la Superintendecia de Bancos (2025).

- Cooperativas de ahorro y crédito

En el caso de las cooperativas se clasifican por segmento, es decir, por el número de activos que posee. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros son los entes encargados de regular y supervisar a estas instituciones, asegurando la protección de los intereses de los clientes y el fortalecimiento del sistema, lo que permite un movimiento eficiente de dinero en la economía (Erazo *et al.*, 2020). A continuación, se detalla la segmentación de las cooperativas:

Tabla 2. Segmentación entidades financieras

Segmento	Rango de activos (USD)
Segmento 1	Mayor a 80.000.000,00
Segmento 2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
Segmento 3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
Segmento 4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
Segmento 5	Hasta 1.000.000,00

Nota. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2025).

- Canales tradicionales y digitales

Los canales tradicionales en el sistema financiero son aquellos que requieren que los usuarios se desplacen físicamente a sucursales, ventanillas o cajeros automáticos para realizar sus operaciones. Durante mucho tiempo, esta ha sido la forma principal en que las personas han interactuado con sus bancos o cooperativas. Sin embargo, con la llegada de las nuevas tecnologías, los canales digitales han cambiado esta dinámica, permitiendo que los usuarios realicen trámites y transacciones desde sus dispositivos móviles o computadoras, en cualquier momento y lugar. Estos canales ofrecen mayor comodidad y rapidez, por lo cual se sugiere que las instituciones financieras fortalezcan sus capacidades digitales para mejorar la eficiencia (Bank for International Settlements, 2016). En este contexto, la digitalización ya no es solo una opción estratégica, sino una condición necesaria para responder a las nuevas demandas del entorno competitivo y para asegurar la permanencia en un mercado.

- Producto y servicio financiero

El International Monetary Fund (2025) define aun producto financiero como una herramienta tangible que las entidades ofrecen. Cuyo objetivo es facilitar el ahorro, la inversión o acceder a un crédito. Cada producto tiene condiciones específicas, montos, plazos o intereses, que se adaptan a las necesidades del cliente. Ejemplo, las cuentas de ahorro, los préstamos o las tarjetas. De igual manera, menciona que el servicio financiero, se refiere a todo lo que hace la entidad para que ese producto llegue al usuario de forma efectiva. Esto incluye la atención que recibe una persona al solicitar un crédito, el uso de una app para revisar su cuenta o el asesoramiento que se le brinda. La forma en que se presta el servicio influye mucho en la confianza del cliente.

2.2.8. Fintech

Las Financial Technology "Fintech" hace referencia a la unión de las tecnologías digitales y los servicios financieros. El World Bank Group (2018) define a las Fintech como empresas que ofrecen innovaciones o soluciones tecnológicas aplicadas en las finanzas, cuyo objetivo es brindar beneficios altamente potenciales para el desarrollo de individuos, empresas y gobiernos. A continuación, se presenta la tabla 3, esta muestra los servicios ofertados por estas organizaciones en el Ecuador.

Tabla 3. Principales servicios que ofrecen las empresas Fintech

Servicios	Descripción
Pagos Digitales (Paytech)	Tecnología para realizar transferencias electrónicas (pagos) de una forma más rápida: billetera digital, tarjetas prepagas (tarjeta recargable), remesas, agregadores y facilitadores de pago.
Préstamos	Préstamos digitales: préstamos personales, préstamos empresariales, préstamos hipotecarios, entre otros.
Gestión Financiera empresarial	Tecnología que facilitan a las empresas el manejo de sus finanzas: facturación digital, impuestos, nómina, contabilidad y otros.
Gestión Financiera personal	Permiten a las personas optimizar sus necesidades financieras, incluyendo aplicaciones para hacer seguimiento de gastos, pago de deuda y ahorro de dinero.
Financiamiento Colectivo (Crowdfunding)	Herramientas digitales que recolectan recursos del público para financiar productos, servicios, causas sociales y proyectos creativos, a través de donaciones.
Monedad digitales	Modelos de negocio que se basan en ofrecer monedas alternativas.

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

El autor menciona que estas herramientas digitales han permitido la aparición de nuevos modelos de negocio que posibilitan la interacción económica y financiera de quienes las implementan. A través de sistemas de pago móviles, préstamos y esquemas de financiamiento colectivo, otorgan al usuario un mayor control sobre sus finanzas, dado que reducen el tiempo al momento de ejecutar transacciones financieras y los costos adicionales que estas conllevan. Además, promueven la inclusión financiera, puesto que permiten llegar a sectores geográficos altamente excluidos por la limitada infraestructura financiera. Asimismo, estas innovaciones no solo transforman el acceso y la gestión financiera, sino que posibilitan que su perfil competitivo se mantenga frente a otras instituciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Hernández *et al.* (2014) sostienen que el enfoque mixto implica recolectar, analizar e integrar información cualitativa y cuantitativa, con el propósito de obtener conclusiones más completas y fundamentadas sobre el fenómeno estudiado. Además el autor menciona que el enfoque permite abordar el problema desde distintos niveles de análisis, es decir que un problema de investigación no siempre tiene una sola dimensión. Por lo tanto, no solo observar lo que sucede a simple vista, sino también se identifica las razones internas y los factores del entorno que lo provocan.

En base a este enfoque, la investigación se desarrolló bajo una metodología mixta, al integrar técnicas cualitativas y cuantitativas que posibilitaron analizar la competitividad desde una perspectiva más amplia. El enfoque cualitativo no solo permitió describir el servicio financiero ofrecido por las entidades del sector, sino también aportó una comprensión contextual del entorno financiero local, permitiendo interpretar los factores del entorno macro, micro y capacidades internas que inciden en la competitividad, a través de la técnica de análisis documental y la aplicación de herramientas de diagnóstico como PESTEL, Porter y PCI.

Por su parte, el enfoque cuantitativo facilitó la recolección y el análisis de datos concretos mediante encuestas estructuradas con preguntas en escala de Likert y dicotómicas. A partir de las respuestas recolectadas, se extrajeron promedios, porcentajes y puntuaciones que permitieron interpretar la situación de las entidades financieras desde una perspectiva numérica. Aunque no se aplicó un tratamiento estadístico avanzado, el uso de estas herramientas permitió obtener

resultados claros y medibles, fundamentales para evaluar el perfil competitivo y respaldar decisiones futuras con base en evidencias reales.

3.1.2. Tipo de investigación

- Exploratoria

Según Arias (2012), la investigación exploratoria se emplea cuando el tema de estudio es poco conocido o no existe información suficiente. Su objetivo principal es descubrir ideas, identificar variables y comprender mejor el problema para poder plantear preguntas de investigación o hipótesis claras. Este tipo de investigación es flexible y abierta, ya que no busca conclusiones definitivas, sino sentar las bases para futuros estudios más profundos. Además, permite al investigador familiarizarse con el contexto y las características del fenómeno estudiado.

Bajo este enfoque, la investigación se apoyó en el estudio exploratorio, el cual resultó fundamental para abordar el análisis de la competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, un tema poco estudiado debido a que se trata de sectores rurales y alejados. Este tipo de investigación permitió aproximarse al problema de forma más abierta, facilitando la construcción de un diagnóstico enfocado a la realidad del sistema financiero local frente al avance de las soluciones Fintech. Con ello, se identificaron aspectos claves que no habían sido analizados previamente, como las condiciones actuales, las limitaciones y los desafíos que enfrentan las entidades financieras, a partir de la recopilación de información directa de los actores involucrados a través de cuestionarios estructurados.

- Descriptiva

Según Hernandez *et al.* (1997), la investigación descriptiva se enfoca en identificar y medir las características específicas de un fenómeno, sin centrarse en explicar sus causas, pero brindando una comprensión detallada y objetiva del contexto analizado. En este estudio la investigación descriptiva fue clave para caracterizar el funcionamiento de las entidades financieras en los

cantones Mira y Espejo, especialmente en lo relacionado con los servicios que ofrecen, los canales de atención, las herramientas digitales que utilizan y las principales limitaciones que enfrentan. Este tipo de estudio permitió obtener una visión clara y estructurada de la realidad operativa de bancos y cooperativas, evidenciando diferencias significativas entre los dos tipos de instituciones.

Además, permitió describir de manera sistemática y objetiva la información recolectada sobre los factores internos y externos que indicen en la competitividad del sistema financiero dentro del contexto de las tecnologías emergentes, a través de la aplicación de herramientas analísticas antes mencionadas. Finalmente, en el análisis FODA, la investigación proporcionó una base empírica para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con sustento real y contextualizado.

3.1.3. Diseño de la investigación

Según Ibarra (2020), el diseño secuencial exploratorio permite que la recolección y el análisis de datos cuantitativos se desarrollen sobre los resultados de la fase cualitativa, siendo especialmente útil en estudios que buscan articular la comprensión profunda con la medición objetiva y generalizable de los hallazgos. Por lo cual, la investigación adoptó un diseño secuencial exploratorio como parte del enfoque mixto, ya que permitió abordar el fenómeno desde una comprensión profunda de su contexto hasta una medición numérica de sus componentes.

En la primera fase, de carácter cualitativo, se analizó la situación actual de las entidades financieras ubicadas en la zona, utilizando las herramientas de diagnóstico. Esta aproximación inicial posibilitó identificar factores clave que surgieron del entorno analizado, otorgando sentido y profundidad a la interpretación del fenómeno en estudio. Posteriormente, en la fase cuantitativa, se asignaron valores numéricos a los factores identificados en la etapa anterior, lo que permitió medir su impacto y organizar los datos de manera sistemática. Esta secuencia metodológica resultó adecuada, ya que permitió construir instrumentos cuantitativos a partir de una base contextual sólida.

3.2. HIPÓTESIS

- **H0:** La situación actual del sistema financiero, de los cantones Mira y Espejo, dentro del contexto Fintech, no refleja un perfil competitivo sólido en función de los factores clave identificados
- **HA:** La situación actual del sistema financiero, de los cantones Mira y Espejo, dentro del contexto Fintech, refleja un perfil competitivo sólido en función de los factores clave identificados

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de la variable

Variable dependiente: Competitividad

En esta investigación, se define como la variable dependiente a la "competitividad", ya que constituye el fenómeno principal de análisis y está determinada por factores internos y externos que influyen en el desempeño de las entidades financieras. Su comportamiento se encuentra condicionado por elementos del macroentorno, la dinámica competitiva del sector y las capacidades organizacionales internas. Tal como lo define Porter (1985), la competitividad es el resultado de la interacción entre los recursos internos de una organización y las condiciones del entorno competitivo, los cuales determinan su posición competitiva frente a otras entidades.

Según el autor, este enfoque permite identificar el perfil competitivo de las entidades financieras frente a los retos y oportunidades que plantea la transformación digital impulsada por las soluciones Fintech. Por lo tanto, se comprende que la competitividad no actúa como una causa, sino como un efecto dentro del análisis organizacional, ya que depende del desempeño estratégico y de la capacidad de adaptación de cada entidad a los cambios del entorno, comprender la competitividad como variable dependiente permite establecer un punto de partida sólido para el análisis estratégico del sector financiero, a su vez facilita la identificación de aquellos factores que potencian o limitan el desempeño de las entidades.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones		Indicadores	Técnicas
Dependiente: **Competitividad**	Macro entorno (PESTEL)	Político	Nivel de estabilidad política y regulatoria.	Revisión documental
		Económico	Condiciones macroeconómicas que influyen en el acceso a servicios Fintech.	
		Social	Nivel de inclusión financiera y acceso social al sistema financiero.	
		Tecnológico	Condiciones tecnológicas del entorno que facilitan la adopción de soluciones Fintech.	
		Ecológico	Integración de criterios sostenibles en las operaciones financieras tecnológicas.	
		Legal	Existencia de regulaciones y normativos para el sistema financiero y las Fintech.	
	Micro entorno (5 fuerzas de Porter)	Clientes	Promedio de percepción sobre el poder de negociación de clientes.	Encuesta
		Proveedores	Promedio de percepción sobre la dependencia de proveedores.	
		Sustitutos	Promedio de percepción sobre amenazas de productos y servicios sustitutos (Fintech).	
		Entrantes	Promedio de percepción sobre la amenaza de nuevos competidores.	
		Rivalidad competitiva	Promedio de percepción sobre la competencia en tecnologías Fintech.	
	Diagnóstico interno (PCI)	Capacidad directiva	Porcentaje de entidades con capacidad organizacional para implementar Fintech.	Encuesta
		Capacidad tecnológica	Porcentaje de entidades con infraestructura tecnológica orientada a la adopción de Fintech.	
		Capacidad talento h.	Porcentaje de entidades con bajos niveles de rotación de capital humano.	
		Capacidad financiera	Porcentaje de entidades que disponen de recursos financieros para invertir en Fintech.	
		Capacidad competitiva	Porcentaje de entidades con alta participación en Fintech dentro del sector.	

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

El estudio se fundamenta en un enfoque mixto que combina el método inductivo y deductivo. En la fase cualitativa se emplea el método inductivo, partiendo de la observación y análisis de datos específicos para generar una comprensión amplia del entorno en el que participa el sistema financiero. En la fase cuantitativa se aplica el método deductivo, que permite contrastar y validar la hipótesis mediante la recolección y análisis de datos numéricos. Esta combinación metodológica facilita comprensión integral y rigurosa del fenómeno estudiando. Como lo menciona Babativa (2017), el investigador debe tener dos referentes, la primera son aquellas teorías existentes y la segunda la realidad del contexto estudiado, con el objetivo de justificar y fundamentar la hipótesis.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas empleadas en la investigación fueron dos encuestas dirigidas a los representantes de las entidades financieras de los cantones Mira y Espejo, además del análisis documental. Para el diagnóstico del macroentorno se utilizó la herramienta metodológica PESTEL mediante la técnica de análisis documental, la cual se basó en el uso de fuentes secundarias, tales como informes técnicos, normativas institucionales, estudios académicos y datos de fuentes oficiales. Dicha técnica permitió recopilar información relevante sobre factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que inciden directamente en la competitividad del sistema financiero local. Esto guarda relación con lo expuesto por Peña y Pirela (2007), en el que mencionan que el análisis documental es una técnica basada en la revisión crítica y estructurada de documentos existentes, con el fin de extraer información útil que contribuya al desarrollo de la investigación desde un enfoque contextual y fundamentado.

Mientras que, el primer cuestionario fue elaborado en base al modelo de las cinco fuerzas Porter enfocado en diagnosticar el microentorno (oportunidades y amenazas). El cual consta de 7 preguntas demográficas y 25 preguntas

relacionadas con las cinco fuerzas, con una escala de Likert del 1 a 5 para medir el nivel de acuerdo. Para la validación de este instrumento se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach en donde se obtuvo un 0.87, demostrando tener una consistencia interna aceptable y fiable para proceder al análisis. Esto guarda relación con lo que mencionan Zitzmann y Orona (2025), quienes sostiene que el alfa de Cronbach es una de las medidas más utilizadas para evidenciar la confiabilidad de los instrumentos en investigación.

El segundo cuestionario fue elaborado con base en el Perfil de Capacidades Internas (PCI) adaptado al contexto Fintech, una herramienta metodológica que permite analizar los factores internos de una organización desde una perspectiva estratégica. Este instrumento consta de 6 preguntas demográficas y 25 preguntas relacionadas a las cinco capacidades internas. Estas dimensiones permiten identificar con mayor precisión los puntos fuertes y áreas de mejora dentro de la organización. De acuerdo con Amaya (2005), el PCI busca definir cuáles son las debilidades y fortalezas, al igual que el impacto de ellas en la organización, lo cual respalda su utilidad para el diagnóstico interno.

Al estar basada en un enfoque mixto, la investigación incluyó una fase cuantitativa, en la que se las encuestas generaron datos numéricos que fueron analizados y proporcionaron información sobre las actitudes y comportamientos de la población estudiada. Contribuyendo a generar conclusiones objetivas y subjetivas, fundamentadas en evidencia numérica (Vásquez *et al.*, 2023).

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.6.1 Población

La población objetivo de la presente investigación corresponde a las entidades del sistema financiero formal, bancos y cooperativas de ahorro y crédito legalmente constituidas y autorizadas por los organismos de control correspondientes, como la Superintendencia de Bancos y la SEPS. Con base a ello, se identificaron diez instituciones que operan en los cantones Mira y Espejo, y se corroboró mediante un censo. Este método permitió incluir la totalidad de

las instituciones financieras presentes en los dos cantones, garantizando un análisis integral y representativo. En la tabla 5, se presentan las entidades financieras de los cantones Mira y Espejo, junto al segmento que corresponde.

Tabla 5. Cooperativas y Bancos que operan en los cantones Mira y Espejo

Cantón Mira	
Cooperativa/Banco	**Segmento**
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.	2
Cooperativa de Ahorro y Crédito Rural Sierra Sierra Norte Ltda.	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.	1
BanEcuador	Otro
Cantón Espejo	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda.	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.	1
Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.	1
Banco de Pichincha	Otro
Banecuador	Otro

Nota. Entidades identificadas mediante la aplicación del censo.

Al tratarse de un censo, no fue necesario realizar un cálculo de muestra, ya que se incluyó la totalidad de la población estudiada. Este enfoque asegura que los resultados obtenidos reflejen más con precisión el perfil competitivo del sistema financiero dentro del contexto Fintech en el área de estudio (Folwer, 2009).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Caracterización del servicio financiero

En este apartado se describe las características del servicio financiero ofrecido por las instituciones financieras en los cantones Mira y Espejo, dentro del contexto Fintech. Se analiza cómo bancos y cooperativas han incorporado tecnologías digitales para modernizar sus servicios y responder a las nuevas demandas del mercado.

- Entidades bancarias

La tabla 6 muestra las características que presentan las dos entidades que actualmente se encuentran operando en los cantones Mira y Espejo. Por una parte, el Banco Pichincha se caracteriza por su significativo volumen de activos, siendo uno de los bancos privados más grandes a nivel nacional y en particular en el cantón Espejo. Lo cual, le permite tener una alta capacidad de inversión en tecnología, ampliar su cobertura y cubrir procesos de transformación digital en estos sectores (Forbes Ec, 2025). Por otra parte, BanEcuador posee un nivel de activos más reducido en comparación con la banca privada, dado que su naturaleza como banco público está enfocado y orientado al financiamiento en el sector productivo.

En cuanto a su cobertura operativa El Banco Pichincha dispone de una amplia red de atención tradicional en el cantón Espejo, con múltiples puntos de corresponsales no bancarios, una agencia y un cajero automático, pese a que en el cantón Mira también existen 10 corresponsales no bancarios, los puntos físicos disponibles en Espejo no solo atienden a usuarios de locales, sino también a usuarios provenientes de Mira y zonas cercanas como el cantón Bolívar, evidenciando una cobertura más amplia y eficiencia operativa. Mientras que, BanEcuador cuenta con menor presencia territorial en lo que corresponde a puntos físicos como corresponsales no bancarios en los dos cantones. Dando

como consecuencia, el acceso limitado a ciertos segmentos rurales al sistema financiero debido a la falta de infraestructura (BID, 2015).

Por otra parte, las dos entidades bancarias ofrecen servicios financieros básicos similares, tanto para personas como para empresas. Sin embargo, el Banco Pichincha presenta una oferta más amplia y con mayor digitalización en estos sectores, como lo son los microcréditos digitales, herramientas de pago y cobro a través de QR como DEUNA, billeteras digitales de fácil acceso y funcionalidad. Lo cual le permite diferenciarse del resto de entidades no solo en cantidad de servicios y sino en la funcionalidad real que ofrecen estos servicios, mejorando la experiencia de los usuarios en sectores rurales excluidos por la banca tradicional. Mientras que, BanEcuador aún mantiene una oferta más limitada y menos integrada a innovaciones Fintech.

Respecto a la seguridad digital, las entidades han incorporado mecanismos obligatorios de seguridad establecidos por la Superintendencia de Bancos. Pero se puede evidenciar que el Banco Pichincha, refuerza la seguridad a través de sistemas con tecnologías adicionales como el token y SMS Banking & OTP, lo cual permite una autenticación más robusta, reduce los riesgos de accesos no autorizados, evita la suplantación de identidad y fraudes electrónicos.

En el análisis realizado se puede identificar que la digitalización es un factor clave que facilita la inclusión financiera de sectores rurales al ofrecer servicios accesibles y funcionales a través de plataformas digitales Fintech, en particular en las cabeceras cantonales donde la infraestructura financiera es escasa. En este contexto, las características que presenta el Banco Pichincha muestran un mayor desarrollo tecnológico y una integración más amplia de herramientas Fintech, además de su capacidad de inversión, lo cual le otorga una posición más representativa frente al BanEcuador en los cantones Mira y Espejo. Sin embargo, un estudio realizado al sistema bancario digital en el Ecuador evidencia que aún persisten retos en el fortalecimiento de ciberseguridad y la necesidad de formar colaboradores que gestionen este tipo de riesgos (Giler *et al.*, 2024).

Tabla 6. Caracterización del servicio financiero ofrecido por las entidades bancarias de los cantones Mira y Espejo

Entidad	Tamaño	Canales tradicionales	Canales digitales	Servicios financieros	Innovación Fintech	Seguridad digital
Banco Pichincha	Grande, Activos 19,493,100 USD	CNB: Mira 10, Espejo 16. ATM: Espejo 1 BANRED Agencia: Espejo 1	Banca Móvil, Web, Telefonía, Deuna, WhatsApp, Google Pey	Pagos en línea (impuesto predial, matrícula, recargas), transferencias y giros nacionales e internacionales, remesas, asesoría digital, apertura de cuentas y créditos, calificación crediticia	Simuladores de crédito, billetera digital, pagos y cobros QR, microcréditos digitales, inteligencia artificial	Firma electrónica, token Pichincha, SMS Banking & OTP, cifrado SSL, notificaciones en tiempo real
BanEcuador	Mediano Activos: 1,857,307 USD	Agencia: 1 Espejo, 1 Mira. ATM: Espejo 1 BANRED	Banca digital App móvil	Transferencias directas e interbancarias, pago tarjetas de crédito, consulta datos y movimientos, asesoría financiera, solicitud de crédito, mesa de atención ciudadana en línea	Simulador de crédito e inversión, billeteras digitales	Firma electrónica, monitoreo activo de riesgos, autenticación múltiple, notificaciones en tiempo real

Nota. Se presenta información recopilada del Banco Pichincha (2025) y BanEcuador (2025).

- Cooperativas de ahorro y crédito

La tabla 7 muestra las características del servicio ofrecido por las cooperativas de ahorro y crédito que operan en los cantones Mira y Espejo. En el segmento 1, se encuentra la Cooperativa Pablo Muñoz Vega ubicada en el cantón Mira, su infraestructura incluye una agencia física, dos cajeros automáticos y una extensa red de corresponsales solidarios ubicados en diferentes puntos. Su presencia física en zonas urbanas y rurales facilita la inclusión financiera al acercar servicios financieros a sectores donde otras entidades no tienen cobertura. Además, el uso de canales digitales como aplicación móvil, plataforma web, atención vía WhatsApp, billetera móvil y pagos QR. Demostrando que su estructura no solo representa una mejora tecnológica, sino una mayor preparación institucional para atender a las demandas del sistema financiero cuyo enfoque está orientado en la digitalización.

Por otro lado, la Cooperativa Tulcán, ubicada en el cantón Espejo, cuenta únicamente con una agencia, un cajero automático y no dispone de corresponsales solidarios. En cuanto a su innovación Fintech, ofrece diversos servicios digitales tales como soluciones para pagos QR, herramientas de simulación financiera y canales de acceso en línea. Aunque combina canales tradicionales y digitales para atender a sus socios, la ausencia de corresponsales físicos limita su capacidad de alcance en áreas más rurales de los cantones. De igual manera, la Cooperativa 29 de Octubre utiliza canales digitales básicos similares a las demás entidades. Sin embargo, no ha adaptado su oferta de servicios de acuerdo con las necesidades de los sectores estudiados. Además, la ausencia de herramientas digitales actuales demuestra que su digitalización en Fintech aún en limitada.

En el segmento 2, la Cooperativa Andina, cuenta con una única agencia en el cantón Mira, presenta una oferta digital menos diversa en comparación con las cooperativas del segmento 1. Mientras estas entidades han avanzado en la incorporación de tecnologías financieras que mejoran sus procesos y servicios, la Cooperativa Andina mantiene su enfoque centrado en servicios digitales

básicos. Esto guarda relación con lo mencionado por Zuñiga (2025), una menor adopción tecnológica evidencia una capacidad limitada para responder a las nuevas formas de demanda, especialmente en sectores que requieren servicios más accesibles, ágiles y disponibles desde medios digitales, dada su lejanía a ciudades grandes donde la infraestructura financiera es más robusta.

En el segmento 3, se encuentra la Cooperativa Sierra Rural Norte, ubicada únicamente en el cantón Mira, ha incorporado algunos canales digitales como la billetera electrónica y simuladores de crédito. También ha implementado mecanismos de seguridad como el cifrado de datos y el acceso mediante código QR. Sin embargo, su infraestructura física se limita a una sola oficina, sin cajeros automáticos ni corresponsales, lo que restringe el acceso de los usuarios a través de canales tradicionales. Por su parte, la Cooperativa Santa Anita, con agencias en Espejo y Mira, ofrece servicios enfocados principalmente en funciones básicas como pagos y consultas. No dispone de herramientas digitales más avanzadas, como pagos QR o sistemas de autenticación segura. Esta limitación tecnológica disminuye la calidad del servicio y no satisface las expectativas actuales de los usuarios, quienes demandan soluciones más prácticas y accesibles desde sus dispositivos móviles.

Aunque las cooperativas del segmento 3 han comenzado a incorporar tecnologías digitales, todavía enfrentan limitaciones importantes relacionadas con su capacidad técnica y la disponibilidad de recursos. Las soluciones que ofrecen son útiles para operaciones básicas, pero no alcanzan los niveles de eficiencia, protección de datos ni facilidad de uso que actualmente exige el entorno financiero digital. Tras el análisis realizado se pudo identificar que las cooperativas del segmento 1 tienden a adaptarse más rápidamente a las tecnologías Fintech debido a su mayor capacidad financiera. Estas instituciones disponen de más recursos para invertir en infraestructura digital, contratar personal especializado y desarrollar alianzas tecnológicas, elementos cruciales para implementar herramientas avanzadas. De acuerdo con Domínguez y Méndez (2024), las Fintech sí influyen en la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito, también creen que las

inversiones realizadas en tecnología financiera contribuyen a un mayor crecimiento institucional.

Tabla 7. Caracterización del servicio ofrecido por las Cooperativa de ahorro y crédito de los cantones Mira y Espejo

Entidad	Segmento y activos	Canales tradicionales	Canales digitales	Servicios financieros	Innovación Fintech	Seguridad digital
29 de Octubre Ltda.	Segmento: 1 Activos: 1,100,406 USD	Agencia: 1 ATM: 1 Espejo	App móvil Pagina web Telefonía	Pagos en línea, transferencias, asesoría y consulta de saldos.	Billetera móvil. simulador de ahorro, créditos e inversión.	Política de privacidad y autenticación
Pablo Muñoz Vega Ltda.	Segmento: 1 Activos: 343,585,469 USD	ATM: 2 Mira CS: 3 Espejo, 2 Mira Agencias: 1 Mira	Página Web aplicación móvil, WhatsApp	Pagos en línea (IESS, remesas, bonos). Transferencias internas e interbancarias. Consultas y movimientos.	Simulador de crédito, billetera digital, pagos QR DEUNA.	Autenticación multifactor. Política de privacidad de datos.
Tulcán Ltda.	Segmento: 1 Activos: 410,965,536 USD	ATM: 1 Espejo Agencias: 1 Espejo	Página web App móvil Línea telefónica	Pagos de servicios (impuestos, SUPA IECE, matrículas, pensiones). Transferencias internas e interbancarias. Consultas y solicitudes.	Billetera móvil BICO, pagos QR DEUNA, simuladores digitales.	Autenticación cifrado y protección de datos en canales digitales
Andina Ltda.	Segmento: 2 Activos: 12,856,140 USD	Agencia: 1 Mira	Página web App móvil WhatsApp	Pagos de servicios (impuestos, pensiones e IESS). Transferencias internas y a otras entidades. Consultas y movimientos.	Simulador de crédito, billetera digital	Uso de cifrado SSL/TLS.
Sierra Rural Norte Ltda.	Segmento 3 Activos: 31,147,912 USD	Agencia: 1 Mira	Página web App móvil	Pagos de servicios. Transferencias internas e interbancarias. Consultas y pagos.	Billetera digital, simulador de crédito	Acceso por QR. Uso de cifrado SSL/TLS.
Santa Anita Ltda.	Segmento: 3 Activos: 19,060,882 USD	Ventanilla: 1 Espejo Agencia: 1 Mira	App móvil Página web Telefonía	Pagos y cobros de en línea (tarjetas, remesas).	Billetera digital, simulador de crédito e inversión	Política de privacidad y tratamiento de datos

Nota. Se presenta información recopiladas de las páginas oficiales de cada una de las entidades.

- Análisis comparativo entre bancos y cooperativas de ahorro y crédito

Dentro del entorno Fintech, la banca privada presenta una ventaja evidente desde la perspectiva funcional y tecnológica, puesto que su volumen de activos y trayectoria institucional hace que mantenga una posición más sólida a nivel nacional y cantonal. Su alta capacidad de movilizar recursos a gran escala le permite desarrollar plataformas digitales avanzadas y liderar en innovación Fintech. Sin embargo, los bancos priorizan a los segmentos urbanos y clientes con mayor poder adquisitivo, lo cual limita su conexión con sectores rurales o económicamente vulnerables.

Por otra parte, el sector cooperativo presenta grandes diferencias dado que se clasifican por segmentos, volumen de activos, infraestructura tecnológica, innovación financiera digital y estructura organizacional, se destacan por su fuerte orientación social y comunitaria. Su estructura está fundamentada en principios de equidad, participación y solidaridad, permitiéndoles crear un vínculo más estrecho entre socios y adaptar sus servicios y productos a la realidad económica local. Este enfoque social ha permitido que las cooperativas que operan en las zonas de Mira y Espejo ofrezcan soluciones orientados al entorno agrícola y ganadero, en el que también, incluyen cronogramas de pago acordes al ciclo productivo. Además, los factores culturales y de pertenencia influyen en la elección de estas entidades frente a la banca tradicional, por lo que gran parte de personas perciben que las cooperativas de ahorro y crédito son espacios donde son escuchadas, comprendidas y atendidas con mayor cercanía.

Un estudio comparativo realizado al sistema financiero ecuatoriano refleja que el sector cooperativo ha demostrado un crecimiento sostenido, convirtiéndose en un actor clave en el sistema financiero privado. Cabe recalcar que aún existen riesgos operativos principalmente en cooperativas de segmentos inferiores, por lo que es necesario estar en supervisión constante (Cárdenas *et al.*, 2021). En conclusión, si bien la banca es líder en innovación y cobertura, las

cooperativas resultan ser más funcionales y representativas en sectores rurales, por su adaptabilidad, confianza social y enfoque humano

4.1.2. Macroentorno

Se realizó el diagnóstico del macroentorno mediante la herramienta metodológica PESTEL, apoyado en información documental proveniente de fuentes oficiales, normativa vigente y reportes institucionales. Esta aplicación permitió identificar los elementos del entorno externo que inciden en el perfil competitivo de las entidades analizadas. Comprender dichas condiciones resultó fundamental para contextualizar el desarrollo del sector financiero local. A continuación, se presentan los principales hallazgos correspondientes a cada dimensión del modelo PESTEL.

- Diagnóstico PESTEL de entidades bancarias

Factores políticos

- A inicios del 2025 el Ecuador atravesó una incertidumbre política dado las elecciones del nuevo mandatario, a esto se sumó también la crisis energética y los problemas de seguridad (El Comercio, 2025). Esta situación generó dudas sobre la continuidad de políticas públicas y regulaciones en el sector financiero, afectando la confianza de inversionistas.
- El gobierno ecuatoriano declaró la existencia de un conflicto armado y estados de excepción en el país, durante los años 2024 y 2025 (Vistazo, 2025). Esta medida, generó un clima de inestabilidad política, afectando la percepción de seguridad jurídica y económica del sistema bancario.
- En marzo de 2025, el Gobierno aprobó la política pública de Transformación Digital 2025-2030, que establece una hoja de ruta para fortalecer la infraestructura, la interoperabilidad, la ciberseguridad e inclusión digital en sectores públicos y privados.
- En 2022, el gobierno estableció lineamientos para la banca abierta, permitiendo a los bancos compartir información financiera bajo confidencialidad (API) y promover la interoperabilidad tecnológica con empresas Fintech (OCDE, 2024). Esto permite desarrollar productos más

personalizados y eficientes, además de fortalecer la colaboración entre bancos y Fintech, lo que moderniza y dinamiza el sector.

Factores económicos

- El gobierno aplicó un aumento del IVA del 12% al 15% a inicios del 2024, con el objetivo de reducir el déficit fiscal y sostener la dolarización (Tapia, 2025). Esta decisión, limita la capacidad de ahorro de la población y disminuye la demanda de productos y servicios digitales.
- En 2024, el PIB de Ecuador disminuyó cerca del 2%, afectando la economía y limitando la expansión de bancos y Fintech. Sin embargo, la estabilidad de la dolarización y las reservas internacionales permitió que los bancos mantuvieran liquidez suficiente (Tapia, 2025). La desaceleración económica reduce la demanda de servicios financieras y la capacidad de inversión e innovación.
- En mayo del 2025, la inflación anual fue de 0,46%, indicando un entorno de precios estables (INEC, 2025). Este panorama facilita la planificación financiera de las entidades bancarias, dado que reduce la incertidumbre del valor del dinero y permite la fijación de tasas de interés adecuadas para créditos.
- La tasa de interés referencial activa ponderada fue (8,40%, para créditos otorgados) y pasiva (6,34% para depósitos) en el Ecuador, indicando que el costo del crédito sigue siendo relativamente alto (Junta Política y Regulación Financiera, 2025). Esta situación dificulta que las personas accedan a préstamos tradicionales, además, limita obtener ganancias a los bancos y genera presión en el sector financiero.
- En Ecuador la tasa de desempleo en mayo del 2025 fue de 4,1%, demostrando un incremento de 0,6 p.p. respecto al año anterior (INEC, 2025).
- Un estudio realizado por el INEC (2025) revela que la tasa de desempleo en la provincia del Carchi cerró con 4,9% a finales del 2024. Este panorama refleja una baja tasa de estabilidad laboral, provocando la reducción del

poder adquisitivo y por ende el acceso a productos y servicios financieros ofertados por la banca y empresas Fintech.

- La tasa de población ocupada en el sector informal a marzo del 2025 aún registró un alto porcentaje (53,3%) (INEC, 2025). Esta situación impide que la población acceda a productos financieros bancarios debido a la falta de documentación e historial crediticio.
- A inicios del 2025, la deuda pública del Ecuador ascendió a USD 64,743,62 millones, lo que representa el 52,60% del PIB nacional (Ortíz, 2025). Este nivel de endeudamiento limita la capacidad del Estado de inversión en sectores prioritarios y presiona el alza de tasas de interés, lo cual restringe el acceso a créditos.

Factores sociales

- A finales de 2024, aproximadamente el 28 % de la población ecuatoriana vivía en situación de pobreza, con cifras que superan el 43 % en las zonas rurales (El Comercio, 2024). Este contexto socioeconómico limita la capacidad de las personas para ahorrar o acceder a productos bancarios, ya que muchas familias priorizan cubrir sus necesidades básicas antes que participar activamente en el sistema financiero formal.
- Las cooperativas de ahorro y crédito han ganado presencia en áreas rurales por su cercanía a la comunidad, tasas de interés competitivas y mayor facilidad de acceso. Aunque los bancos concentran el 70 % de los activos del sistema financiero, las cooperativas representan aproximadamente el 30 % captado en zonas rurales (Ecuavisa, 2024). Esta situación afecta negativamente a los bancos, ya que limita su presencia en zonas rurales frente al avance de las cooperativas.
- A septiembre de 2023, Ecuador registró 54.609 puntos de atención financiera, incluyendo sucursales, cajeros automáticos, agencias móviles y corresponsales no bancarios (Banco Central del Ecuador, 2023). Este crecimiento facilita el acceso de la población a servicios como ahorros, pagos y créditos, especialmente en zonas rurales. La expansión de estos puntos fortalece la inclusión financiera y reduce las barreras geográficas.

- El incremento en el uso de canales digitales, que pasó del 21,4 % en 2019 al 41,1 % en 2021, ha permitido que un mayor número de personas acceda al sistema financiero. Esto ha promovido la bancarización de sectores antes excluidos y un cambio en los hábitos sociales hacia el uso cotidiano de servicios digitales.
- La pandemia de COVID-19 generó un cambio estructural en los patrones de comportamiento social, impulsando de manera significativa el uso de canales digitales y autoservicios. Este proceso ha consolidado una tendencia hacia las transacciones sin contacto y el uso de medios remotos.
- Los millennials y centennials lideran la adopción de los canales tecnológicos. Sin embargo, la baja educación financiera digital representa una barrera social que limita el acceso equitativo a los servicios financieros digitales. Esta situación afecta principalmente a adultos mayores y personas que residen en zonas rurales, quienes enfrentan dificultades para interactuar con plataformas tecnológicas.
- En el primer trimestre de 2024, el 84% del monto total de nuevos créditos bancarios se destinó a sectores productivos. Sin embargo, el 53% de las operaciones de crédito a personas fueron para consumo, reflejando alta demanda de financiamiento personal en montos menores (Asobanca, 2024).

Factores tecnológicos

- La billetera móvil es el cuarto medio de pago en Ecuador, con 16 % de uso entre consumidores y 36 % en pequeños comercios (Tapia, Billetera móvil es el cuarto medio de pago más usado en Ecuador, 2023). Lo cual permite reducir la dependencia del efectivo, costos operativos y fortalece el dinamismo del sistema financiero digital para responder a las nuevas necesidades de los usuarios financieros.
- El notable crecimiento de las transacciones realizadas a través de aplicaciones móviles, banca web y autoservicios refleja la consolidación de los canales digitales como pilar de la operación bancaria. Este avance ha transformado la interacción entre los usuarios y las instituciones.

- Ecuador, es el cuarto país latino con más intentos de ataque cibernético (Loor, 2025). Esto ha impulsado que los bancos inviertan y trabajen con Inteligencia Artificial para analizar el comportamiento de pago, optimizar la evaluación crediticia, reducir la morosidad y detección de fraude.
- Ecuador cuenta con 18,2 millones de habitantes y cerca de 18 millones de conexiones móviles, de las cuales el 94,7% son mediante banda ancha móvil. Se registraron 15,2 millones de usuarios de internet, alcanzando una tasa de penetración del 83,7%. No obstante, a inicios de 2025, 2,97 millones de personas aún no accedían a internet, de las cuales el 34,8% residían en zonas rurales. (Global Digital Headlines, 2025). La falta de acceso en zonas rurales aún limita la inclusión financiera digital en ciertos sectores.

Factores ecológicos

- La cartera sostenible creció del 1,8 % del total en 2019 al 8,3 % en 2022 (Asobanca, 2022). Esto refleja un compromiso creciente del sistema bancario con proyectos orientados a la sostenibilidad y la inclusión financiera.
- La digitalización impulsada por la banca y las Fintech contribuye a reducir el uso de papel y a disminuir la huella de carbono relacionada con las operaciones físicas tradicionales. Al promover medios de pago digitales y eliminar procesos tradicionales, estas tecnologías fomentan una economía más sostenible.

Factores legales

- La Ley Fintech reconoce explícitamente al blockchain como tecnología aplicable a servicios financieros (mercado de valores, seguros, pagos) (Serrano, 2022). Esto abre un marco legal para su uso por bancos y Fintechs en Ecuador.
- El BCE ha establecido requisitos de registro y mecanismos de supervisión para plataformas tecnológicas financieras, lo cual busca prevenir fraudes y garantizar la transparencia. Sin embargo, aún es necesario reforzar la capacitación institucional y el monitoreo efectivo del cumplimiento

normativo (Banco Central del Ecuador, 2024). Esto acontecimiento fortalece la confianza y transparencia en el sector Fintech.

- La resolución Nro. JPRF - F – 2025-0155, indica que las Fintechs que operen en Ecuador deben constituirse como sociedades anónimas y contar con un capital mínimo de USD 200 000, además de contratar pólizas de seguro de responsabilidad civil para cubrir daños a usuarios (Ayala, 2025). Esta normativa eleva las barreras de entrada y limita la innovación en el sector financiero.
- La Circular Nº SB-IG-2024-0013-C obliga a los bancos a reforzar la gestión del riesgo operativo y la ciberseguridad en canales digitales, exigiendo controles sólidos de autenticación y protección de la información conforme a estándares internacionales (Superintendecia de Bancos, 2024). Esto incrementa las obligaciones legales en el entorno Fintech.
- En el 2022, la Asamblea Nacional emitió la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos, esta ley establece que los bancos no podrán participar accionaria en empresas denominadas Fintech. Es decir, no tienen autorización de crear ni gestionar aplicaciones Fintech con participación directa (Coba, 2025). Con base normativa los bancos enfrentan una limitación para integrarse al entono Fintech.
- La normativa crea sandboxes regulatorios, donde las Fintech prueban nuevos servicios bajo supervisión. Además, prohíbe que los bancos controlen Fintechs, para evitar monopolios y asegurar una competencia justa (Serrano y Bustamente, 2023). Con base en ello, se impulsa la innovación Fintech, lo que representa una oportunidad para el sector y un reto para los bancos.
- La ley Orgánica para enfrentar el conflicto Armado Interno establecido por el gobierno en el 2024, grava impuesto temporal sobre las utilidades de los bancos, con tarifas que oscilan entre 5% y 25%, según el nivel de ganancias reportadas en el 2023. El Banco central se pronunció dado que esto afecta la rentabilidad del sector financiero y reduce la capacidad de invertir en innovación financiera digital (Asobanca, 2024).

- En junio del 2025, la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador firmaron un convenio interinstitucional para fortalecer la cooperación técnica y realizar pruebas de estrés al sistema financiero. Esta acción mejora la supervisión bancaria y fomenta un entorno regulado, lo cual contribuye a una mayor seguridad en el desarrollo de servicios financieros digitales (Superintendencia de Bancos, 2025).

Diagnóstico PESTEL de cooperativas de ahorro y crédito

Factores políticos

- El Ecuador enfrentó un periodo de inestabilidad política marcado por crisis energética y estados de excepción. En 2025, con la llegada de un nuevo gobierno, persisten desafíos que generan incertidumbre en el sector financiero (HCB, 2025). Esto afecta la confianza de inversionistas y la capacidad operativa de las cooperativas de ahorro y crédito.
- En junio de 2025, la Asamblea Nacional aprobó la Ley de Integridad Pública, que incluye una disposición que permite la transformación de ciertas cooperativas de ahorro y crédito en bancos privados (FIDUVALOR, 2025). Esta medida ha generado controversia en el sector cooperativo, que considera que atenta contra los principios del modelo solidario y la autonomía de las COAC.
- En 2025, la supervisión de las cooperativas pasó de la SEPS a la Superintendencia de Bancos, aplicando normas más estrictas del sistema bancario. Esto generó preocupación en el sector cooperativo por posible afectación a su autonomía y modelo solidario, lo que llevó a gremios a pedir un veto parcial y anunciar acciones legales (Salazar, 2025). Esta situación limita la autonomía cooperativa y afecta su modelo solidario.
- La inseguridad y criminalidad han presionado al sistema financiero y cooperativas, elevando la morosidad por robos, migración e inestabilidad. Esto ha motivado mayor control político y regulatorio en el sector (La Hora, 2024). Esta situación afecta la estabilidad financiera y limitan la confianza en el sistema cooperativo.

- La Política para la Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 impulsa el uso de tecnología en todos los sectores, incluidas las cooperativas supervisadas por la SEPS. Busca que estas mejoren sus procesos digitales, adopten nuevas tecnologías y protejan la información de sus usuarios (Ministerio de Telecomunicacion y de la Sociedad de la Información, 2025). Esta iniciativa del gobierno facilita la modernización y el acceso a servicios digitales.

Factores económicos

- En diciembre de 2024, la tasa activa referencial fue del 10.4 % y la pasiva del 7.5 %, lo que reduce el margen financiero de las cooperativas, afectando su rentabilidad. (Universidad Andina Simón Bolívar, 2025).Esto refleja una amenaza, debido a que el margen financiero reducido limita la capacidad operativa de las cooperativas.
- En 2024, Ecuador aumentó el IVA del 12 % al 15 % y redujo subsidios energéticos, mejorando la recaudación tributaria en un 13 % real, lo cual redujo el déficit fiscal (Grupo Banco Mundial, 2025). Aunque esto fortalece la estabilidad macroeconómica, también disminuye el ingreso disponible de los hogares, lo que puede afectar la capacidad de ahorro y demanda de crédito en las COAC.
- En 2024, la economía ecuatoriana registró una contracción del PIB del 2 %, lo que confirmó su entrada en recesión (Avellán, 2025). Este escenario afectó la capacidad de consumo y redujo la demanda de crédito, limitando las oportunidades de crecimiento para las cooperativas de ahorro y crédito.
- En 2024, la tasa de desempleo a nivel nacional se situó en 3,7%, mientras que en la provincia del Carchi fue ligeramente superior, alcanzando el 4,9%. Estos indicadores reflejan una mayor vulnerabilidad laboral en Carchi, lo que puede influir negativamente en la capacidad de pago de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito.
- A comienzos de 2025, la deuda pública de Ecuador supera el 50% del PIB, alcanzando más de 64 mil millones de dólares. Este alto nivel de

endeudamiento externo limita la capacidad del Estado para financiar proyectos y genera incertidumbre económica (Ortiz, 2025). Esta situación afecta al sector financiero, incluidas las cooperativas de ahorro y crédito, que requieren estabilidad para operar con confianza.

- En mayo de 2025, la inflación anual en Ecuador fue del 0,46 %, mostrando un aumento leve pero sostenido en los precios generales del país. Aunque este porcentaje es bajo en comparación con años anteriores, sigue siendo un factor importante que influye en el poder adquisitivo de las familias (Sociedad Suiza de Radio y Televisión, 2025).

Factores sociales

- Según un estudio de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) presentado en julio de 2025, el 83 % de la población adulta ecuatoriana (aproximadamente 10,4 millones de personas) está incluida en el sistema financiero con al menos un producto. Sin embargo, solo el 29 % tiene acceso a crédito formal (El Universo, 2025). Esta situación indica que la inclusión financiera en términos de acceso al crédito sigue siendo limitada.
- En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han ganado mayor aceptación social, especialmente en zonas rurales donde la presencia de bancos es limitada (Ecuavisa, 2024). Su cercanía con las comunidades, junto con tasas de interés más atractivas y la disposición a otorgar créditos a perfiles considerados riesgosos por los bancos, fortalecen su rol como promotoras de inclusión financiera y desarrollo local.
- Ecuador cuenta con una población predominantemente joven, con cerca del 60% menor de 35 años, lo que implica una demanda creciente de servicios financieros modernos y adaptados a las nuevas generaciones (INEC, 2022). Sin embargo, el acceso desigual en zonas rurales genera retos para la inclusión financiera.
- En Ecuador, los jóvenes, especialmente millennials y centennials, utilizan cada vez más los servicios financieros digitales, mientras que las personas mayores prefieren seguir usando métodos tradicionales como acudir a sucursales o usar cajeros automáticos (Asobanca, 2021). Esta diferencia

obliga a las cooperativas de ahorro y crédito a combinar tecnología con atención personalizada para atender a todos sus clientes.

- Alrededor del 28% de la población en Ecuador se encuentra en situación de pobreza, cifra que supera el 40% en las zonas rurales. La pobreza extrema afecta a cerca del 13% de los habitantes, aunque se pronostica una leve disminución para 2025 (INEC, 2024). Esta realidad limita el acceso a servicios financieros y reduce la capacidad de ahorro y pago dentro del sistema financiero.
- En 2023, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador realizaron más de 1,4 millones de operaciones de crédito. De estas, aproximadamente el 55% fueron destinadas a consumo y el 44% a microcréditos, que en su mayoría apoyan a pequeños negocios y emprendimientos. Solo alrededor del 2% de los créditos se dirigieron específicamente al sector productivo y agrícola (Revista Gestión, 2025). Esto evidencia que, pese al impulso de microcréditos, el financiamiento directo a actividades agrícolas y comerciales sigue siendo limitado.

Factores tecnológicos

- El acceso a Internet presenta gran desigualdad entre zonas urbanas (74%) y rurales (34%), dificultando que comunidades alejadas usen servicios digitales. El gobierno impulsa proyectos y puntos de acceso gratuitos en zonas rurales, pero persisten retos para una inclusión digital total (Camana, 2024). La desigualdad en Internet limita servicios digitales, pese a proyectos de conectividad rural.
- El acceso a teléfonos inteligentes es desigual entre las zonas del país. A nivel nacional, el 57,7% de la población dispone de uno, pero en las áreas rurales solo alcanza el 42,0%, mientras que en las zonas urbanas llega al 64,9%. Esta diferencia marca una brecha de 22,9 puntos porcentuales que limita la conectividad digital.
- En el año 2024, el analfabetismo digital a nivel nacional bajó al 5,4%, mejorando frente al 7,6% que se registró en 2023. Sin embargo, esta realidad no es igual para todos. En las zonas rurales, muchas personas aún tienen

dificultades para acceder y usar la tecnología, con un 14,1% de la población afectada, mientras que en las ciudades este problema solo llega al 1,9% (INEC, 2023). Aunque el analfabetismo digital disminuye, la brecha rural limita la adopción tecnológica y el acceso a servicios digitales.

- En el 2022, se registraron 64 compañías Fintech activas en el Ecuador, con un crecimiento anual del 47%. Para el 2023 incrementaron a 69, estas empresas se especializan en ofrecer servicios de pago y herramientas digitales dirigidas al sector financiero, lo cual intensifica la competencia para las cooperativas de ahorro y crédito.
- El Hub de Innovación Financiera fue creado por las SEPS para el sector popular y solidario, funciona como un espacio regulado y flexible donde las cooperativas pueden experimentar nuevas tecnologías y modelos financieros, recibiendo apoyo continuo y supervisión técnica antes de su implementación (SEPS, 2023). Este espacio permite evaluar la necesidad de un sandbox regulatorio.
- En 2024, la billetera digital Deuna se integró en más de diez cooperativas gracias a una alianza con Kimobill, permitiendo pagos con código QR desde sus apps móviles en más de 380.000 comercios afiliados (Primicias, 2024).
- Los servicios digitales más usados en el Sistema Financiero Popular y Solidario son transferencias (70%), consultas de saldo, pagos y bloqueo de tarjetas (71%). El 25% de las operaciones digitales son solicitudes de préstamos, pero solo el 20% permite abrir cuentas completamente en línea (Superintendecia de Economía Popular y Solidaria, 2021). El uso creciente de servicios digitales evidencia avances, pero la baja digitalización en apertura de cuentas limita la plena inclusión financiera.

Factores ecológicos

- Estudios muestran que muchas COAC apenas realizan actividades de reciclaje, ahorro energético o gestión de residuos informáticos, reflejando una escasa cultura de sostenibilidad interna (Piedra *et al.,* 2019). Esto limita su contribución al cuidado del medio ambiente y puede afectar su reputación.

- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) emitió la resolución No. SEPS-IGT-IGJ-INFRM-INR-INGINT-2022-003, la cual establece implementar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en cooperativas de ahorro y crédito que dispongan al menos el 20% de su cartera colocada en microcréditos. Esta normativa tiene como finalidad identificar y mitigar los posibles impactos ambientales y sociales asociados a los créditos otorgados.
- En CONAFIPS, con el respaldo y apoyo del PNUD, CAD y BID, han promovido mecanismos de financiamiento sostenible denominado créditos verdes mediante cooperativas de ahorro y crédito, a través de la integración de herramientas digitales, para evaluar riesgos y financiar proyectos sostenibles (PNUD, 2022).

Factores legales

- La Ley Orgánica de protección de Datos Personales establece que toda información financiera y personal a los que tenga acceso en el marco de las actividades Fintech deberá ser estrictamente guardado con confidencialidad (Castillo, 2023). Esto permite fortalecer la confianza de los usuarios en las Fintech.
- El BCE ha establecido requisitos de registro y mecanismos de supervisión para plataformas tecnológicas financieras, lo cual busca prevenir fraudes y garantizar la transparencia. Sin embargo, aún es necesario reforzar la capacitación institucional y el monitoreo efectivo del cumplimiento normativo (Banco Central del Ecuador, 2024).
- La Asamblea Nacional (2022) emitió la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos, que limita a las Cooperativas de participar accionariamente en empresas Fintech. No pueden intervenir, crear ni gestionar aplicaciones o plataformas Fintech bajo su propiedad directa, lo que reduce su capacidad para innovar y participar en este ecosistema.
- La Resolución JPRF-F-2023-076, emitida por la Junta de Política y Regulación Financiera (2023) autoriza a las Fintech constituidas como sociedades

anónimas con capital mínimo de USD 200,000 a otorgar créditos solo vía plataformas digitales. Estas empresas no forman parte del sistema financiero tradicional, ya que no pueden captar depósitos y financian sus operaciones con capital propio. La Superintendencia de Bancos regula y supervisa estas entidades.

4.1.3. Microentorno

Para el análisis del microentorno, se aplicó una encuesta estructurada con base en el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter en el contexto de las tecnologías financieras emergentes, a las diez instituciones financieras ubicadas en los cantones Mira y Espejo. Este enfoque facilitó el estudio de los factores que inciden en la fuerza competitiva del sector, considerando tanto la presión del mercado como las relaciones entre los actores clave. A continuación, se describe un panorama detallado de los hallazgos identificados.

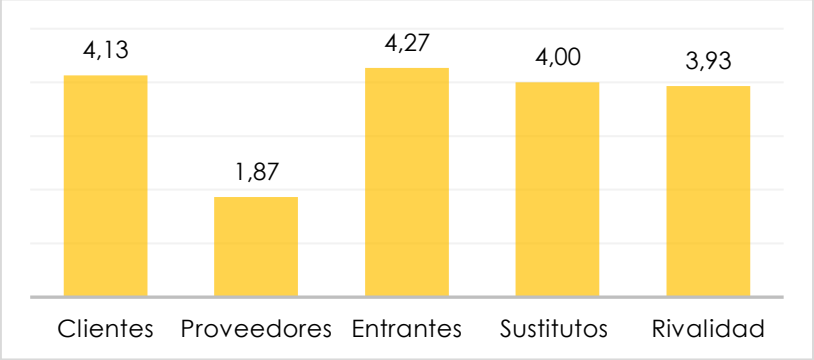


Figura 1. Promedio de presión de las fuerzas de Porter en el sector bancario

La figura 1 presenta el análisis del microentorno mediante las cinco fuerzas de Porter aplicadas al sistema financiero de los cantones Mira y Espejo. Los resultados muestran que el poder de los clientes (4,13) se explica por una participación del usuario en el sistema financiero. Debido a que, actualmente los clientes tienen mayor control sobre cómo interactúan con las instituciones gracias al acceso digital, exigen mejoras en la calidad de los servicios y tienen la capacidad de influir en el desarrollo e innovación de nuevas soluciones. Esto concuerda con los hallazgos de Deloitte (2023), donde se afirma que el cliente digital de hoy no solo busca facilidad de uso, sino que también espera una

experiencia personalizada, rápida y segura. Por tanto, este promedio refleja una transformación del perfil del cliente, que ya no es pasivo, sino un actor que obliga a las instituciones a responder con soluciones Fintech más eficientes y centradas en el usuario.

Mientras que el poder de los proveedores es bajo (1,87), debido a que las entidades bancarias tienen facilidad para cambiar de proveedor, no hay una fuerte dependencia tecnológica, y la oferta en el mercado es amplia. En otras palabras, los proveedores no ejercen una presión significativa ni controlan la calidad de los servicios financieros ofrecidos. Esto permite a las entidades operar con mayor autonomía y capacidad de negociación. Según el BID (2024), uno de los principales impulsores del ecosistema Fintech en América Latina ha sido justamente la descentralización de soluciones tecnológicas, que ha reducido el poder de los proveedores tradicionales sobre el sistema financiero.

En cuanto a la amenaza de nuevos entrantes (4,27), la puntuación más alta indica que, a pesar de las barreras y las dificultades que enfrentan los nuevos competidores, su avance es inevitable. Las instituciones reconocen que los actores emergentes, especialmente Fintech, pueden irrumpir con modelos de negocio más ágiles, económicos y enfocados en segmentos de mercado no atendidos.

La presión de los productos sustitutos (4,00) se relaciona directamente con la capacidad de las Fintech para ofrecer alternativas más veloces, precisas e innovadoras que los servicios tradicionales. Las billeteras electrónicas y plataformas de pago son las más aceptadas por los usuarios y satisfacen las mismas necesidades que los productos clásicos, pero de manera más eficiente. Según el mismo informe del BID, estas soluciones no solo están sustituyendo servicios, sino que también están creando nuevas formas de relación financiera con el cliente. Esto explica el alto promedio, ya que las instituciones perciben la amenaza de perder participación frente a estos productos.

La rivalidad entre competidores actuales (3,93) refleja una competencia activa, donde la diferenciación ya no se basa solo en precios o cobertura física, sino en la capacidad de innovación y la adaptación tecnológica. Las instituciones compiten por captar usuarios que valoran la experiencia digital, y esto obliga a una mejora continua. Algunas entidades han implementado tecnologías más avanzadas, lo que genera presión sobre otras que aún no se actualizan.

En resumen, los resultados obtenidos reflejan un entorno donde las entidades financieras enfrentan múltiples desafíos derivados del avance digital, la exigencia de los clientes y la irrupción de nuevas tecnologías. Esta situación también representa oportunidades: mejorar la experiencia del usuario, reducir costos operativos y generar propuestas de valor más inclusivas, que permitan a las instituciones mantenerse vigentes en el mercado.

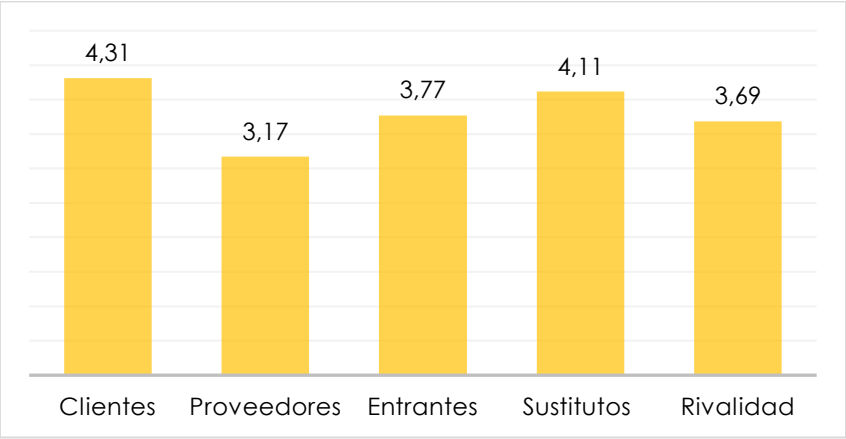


Figura 2. Promedio de presión de las Fuerzas de Porter en las Cooperativas de ahorro y crédito

La figura 2 muestra el análisis del microentorno competitivo basado en las cinco fuerzas de Porter aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en los cantones Mira y Espejo. En cuanto al poder de los clientes, con un promedio de 4,31, se observa una fuerte influencia de los usuarios en el sistema financiero. Esto se debe a que los clientes tienen mayor acceso digital, lo que les otorga mayor control en la interacción con las cooperativas, además de la capacidad para influir en la innovación y exigir mejoras en la calidad del servicio. Este hallazgo coincide con lo expuesto por Abbott y Oon (2023), quien señala que

“el cliente financiero actual demanda experiencias personalizadas y un papel más activo en la creación de productos financieros, lo que obliga a las entidades a adaptarse rápidamente a sus necesidades. Así, la alta puntuación refleja que los clientes ya no son pasivos sino agentes activos que impulsan la evolución de las COAC hacia soluciones más flexibles y tecnológicas.

Respecto al poder de los proveedores, con un promedio moderado de 3,17, las COAC experimentan una influencia limitada de estos. Aunque algunos proveedores mantienen control sobre la calidad de productos y servicios, los costos y la oferta del mercado no constituyen barreras fuertes para cambiar de proveedor o innovar. Esto está en línea con los estudios de la CEPAL (2023), que indican que la diversificación y competencia en el suministro de tecnologías y servicios financieros en la región reduce la dependencia hacia un solo proveedor, fomentando la autonomía operativa de las instituciones financieras. Por lo tanto, el poder relativo de los proveedores en las COAC no representa una amenaza significativa para la innovación o el control de costos.

La amenaza de nuevos entrantes obtiene un promedio de 3,77, lo cual señala que existen barreras, pero no suficientes para impedir la entrada de competidores digitales o alternativos en el sistema cooperativo. Las barreras culturales, la inversión inicial y el acceso a tecnologías son retos, pero la creciente digitalización facilita el ingreso de actores innovadores, como las Fintech. Según la consultora McKinsey y Company (2021), la digitalización financiera está reduciendo las barreras tradicionales de entrada, permitiendo que nuevos jugadores con modelos ágiles y enfocados en nichos desaten una competencia renovada en el sector). Por ello, aunque las COAC mantienen cierto control, deben estar preparadas para adaptarse ante el ingreso de nuevos competidores.

La fuerza de los productos sustitutos presenta un promedio alto de 4,11, lo que refleja la creciente influencia de las Fintech que ofrecen servicios más rápidos, precisos e innovadores que pueden reemplazar los productos tradicionales de las COAC. Soluciones como billeteras digitales y plataformas de pago

alternativas han aumentado su demanda, lo cual coincide con el reporte del Grupo Banco Mundial (2023) que resalta que los productos financieros digitales alternativos están ganando terreno, obligando a las instituciones tradicionales a replantear su oferta y experiencia al cliente. Esta amenaza creciente representa un desafío para las cooperativas, que deben innovar para no perder relevancia en el mercado.

Finalmente, la rivalidad entre competidores actuales con un promedio de 3,69 indica una competencia moderado, pero con margen para mejorar la innovación tecnológica y la actualización de servicios. Las COAC reconocen la necesidad constante de innovar para mantener su posición, aunque algunas instituciones aún presentan rezagos tecnológicos que pueden afectar su competitividad.

En conclusión, el análisis de las cinco fuerzas revela que las COAC del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo enfrentan un entorno competitivo marcado por un empoderamiento creciente de los clientes, la presión de productos sustitutos digitales, y una rivalidad que exige innovación constante. Si bien el poder de los proveedores es moderado y la amenaza de nuevos entrantes está controlada en cierta medida por barreras tradicionales, la digitalización y la transformación del sector financiero exigen a las cooperativas adaptarse ágilmente para mantener su competitividad y relevancia.

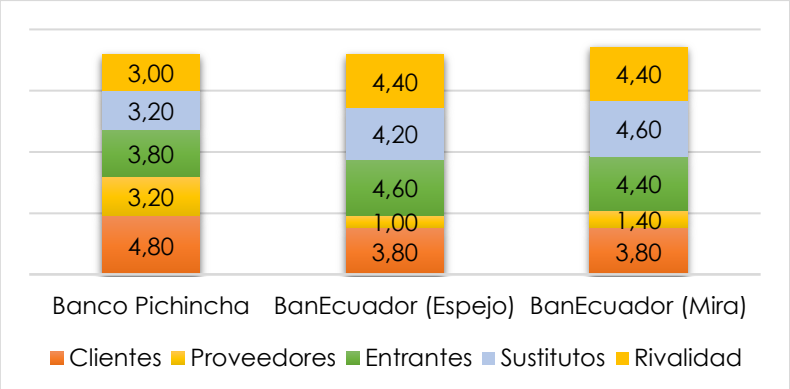


Figura 3. Promedio comparativo de las cinco fuerzas de Porter entre entidades bancarias

La figura 3 muestra el análisis de las cinco fuerzas de Porter aplicado individualmente a tres entidades del sistema financiero bancario: Banco Pichincha, BanEcuador (Espejo) y BanEcuador (Mira), en los cantones del norte del Carchi. Este análisis identifica el grado de presión de cada fuerza competitiva en el entorno específico de cada institución.

En primer lugar, la fuerza de los clientes presenta una mayor presión sobre el Banco Pichincha (4,80) en comparación con BanEcuador en Espejo y Mira (ambos con 3,80). Esto indica que los usuarios del Banco Pichincha son más exigentes y conscientes de sus opciones, lo que obliga a esta entidad privada a innovar constantemente en servicios digitales y atención al cliente. Según Enreach (2022), el poder del cliente está creciendo y las expectativas en cuanto a personalización y rapidez están impulsando a las empresas a transformar sus servicios para mantener la lealtad del consumidor. Esto refleja que Banco Pichincha debe enfocar sus estrategias en mejorar la experiencia del cliente para mantenerse competitivo.

En cuanto a los proveedores, el poder de negociación es bajo en las tres instituciones, pero especialmente limitado en BanEcuador lo que refleja una escasa dependencia de insumos críticos o de terceros en el modelo operativo estatal. En cambio, el Banco Pichincha registra un valor más alto (3,20), debido a la necesidad de colaboración con proveedores tecnológicos y Fintech para sostener su modelo de digitalización. Esto coincide con Gomber *et al.* (2017) quienes destacan que los bancos privados integran cada vez más soluciones Fintech, lo que incrementa su dependencia de proveedores tecnológicos.

La amenaza de nuevos entrantes se percibe más fuerte en BanEcuador Espejo (4,60) y Mira (4,40), frente al Banco Pichincha (3,80). Esto se debe a que el sector público enfrenta restricciones tecnológicas y burocráticas que facilitan la entrada de nuevas plataformas digitales o cooperativas ágiles, las cuales captan clientes que demandan soluciones más inmediatas. López *et al.* (2020) señalan que el auge de las Fintech está democratizando el acceso a servicios

financieros, desplazando a instituciones tradicionales que no innovan a la velocidad necesaria.

Respecto a la presión de productos sustitutos, esta es más elevada en BanEcuador Mira (4,60), seguido por BanEcuador Espejo (4,20) y luego el Banco Pichincha (3,20). Esto evidencia que los usuarios de la banca pública migran con mayor frecuencia a servicios como billeteras móviles, plataformas de pago o cooperativas digitalizadas, debido a limitaciones tecnológicas actuales de BanEcuador. En contraste, el Banco Pichincha conserva mayor fidelidad de sus usuarios por su mayor inversión en digitalización.

Finalmente, la rivalidad entre competidores es moderadamente alta en BanEcuador, mientras que es más baja en el Banco Pichincha (3,00). Esto indica que en el ámbito público existe una mayor presión por captar y retener clientes debido a limitaciones presupuestarias, cobertura geográfica restringida y menor capacidad tecnológica. En contraste, el Banco Pichincha, al pertenecer al sector privado, cuenta con una estructura más sólida que le permite diferenciarse y competir con menor tensión directa. Porter (1985) afirma que "la intensidad de la rivalidad entre competidores aumenta en mercados donde las empresas luchan por los mismos clientes y enfrentan recursos limitados.

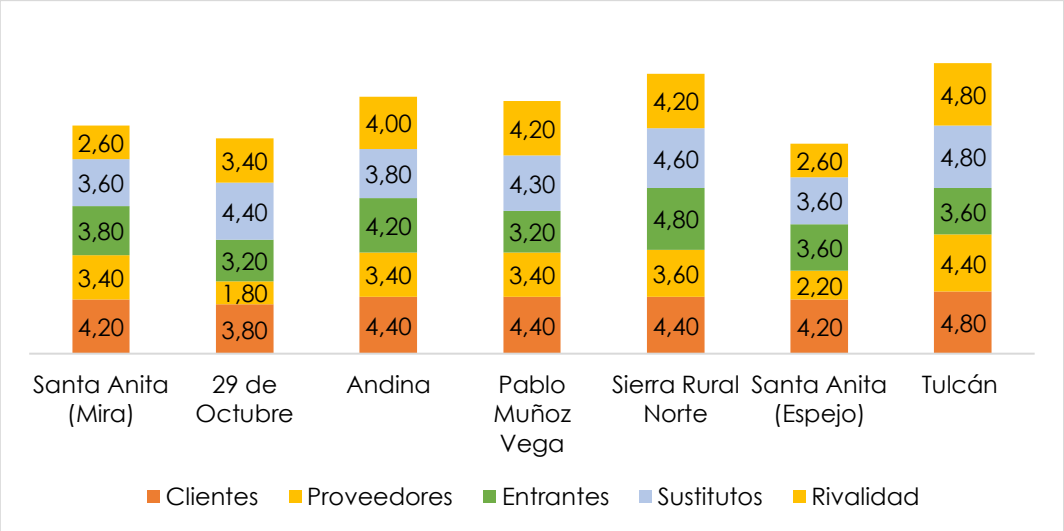


Figura 4. Promedio comparativo de las cinco fuerzas de Porter entre Cooperativas de ahorro y crédito

La figura 4 presenta los resultados obtenidos de las cinco fuerzas de Porter aplicado a las cooperativas Espejo y Tulcán. Este análisis muestra que el poder de los clientes se mantiene alto en todas las cooperativas, siendo la cooperativa Tulcán la que registra la mayor presión (4,80). Esto se explica porque la Cooperativa Tulcán cuenta con una base amplia y diversificada de socios que exige servicios financieros modernos y personalizados, además de un acceso ágil a través de plataformas digitales, lo que aumenta las expectativas y demandas. La relevancia de esta presión se confirma con lo señalado por Vidal (2024), quien indica que la participación de los socios incrementa su influencia en la toma de decisiones y las expectativas de calidad, presionando a las cooperativas a optimizar la experiencia del usuario y a ser más competitivas. Por tanto, la alta valoración en Tulcán refleja un entorno donde el cliente es un actor decisivo que fuerza la mejora continua en productos y atención.

En relación con el poder de los proveedores, Tulcán también presenta la mayor presión (4,40), debido a que ha externalizado gran parte de su infraestructura tecnológica y servicios especializados, lo cual genera una dependencia significativa. Esta característica limita su flexibilidad para negociar costos y adaptarse rápidamente a cambios. En contraste, 29 de Octubre, con una presión baja (1,80), opera con mayor autonomía interna y una estructura menos dependiente de proveedores externos. Según Salguero y García (2018) argumentan que una gestión eficiente de proveedores es crítica para reducir costos y mejorar la calidad, especialmente en procesos tecnológicos. Por ello, la elevada presión en Tulcán refleja su apuesta por la tecnología avanzada, pero también su vulnerabilidad frente a proveedores.

La amenaza de nuevos entrantes es máxima en Sierra Rural Norte (4,80) y elevada en Andina (4,20). Estas cooperativas están ubicadas en zonas con creciente interés por modelos financieros cooperativos y una apertura regulatoria que facilita la creación de nuevas entidades. Esto genera un ecosistema competitivo donde la innovación y la rapidez en la oferta de servicios son vitales. Mientras que, la rivalidad entre competidores es más intensa en Tulcán (4,80) y Pablo Muñoz Vega (4,20), entidades con mayor

tamaño y cobertura, que compiten directamente por la misma base social en un mercado limitado. Santa Anita Mira y Espejo presentan rivalidad moderada.

Respecto a la presión de productos sustitutos, Tulcán (4,80) y Sierra Rural Norte (4,60) lideran nuevamente. La alta presencia de alternativas digitales, microfinanzas informales y plataformas de pago en sus zonas incrementa la competencia indirecta. Según Morales y Freire. (2021), indican que la innovación tecnológica es clave para que las cooperativas enfrenten la competencia de productos sustitutos y mantengan la preferencia de sus socios El liderazgo en esta fuerza implica que estas cooperativas deben invertir constantemente en innovación para no perder socios frente a opciones más ágiles y tecnológicas.

En conjunto, estas diferencias evidencian que cooperativas como Tulcán lideran en varias fuerzas competitivas debido a su tamaño, nivel tecnológico, y ubicación en mercados más dinámicos, mientras que otras con menor presión se caracterizan por operar en nichos o con estructuras menos dependientes de terceros. Esta diversidad obliga a cada cooperativa a adoptar estrategias específicas para afrontar su entorno competitivo y garantizar su sostenibilidad.

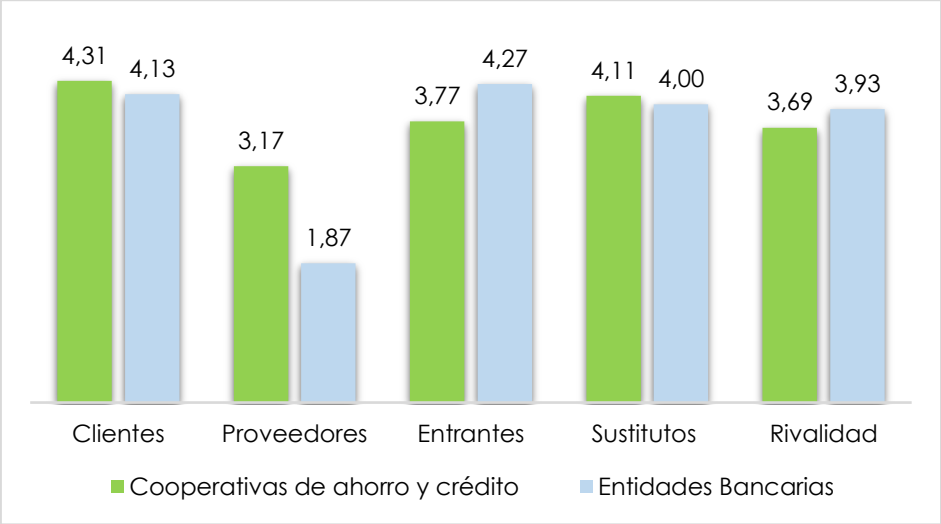


Figura 5. Promedio comparativo de las cinco fuerzas de Porter entre bancos y cooperativas

La figura 5 presenta los resultados del análisis de las cinco fuerzas de Porter aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito y a las entidades bancarias. Este análisis muestra que el poder de los clientes es alto en ambos sectores, siendo ligeramente mayor en las cooperativas (4,31) frente a los bancos (4,13). Esto se explica porque las cooperativas mantienen una relación directa y cercana con sus socios, quienes participan activamente en la toma de decisiones y demandan servicios personalizados y accesibles.

En relación con el poder de los proveedores, las cooperativas presentan una presión considerablemente mayor (3,17) que los bancos (1,87). Esto se debe a que muchas cooperativas dependen de proveedores externos para la provisión de tecnología financiera y servicios especializados, lo que limita su capacidad de negociación y flexibilidad. En contraste, los bancos cuentan con infraestructuras propias y una mayor diversificación de proveedores, reduciendo su vulnerabilidad. Según ORCA (2020), la gestión eficiente de proveedores es vital para optimizar costos y mejorar la resiliencia operativa en cooperativas con limitados recursos tecnológicos.

La amenaza de nuevos entrantes es mayor en las entidades bancarias (4,27) que en las cooperativas (3,77). La rápida expansión de Fintech y nuevas plataformas digitales ha disminuido las barreras para ingresar al mercado financiero, especialmente afectando a la banca tradicional. Según Navas (2021), las Fintech han transformado el sector financiero, generando presión competitiva sobre los bancos tradicionales a través de modelos de negocio innovadores y bajos costos operativos. Por su parte, las cooperativas mantienen una base social y regulaciones que les proporcionan cierta protección frente a estos nuevos actores.

En cuanto a la presión de productos sustitutos, ambas instituciones enfrentan niveles altos, aunque las cooperativas (4,11) registran una presión ligeramente mayor que los bancos (4,00). Este comportamiento se relaciona con el crecimiento de alternativas como billeteras móviles, pagos electrónicos, créditos entre pares y otras soluciones tecnológicas no tradicionales. Mientras

que la rivalidad entre competidores es mayor en los bancos (3,93) que en las cooperativas (3,69). El sistema bancario tradicional se caracteriza por una competencia intensa entre grandes actores que luchan por cuotas de mercado similares, lo que se traduce en campañas agresivas, promociones constantes y desarrollo continuo de nuevos productos. En cambio, las cooperativas, si bien también compiten entre sí, lo hacen en contextos más acotados geográficamente y con una base de socios más fidelizada. De acuerdo con Romero *et al.* (2020), la rivalidad en el sector bancario se caracteriza por la innovación tecnológica y la oferta diversificada, mientras que las cooperativas se diferencian por la fidelización y atención personalizada.

En conjunto, estos resultados reflejan que, mientras las cooperativas enfrentan mayores presiones en clientes, proveedores y productos sustitutos debido a su estructura y modelo, los bancos están más afectados por la entrada de nuevos competidores y la intensidad de la competencia directa.

4.1.4. Diagnostico interno

En el marco del entorno Fintech, el diagnóstico interno permitió evidenciar el nivel de preparación institucional frente a los retos tecnológicos y de transformación digital. Además de identificar brechas clave que podrían limitar su adaptación y sostenibilidad en un entorno cada vez más dinámico y competitivo. A continuación, se presentan los resultados obtenidos con base a los criterios establecidos en la matriz PCI.

Tabla 8. Matriz PCI de entidades bancarias

Entidad bancaria	C. Directiva		C. Tecnológica		C. Talento H.		C. Competitiva		C. Financiera	
	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D
Banco Pichincha	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
BanEcuador (Mira)	100%	0%	60%	40%	80%	20%	40%	60%	80%	20%
BanEcuador (Espejo)	100%	0%	60%	40%	80%	20%	40%	60%	80%	20%

Nota. Matriz PCI adaptada de Amaya (2005) aplicado al sistema financiero en el contexto Fintech.

La tabla 8 muestra el análisis del PCI aplicado a las entidades bancarias de los cantones Mira y Espejo, Banco Pichincha y BanEcuador, se identifica una sólida consolidación en la dimensión directiva. Dado que, las dos entidades alcanzan el 100 % representando una fortaleza. Esta fortaleza refleja que disponen de una estructura organizacional clara, alineada estratégicamente a la integración de tecnologías financieras, en el entorno Fintech.

Con respecto a la dimensión tecnológica, el Banco Pichincha alcanzó el 100%. Mientras que, BanEcuador registra una debilidad del 40%, en los dos cantones donde hace presencia. Esto demuestra, que aún presenta limitaciones en relación a la actualización de sistemas tecnológicos, inversión en herramientas digitales y capacidad de respuesta ante avances tecnológicos, situación que limita la implementación de soluciones tecnológicas.

Asimismo, en la dimensión de capital humano, la banca pública de ambas localidades obtuvo una debilidad del 20 %, asociada a la rotación del personal. La falta de estabilidad laboral continua y la falta de permanencia retrasa la continuidad de las operaciones. En la dimensión competitiva, BanEcuador registra una debilidad significativa del 60%, evidenciando su limitada capacidad para adaptarse al mercado digital cambiante. Por ende, su participación en tecnologías financieras digitales es escasa.

Finalmente, en la dimensión financiera se observa una debilidad del 20%, asociada a las restricciones presupuestarias propias de su naturaleza pública y considera que sus ingresos no han sido estables en los últimos años. Por su parte, el Banco Pichincha no solo demuestra estabilidad interna, sino también una mayor preparación en cuanto a experiencia técnica, nivel académico del talento humano y compromiso con la integración Fintech.

Los resultados evidencian una clara brecha entre la banca pública y privada en cuanto a su nivel de preparación y adaptación al entorno Fintech. Las debilidades identificadas en BanEcuador limitan su competitividad y sostenibilidad frente a las exigencias del mercado financiero digital. En este

sentido, el BID (2021), menciona que es fundamental que las entidades públicas adopten estrategias de transformación digital, ya que la digitalización del sector financiero no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la inclusión y competitividad.

Tabla 9. Matriz PCI de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito	**C. Directiva**		**C. Tecnológica**		**C. Talento H.**		**C. Competitiva**		**C. Financiera**	
	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D
29 de Octubre Ltda.	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Andina Ltda.	100%	0%	100%	0%	100%	0%	80%	20%	100%	0%
Pablo Muñoz Vega Ltda.	100%	0%	100%	0%	80%	20%	100%	0%	100%	0%
Rural Sierra Norte Ltda.	100%	0%	80%	20%	100%	0%	40%	60%	80%	20%
Santa Anita Ltda. (Mira)	100%	0%	80%	20%	80%	20%	40%	60%	80%	20%
Santa Anita Ltda. (Espejo)	100%	0%	80%	20%	80%	20%	60%	40%	80%	20%
Tulcán Ltda.	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Nota. Matriz PCI adaptada de Amaya (2005), aplicado al sistema financiero en el contexto Fintech.

En la tabla 9 se muestra la matriz de Perfil de Capacidades Internas cuyos datos reflejan una mayor variabilidad, determinada por el segmento al que pertenece cada entidad y el avance en procesos de digitalización. Las cooperativas 29 de Octubre Ltda. y Tulcán Ltda. se destacan por alcanzar el 100 % en todas las dimensiones, lo que refleja un alto grado de desarrollo institucional. Este resultado está vinculado a una gestión clara, talento humano capacitado y una infraestructura tecnológica alineada con los procesos de modernización digital, lo cual demuestra su preparación para enfrentar los desafíos del entorno Fintech.

Por otro lado, se identifican debilidades en cooperativas como Rural Sierra Norte Ltda. y Santa Anita Ltda. (Mira y Espejo), especialmente en las dimensiones tecnológica y de talento humano, donde presentan una diferencia del 20 %. En

el aspecto tecnológico, el resultado se asocia a la falta de actualizaciones frecuentes en sus sistemas y a una integración parcial de herramientas digitales. En cuanto al capital humano, la rotación del personal y la limitada capacitación en competencias digitales afectando la continuidad y eficiencia de los procesos internos.

En cuanto a la dimensión tecnológica, las cooperativas Rural Sierra Norte y Santa Anita (Mira) presentan una diferencia del 60 %, mientras que la cooperativa Santa Anita (Espejo) alcanza el 40 %. Estos datos muestran que existe una baja participación en el mercado digital y la escasa innovación en la oferta de servicios financieros. Además, en la dimensión financiera, estas entidades reportan una diferencia del 20 %, asociada a ingresos digitales poco estables y restricciones presupuestarias que dificultan una inversión constante en tecnología.

Esta situación es más notoria en cooperativas de los segmentos 2 y 3, donde los recursos disponibles limitan en cierta parte el desarrollo de capacidades internas. Mientras que, las cooperativas del segmento 1 se destacan por una mayor preparación en el entorno Fintech, reflejada en fortalezas claras en todas las dimensiones evaluadas.

4.1.5. Análisis FODA

La matriz de análisis FODA se elaboró a partir de la información recabada en los diagnósticos externo e interno, abarcando tanto a entidades bancarias como a cooperativas de ahorro y crédito de los cantones Mira y Espejo. Esta herramienta permitió identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, facilitando una aproximación diagnóstica que servirá como punto de partida. De acuerdo a esto beneficia a la elaboración y el planteamiento de estrategias necesarias orientadas a fortalecer la competitividad de los actores financieros y adaptación en un escenario cada vez más influenciado por la transformación digital y las tecnologías emergentes (Fintech).

Tabla 10. Matriz FODA de las entidades bancarias

Fortalezas	Oportunidades
• Plan estratégico para adopción Fintech. • Estructura jerárquica apta para soluciones digitales. • Evaluaciones periódicas de implementación tecnológica. • Rápida adaptación a cambios regulatorios y tecnológicos. • Sistemas efectivos para el control y gestión financiera. • Incorporación de soluciones Fintech. • Mejora de atención al cliente a través de los servicios y productos Fintech. • Talento humano capacitado y comprometido. • Inversión en I+D tecnológica. • Fidelización de usuarios gracias a Fintech. • Mejora de rentabilidad e indicadores financieros. • Recursos necesarios para invertir en innovación.	• Políticas públicas para la transformación digital. • Impulso a banca abierta (APIs). • Baja inflación facilita planificación financiera. • Mayor uso de canales digitales y billeteras móviles. • La pandemia consolido el uso de canales digitales. • Expansión del internet y móviles impulsa digitalización. • Ley Fintech y sandboxes promueven innovación segura. • BCE regula y supervisa las Fintech. • Presencia digital sólida limita nuevos competidores. • Barreras culturales favorecen a bancos tradicionales. • Innovación constante para la ventaja competitiva.
Debilidades	**Amenazas**
• Infraestructura tecnológica requiere actualización. • Alta rotación del personal pese a cambios tecnológicos. • Ingresos digitales estables, sin crecimiento. • Alto uso Fintech, pero limitado avance comparativo. • Nivel competitivo aún por mejorar frente a otras entidades. • Productos digitales no siempre están alineados a las necesidades del usuario.	• Inestabilidad política, crisis energética y seguridad. • Aumento del IVA afecta ahorro y demanda digital. • Caída del PIB frena expansión de bancos y Fintech. • Alta tasa de interés limita créditos. • Desempleo e informalidad restringen acceso a servicios financieros. • Clientes influyen en productos y servicios. • Competencia de cooperativas en el sector. • Baja educación digital en zonas rurales. • Aumento de ciberataques en Ecuador. • Requisitos regulatorios estrictos Fintech. • Resistencia pagar más servicios adicionales. • Las Fintech sustituyen a los servicios tradicionales. • Alta competencia tecnológica e innovación.

Nota. Para su elaboración se tomó en cuenta los factores recolectados en el diagnóstico, PESTEL, PORTER y PCI de entidades bancarias.

Según Dacteoli *et al.* (2023), el análisis FODA es una herramienta estratégica que ayuda a diferenciar y establecer un nicho dentro del mercado. En este contexto, la siguiente tabla FODA de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que sirve como base para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que respondan a los desafíos del entorno financiero actual.

Tabla 11. Matriz FODA de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fortalezas	**Oportunidades**
• Plan estratégico orientado a tecnologías financieras. • Estructura organizacional jerárquica apta. • Evaluaciones periódicas del cumplimiento. • Adaptación rápida a cambios regulatorios y tecnológicos. • Sistemas tecnológicos efectivos para control y gestión digital. • Incorporación de Fintech innovadoras. • Talento humano con experiencia y compromiso en Fintech. • Inversión en I+D para nuevas tecnologías. • Satisfacción y lealtad de usuarios. • Cambios tecnológicos que mejoran rentabilidad y eficiencia operativa. • Recursos financieros para invertir en Fintech.	• Política de Transformación Digital. • Crecimiento de cooperativas en zonas rurales y mejoran la inclusión financiera. • Hub de Innovación Financiera para cooperativas. • Billetera DEUNA facilita pagos QR en miles de comercios. • Ley de Protección de Datos. • El BCE exige registro y supervisión de plataformas financieras. • Clientes influyen en innovación y demanda de servicios Fintech. • Bajas barreras y acceso ágil a tecnologías Fintech. • Innovación constante clave para la ventaja competitividad.
Debilidades	**Amenazas**
• Infraestructura tecnológica requiere actualización. • Bajos niveles de rotación de personal ante cambios tecnológicos. • Productos y servicios digitales estables, pero con retos. • Nivel tecnológico competitivo, pero limitado para innovación	• Inestabilidad política y crisis energética afectan la gestión financiera. • Ley de Integridad Pública puede afectar autonomía cooperativa. • Inseguridad incrementa morosidad en créditos. • Brecha y analfabetismo digital en zonas rurales. • Altas tasas de interés, aumento de IVA y caída del PIB afectan rentabilidad y demanda. • La tasa de desempleo afecta el pago de créditos. • Clientes exigen mejora en los servicios digitales. • Alta pobreza limita el ahorro y acceso financiero. • Competencia creciente de Fintech y productos sustitutos. • Requisitos regulatorios estrictos Fintech.

4.1.6. Matriz de Perfil Competitivo

La matriz de perfil competitivo se construyó a partir del análisis interno y externo realizado tanto a bancos como a cooperativas financieras en los cantones Mira y Espejo. Esta herramienta, permitió comparar de forma estructurada el desempeño de distintas entidades mediante la identificación de factores clave de éxito, su ponderación, calificación y valor total. Para la calificación se utilizó una escala que facilitó la evaluación de cada factor como fortaleza o debilidad, la cual permitió una valoración más objetiva acerca de la posición competitiva de cada institución financiera en el contexto Fintech. La tabla 12 presenta la escala de calificación para la elaboración de la matriz de perfil competitivo.

Tabla 12. Escala de calificación de la Matriz de perfil competitivo

Calificación	Interpretación
4	Fortaleza principal
3	Fortaleza menor
2	Debilidad menor
1	Debilidad principal

Nota. Calificaciones según la matriz de perfil competitivo de Fred R. (2003) aplicada a factores críticos de éxito.

La tabla 13 corresponde a la matriz de perfil competitivo de las entidades bancarias, esta muestra que el Banco Pichincha tiene una ventaja considerable frente a BanEcuador, tanto en el cantón Mira como en Espejo. Con un puntaje total de 3,97, se posiciona como la institución más preparada para enfrentar el entorno Fintech. Esto refleja que ha logrado adaptarse mejor a los cambios del sistema financiero, aprovechando de forma efectiva los factores clave del entorno.

En los factores externos, Pichincha destaca especialmente en el acceso tecnológico, el nivel de alfabetización digital de la población, las alianzas estratégicas con Fintech, y la aceptación del usuario. Estos aspectos muestran

que el banco ha trabajado en fortalecer su presencia digital y en conectarse mejor con un perfil de cliente más moderno. Además, mantiene un buen desempeño en temas de normativa, leyes y ciberseguridad.

Por otro lado, BanEcuador, tanto en Mira como en Espejo, presenta calificaciones más bajas, con puntajes de 3,27 y 3,24 respectivamente. Aunque ha hecho ciertos avances, aún enfrenta limitaciones en aspectos como la innovación, la transformación digital y la infraestructura tecnológica. Esto sugiere que su proceso de adaptación es más lento y que todavía existen barreras para competir en igualdad de condiciones dentro del sistema financiero digital.

En cuanto a los factores internos, nuevamente se nota que Pichincha tiene una mejor preparación. Se destacan su cultura organizacional adaptada al entorno digital, su capacidad para desarrollar productos Fintech y su inversión en infraestructura y talento humano. Todos estos elementos contribuyen a que tenga una base sólida para innovar y responder de forma más rápida a los cambios del mercado.

Finalmente, aunque BanEcuador iguala a Pichincha en algunos aspectos como la capacidad financiera y la ciberseguridad, su menor flexibilidad organizacional y su bajo nivel de transformación digital hacen que su posición sea menos competitiva. Para mejorar, debería fortalecer su estrategia tecnológica, impulsar la innovación interna y mejorar la formación de sus equipos frente a los desafíos del entorno Fintech. De acuerdo con un informe de Carbó y Rodríguez (2023) las Fintech fomentan una mayor competencia y eficiencia dentro del sector bancario, ya que impulsan a las entidades tradicionales a transformar sus modelos de negocio. Esto se traduce en una mejora en la experiencia del cliente y un impulso constante hacia la innovación. Por lo tanto, las instituciones financieras deben adaptarse con rapidez para conservar su posición competitiva en un mercado que se vuelve cada vez más digital y exigente.

Tabla 13. Matriz de Perfil Competitivo de entidades bancarias

Factores claves de éxito	Peso Pond.	Banco Pichincha		BanEcuador (Mira)		BanEcuador (Espejo)	
		Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.
Externos							
Regulación y políticas gubernamentales	0,02	4	0,08	4	0,08	4	0,08
Situación económica del país	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Nivel de alfabetización digital de la población	0,07	4	0,28	3	0,21	3	0,21
Acceso y cobertura tecnológica	0,07	4	0,28	3	0,21	3	0,21
Cambios socioculturales	0,03	4	0,12	3	0,09	3	0,09
Alianzas estratégicas Fintech	0,05	4	0,20	3	0,15	3	0,15
Aceptación del usuario sobre Fintech	0,05	4	0,20	3	0,15	3	0,15
Normativa y leyes Fintech	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16
Transformación digital	0,05	4	0,20	3	0,15	3	0,15
Ciberseguridad	0,06	4	0,24	4	0,24	4	0,24
Demanda de servicios digitales	0,04	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Educación financiera digital del usuario	0,03	4	0,12	3	0,09	3	0,09
Internos							
Capacidad de adaptación regulatoria y normativa	0,03	4	0,12	4	0,12	3	0,09
Flexibilidad organizacional al cambio digital	0,03	4	0,12	3	0,09	3	0,09
Cultura organizacional adaptada al entorno digital	0,04	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Innovación y transformación digital	0,04	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Integración multicanal	0,03	4	0,12	3	0,09	3	0,09
Seguridad y protección digital	0,03	4	0,12	4	0,12	4	0,12
Oferta y acceso de servicios Fintech	0,04	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Capacidad de talento humano	0,03	4	0,12	3	0,09	3	0,09
Infraestructura Tecnología	0,05	4	0,20	3	0,15	3	0,15
Desarrollo de productos o servicios Fintech	0,05	4	0,20	3	0,15	3	0,15
Mecanismo de evaluación y control Fintech	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16
Capacidad financiera	0,05	4	0,20	4	0,2	4	0,2
TOTAL	**1**		**3,97**		**3,27**		**3,24**

Nota. Matriz adaptada de Fred R, (2003) con base al contexto Fintech.

La tabla 14 corresponde a la matriz de perfil competitivo de las COAC, esta revela diferencias claras entre las distintas cooperativas y sus segmentos. En primer lugar, las cooperativas del segmento 1, especialmente COAC Tulcán y COAC Pablo Muñoz Vega, destacan con puntajes de 3,91 y 3,88 respectivamente. Estos altos puntajes reflejan su sólida capacidad para adaptarse a factores externos e internos, como la regulación, la infraestructura tecnológica, la seguridad digital y la aceptación por parte de los usuarios. Esta ventaja les permite mantenerse como líderes en la región, ofreciendo servicios financieros que responden a las demandas actuales del mercado digital.

En contraste, la COAC 29 de Octubre, también del segmento 1, obtiene un puntaje más bajo 3,32, lo que indica que, aunque forma parte del mismo grupo, presenta ciertas debilidades en áreas clave como el desarrollo de productos Fintech y la integración multicanal. Esta brecha interna evidencia que no todas las cooperativas del segmento 1 están igualmente preparadas para los retos de la transformación digital.

Por otra parte, en el segmento 2, la COAC Andina tiene un puntaje de 3,18, lo que la posiciona ligeramente por debajo de las cooperativas líderes del segmento 1. Su desempeño intermedio muestra que cuenta con una infraestructura tecnológica aceptable y una buena aceptación del usuario, pero debe mejorar aspectos como la innovación y la flexibilidad organizacional para adaptarse con mayor rapidez a los cambios digitales.

Finalmente, las cooperativas del segmento 3, como COAC Sierra Rural Norte (3,06) y COAC Santa Anita en sus dos ubicaciones (2,99 en Mira y 2,50 en Espejo), muestran los puntajes más bajos del grupo. Estos resultados reflejan limitaciones significativas en varios factores críticos, como alfabetización digital, infraestructura tecnológica, desarrollo de productos Fintech y capacidad de integración multicanal. Especialmente preocupante es el bajo puntaje de COAC Santa Anita en Espejo, que con un 2,50 indica un rezago importante que puede afectar su competitividad futura si no implementa estrategias de mejora urgentes.

En general, todas las COAC presentan buenos niveles de cumplimiento normativo y seguridad digital, lo que refleja un compromiso adecuado con la regulación y la protección de datos. Sin embargo, las diferencias en la capacidad de innovación, cultura digital y formación del talento humano marcan la línea divisoria entre las cooperativas más competitivas y las que deben avanzar más rápido para no quedar rezagadas.

Este análisis coincide con estudios como el de la OECD (2024) que señalan cómo la competencia de las Fintech está impulsando a las entidades financieras tradicionales a fortalecer su transformación digital y a desarrollar capacidades internas para mantener su posición en el mercado. En este sentido, las COAC que logren mejorar sus debilidades en innovación y adaptación digital estarán mejor posicionadas para afrontar el futuro en un ecosistema financiero cada vez más digital y competitivo.

En conclusión, se puede mencionar que los datos presentados en la matriz de perfil competitivo muestran que la COAC Tulcán alcanza el puntaje más alto (3,91), destacándose por su desempeño sobresaliente en factores clave como acceso y cobertura tecnológica, alfabetización digital, ciberseguridad, infraestructura tecnológica y desarrollo de productos Fintech. Estos indicadores reflejan una estructura organizacional preparada para enfrentar los desafíos del entorno digital, con una marcada orientación hacia la innovación y una cultura organizacional flexible. Además, su capacidad de adaptación regulatoria, oferta de servicios Fintech y formación del talento humano le permiten mantenerse alineada con las demandas actuales del mercado financiero. De acuerdo con la CEPAL (2023), las instituciones que fortalecen sus capacidades digitales y promueven servicios innovadores consolidan su posición competitiva frente a los nuevos actores del sector. En este sentido, se concluye que la COAC Tulcán posee un perfil competitivo sólido, ya que combina factores internos y externos de éxito que le otorgan una ventaja sostenible frente a sus competidores.

Tabla 14. Matriz de Perfil Competitivo de Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 y 2

Factores claves de éxito	Peso Pond.	COAC Tulcán		COAC Pablo Muñoz Vega		COAC 29 DE Octubre		COAC Andina	
		Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.
Externos									
Regulación y políticas gubernamentales	0,02	4	0,08	4	0,08	4	0,08	4	0,08
Situación económica del país	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Nivel de alfabetización digital de la población	0,07	4	0,28	4	0,28	3	0,21	3	0,21
Acceso y cobertura tecnológica	0,07	4	0,28	4	0,28	3	0,21	4	0,28
Cambios socioculturales	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Alianzas estratégicas Fintech	0,05	4	0,20	4	0,2	3	0,15	3	0,15
Aceptación del usuario sobre Fintech	0,05	4	0,20	4	0,2	3	0,15	4	0,2
Normativa y leyes Fintech	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16	4	0,16
transformación digital	0,05	4	0,20	4	0,2	3	0,15	3	0,15
Ciberseguridad	0,06	4	0,24	4	0,24	3	0,18	3	0,18
Demanda de servicios digitales	0,04	4	0,16	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Educación financiera digital del usuario	0,03	4	0,12	3	0,09	3	0,09	2	0,06
Internos									
Capacidad de adaptación regulatoria y normativa	0,03	4	0,12	4	0,12	4	0,12	4	0,12
Flexibilidad organizacional al cambio digital	0,03	4	0,12	4	0,12	4	0,12	4	0,12
Cultura organizacional adaptada al entorno digital	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16	3	0,12
Innovación y transformación digital	0,04	4	0,16	4	0,16	3	0,12	3	0,12
Integración multicanal	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09	2	0,06
Seguridad y protección digital	0,03	4	0,12	4	0,12	3	0,09	3	0,09
Oferta y acceso de servicios Fintech	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16	3	0,12
Capacidad de talento humano	0,03	4	0,12	4	0,12	4	0,12	3	0,09
Infraestructura Tecnológica	0,05	4	0,20	4	0,2	3	0,15	3	0,15
Desarrollo de productos o servicios Fintech	0,05	4	0,20	4	0,2	3	0,15	3	0,15
Mecanismo de evaluación y control Fintech	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16	3	0,12
Capacidad financiera	0,05	4	0,20	4	0,2	4	0,2	3	0,15
TOTAL	**1**		**3,91**		**3,88**		**3,32**		**3,18**

Nota. Matriz adaptada de Fred R, (2003) con base al contexto Fintech. *La palabra Pond. se refiere a ponderado,* Cali indica calificación asignada y Ptje. se refiere al puntaje.

A continuación, se presenta la tabla 15 correspondiente a la Matriz de Perfil Competitivo de las Cooperativas del segmento 3. Este análisis facilita la identificación de factores claves de éxito que influyen en posicionamiento en el mercado financiero, mediante las calificaciones y puntuaciones aginadas.

Tabla 15. Matriz de Perfil Competitivo de Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 3

Factores claves de éxito	Peso Pond.	COAC Sierra Rural Norte		COAC Santa Anita (Mira)		COAC Santa Anita (Espejo)	
		Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.	Cali.	Ptje.
Externos							
Regulación y políticas gubernamentales	0,02	4	0,08	4	0,08	4	0,08
Situación económica del país	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Nivel de alfabetización digital de la población	0,07	3	0,21	2	0,14	1	0,07
Acceso y cobertura tecnológica	0,07	3	0,21	3	0,21	2	0,14
Cambios socioculturales	0,03	3	0,09	3	0,09	2	0,06
Alianzas estratégicas Fintech	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1
Aceptación del usuario sobre Fintech	0,05	4	0,2	4	0,2	4	0,2
Normativa y leyes Fintech	0,04	4	0,16	4	0,16	4	0,16
Transformación digital	0,05	3	0,15	3	0,15	3	0,15
Ciberseguridad	0,06	4	0,24	3	0,18	3	0,18
Demanda de servicios digitales	0,04	3	0,12	3	0,12	3	0,12
Educación financiera digital del usuario	0,03	2	0,06	2	0,06	1	0,03
Internos							
Capacidad de adaptación regulatoria y normativa	0,03	4	0,12	4	0,12	4	0,12
Flexibilidad organizacional al cambio digital	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Cultura organizacional adaptada al entorno digital	0,04	3	0,12	3	0,12	3	0,12
Innovación y transformación digital	0,04	3	0,12	3	0,12	2	0,08
Integración multicanal	0,03	1	0,03	3	0,09	1	0,03
Seguridad y protección digital	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Oferta y acceso de servicios Fintech	0,04	3	0,12	3	0,12	2	0,08
Capacidad de talento humano	0,03	3	0,09	3	0,09	3	0,09
Infraestructura Tecnológica	0,05	3	0,15	3	0,15	2	0,1
Desarrollo de productos o servicios Fintech	0,05	3	0,15	3	0,15	1	0,05
Mecanismo de evaluación y control Fintech	0,04	3	0,12	3	0,12	3	0,12
Capacidad financiera	0,05	3	0,15	3	0,15	3	0,15
TOTAL	**1**		**3,06**		**2,99**		**2,50**

- Validación de hipótesis

A lo largo de esta investigación se analizaron las condiciones actuales del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, para ello, se aplicaron herramientas de análisis estratégico que permitieron obtener una visión estructurada de los factores internos y externos que inciden en la competitividad de este sector. Mediante la caracterización del servicio financiero evidenció niveles diferenciados de adopción tecnológica, los bancos presentan una mayor integración digital que las cooperativas, aunque estas últimas muestran avances puntuales. Por ejemplo, Banco Pichincha intensificó su transformación digital a partir de la pandemia, ampliando significativamente el número de usuarios activos de su app móvil, lo cual evidencia un alto grado de madurez digital (UCE, 2024). Esta tendencia se alinea con lo expuesto por Mora y Reyes (2024), quienes destacan que la banca privada ha superado a la banca pública en innovación digital, liderando el desarrollo Fintech en el país.

Mientras que, en el análisis PESTEL se evidenció factores que afectan el desarrollo del sistema financiero en la región, tales como la influencia de las políticas gubernamentales, la situación económica nacional, y el creciente nivel de alfabetización digital elementos que impulsan la transformación hacia servicios Fintech. De igual forma, el diagnóstico del entorno competitivo, usando el modelo PCI, confirmó que las instituciones enfrentan retos y oportunidades relacionadas con innovación, seguridad y demanda de servicios digitales.

Por otro lado, el análisis de las cinco fuerzas de Porter reveló que la rivalidad entre instituciones financieras es moderada, aunque con una fuerte influencia del poder de negociación de los clientes y de la amenaza de sustitutos digitales, como plataformas de pago y billeteras electrónicas. De hecho, el BID ha señalado que muchas cooperativas están perdiendo competitividad precisamente porque su digitalización avanza más lentamente que la banca (BID, 2024). Esta dinámica refuerza la necesidad urgente de una adaptación tecnológica sólida para sostener la competitividad.

La matriz PCI permitió identificar las capacidades internas diferenciadas entre instituciones. Se encontró que bancos como Pichincha y cooperativas como COAC Tulcán destacan en aspectos como innovación, adaptación normativa y ciberseguridad. Esto se reafirma con la aplicación de la Matriz de Perfil Competitivo, en la que estas dos instituciones lideran en factores clave como capacidad tecnológica, inversión en transformación digital y respuesta ágil al entorno regulatorio. Estas ventajas competitivas son consistentes con estudios recientes que identifican la sinergia entre Fintech y banca tradicional como una tendencia que fortalece el sistema financiero (Sabogal , 2022).

Finalmente, estos resultados permiten validar que el sistema financiero en Mira y Espejo está en proceso de adaptación tecnológica y competitiva, con instituciones que muestran diferencias claras en su nivel de desarrollo digital y capacidad de respuesta al entorno cambiante. Por tanto, se concluye que la hipótesis alternativa planteada en esta investigación es aprobada, pues los análisis realizados demuestran que el sistema financiero en los cantones Mira y Espejo se caracteriza por una estructura competitiva influenciada por la adopción de tecnologías Fintech y la dinámica del entorno externo y competitivo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El análisis del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo evidenció una estructura competitiva marcada por un nivel diferenciado de desarrollo tecnológico entre las instituciones. Si bien algunas entidades, como el Banco Pichincha y la COAC Tulcán, muestran mayor avance en la implementación Fintech, otras enfrentan desafíos de infraestructura y adaptación. La competencia se concentra en aquellas instituciones con mayor presencia digital y capacidad de innovación, lo que refleja un panorama en transformación, pero aún con amplias brechas por superar.
- La caracterización del servicio financiero en Mira y Espejo evidencia diferencias marcadas entre bancos y cooperativas en cuanto al uso de tecnologías Fintech. Algunas instituciones ya operan con plataformas digitales avanzadas, mientras otras siguen con métodos tradicionales. Esta desigualdad refleja una digitalización parcial influenciada por factores como recursos económicos, infraestructura y ubicación. Aunque se observa una transición hacia la innovación tecnológica, aún existen retos significativos. La inclusión financiera y la cobertura siguen siendo limitadas. El avance es notorio pero desigual se requiere mayor inversión y adaptación tecnológica.
- El diagnóstico con PESTEL, Porter y PCI evidenció un entorno complejo para las instituciones financieras de Mira y Espejo. La normativa, como la posible conversión de cooperativas en bancos, afecta al sector cooperativista. Los bancos muestran mayor capacidad para adaptarse al entorno Fintech, a diferencia de las cooperativas que enfrentan limitaciones en innovación, infraestructura y talento. El análisis PCI indicó

una competitividad moderada. Se requiere invertir en tecnología, seguridad y productos Fintech. Fortalecer capacidades internas y cumplir la normativa es clave. Esto permitirá una mejor sostenibilidad y competitividad regional

- La evaluación del perfil competitivo muestra que Banco Pichincha lidera por su innovación, seguridad y solidez financiera. Cooperativas del segmento 1 también destacan por su avance tecnológico y uso de servicios Fintech. En cambio, las de segmentos bajos enfrentan limitaciones en infraestructura, usuarios con baja alfabetización digital y escasa oferta de productos digitales. Esto reduce su competitividad. La brecha tecnológica afecta el equilibrio del sistema financiero. Es clave invertir en tecnología y capacitación digital. Así se promoverá una mayor inclusión y competencia en Mira y Espejo.
- Los resultados del estudio respaldan la hipótesis alternativa, al demostrar que sí existe una relación significativa entre el entorno Fintech y la estructura competitiva de las instituciones financieras en Mira y Espejo. Las entidades que han sabido integrarse a la transformación digital y adaptarse al entorno Fintech han logrado mejores posiciones competitivas. Esto confirma que la adopción tecnológica, junto con factores internos como la innovación, la cultura organizacional y la formación del talento humano, son determinantes clave en la competitividad financiera actual.
- Uno de los principales desafíos evidenciados en esta investigación fue la persistente brecha digital que afecta especialmente a las zonas rurales. La limitada cobertura de internet, el escaso acceso a dispositivos tecnológicos y los bajos niveles de alfabetización digital impiden que gran parte de la población pueda aprovechar los servicios Fintech. Esta situación limita el alcance de las estrategias de digitalización del sistema financiero y restringe el impacto positivo que podrían tener estas herramientas en términos de inclusión y desarrollo económico. Reducir esta brecha se vuelve una condición esencial para construir un sistema financiero más equitativo y competitivo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda ampliar futuras investigaciones hacia cantones urbanos para comparar con zonas rurales. Esto permitiría contrastar condiciones tecnológicas y financieras. También se sugiere aplicar enfoques longitudinales para analizar cambios en la adopción Fintech. Incluir metodologías cualitativas, como entrevistas, ayudaría a identificar barreras institucionales y regulatorias. Así se comprendería mejor la competitividad del sistema financiero. Estos aportes enriquecerían el análisis del entorno Fintech.
- Es importante que las instituciones de educación superior fortalezcan la investigación en torno a la digitalización financiera, incorporando asignaturas y proyectos enfocados en Fintech. Esta línea de estudio puede generar información clave para entender los procesos de transformación digital en contextos rurales, así como aportar insumos técnicos y teóricos que permitan a los futuros profesionales adaptarse a un sistema financiero en constante evolución.
- Las instituciones financieras de Mira y Espejo, especialmente cooperativas de segmentos bajos, deben invertir en tecnología e infraestructura digital. También es clave capacitar al talento humano y fortalecer sus plataformas. Estas acciones mejoran su integración al entorno Fintech y su competitividad. La falta de adaptación podría dejarlas rezagadas o fuera del mercado. Adaptarse aumenta eficiencia y cobertura. Además, genera confianza y promueve un desarrollo financiero más equitativo.
- Se sugiere que gobiernos locales, entidades nacionales y sector privado impulsen políticas para reducir la brecha digital rural. Es clave mejorar la conectividad, la alfabetización digital y crear centros comunitarios tecnológicos. Estas acciones deben enfocarse en población vulnerable. Además, se deben incentivar a las instituciones financieras a participar en la inclusión digital. Así se logrará un sistema financiero más equitativo e inclusivo. Los beneficios del entorno Fintech alcanzarán a más sectores.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

29 de Octubre. (2025). *29 Octubre*. Obtenido de https://www.29deoctubre.fin.ec/

Abbott, M., & Oon , K. (2023). *Banking Consumer Study*. Obtenido de https://www.accenture.com/cl-es/insights/banking/consumer-study-banking-reignite-human-connections

Amaya , J. (2005). *Planeación y Estrategia.*

Andina Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2025). *Andina Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Obtenido de https://www.coopandina.fin.ec/

APEM Escuela de Marketing. (2020). *El Diagnóstico como factor clave de éxito.* Obtenido de https://apem.la/que-es-el-diagnostico-interno/?utm_source

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: EPISTEME, C.A. Obtenido de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Asobanca. (julio de 2021). *El avance de la banca digital en Ecuador*. Obtenido de Reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios: https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf

Asobanca. (2022). *Créditos sostenibles de la banca privada crecieron 64,1% en 2022*. Quito: asobanca. Obtenido de https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/07/2023-05-22-BP-Cartera-de-credito-sostenible-2022.pdf?utm_source

Asobanca. (2024). *A enero de 2024, el crédito bancario creció 9,1%. En 2024 menos ecuatorianos tendrán crédito tras aprobación de nuevos impuestos a los bancos.* Obtenido de https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/02/2024-02-07-BP-Evolucion-de-la-Banca-Enero-Asobanca.pdf

Asobanca. (2024). *Radiografía del Crédito en Ecuador.* Obtenido de https://www.avalburo.com/owhijoch/2024/06/Asobanca-Radiografi%CC%81a-I-trimestre-2024.pdf

Austrias Corporación Universitaria. (2022). *Teoría del Muestreo, sus Implicaciones e Importancia.* Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/estadistica_ii/unidad1_pdf3.pdf

Avellán, G. (4 de julio de 2025). *La economía de Ecuador cayó en recesión en 2024, confirma el Banco Central*. Obtenido de Primicias: https://www.primicias.ec/economia/economia-ecuador-recesion-bce-crisis-electrica-iva-94029/

Ayala, S. (25 de junio de 2025). *Las 'fintech' en Ecuador ahora deben operar como sociedades anónimas*. Obtenido de PRIMICIAS: https://www.primicias.ec/economia/fintech-ecuador-resolucion-sociedades-anonimas-96778/

Banco Central del Ecuador. (2023). *Informe de resultados estadísticas de inclusión financiera.* Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF_032023.pdf

Banco Central del Ecuador. (2024). *RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nro BCE-GG-024-2024*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/wp-content/uploads/BCE/sistemas_auxiliares/BCE-GG-024-2024.pdf

Banco Internacional . (2021). *Banco Internacional* . Obtenido de https://www.bancointernacional.com.ec/educacion-financiera/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/

Banco Pichincha. (2025). *Banco Pichincha*. Obtenido de https://www.pichincha.com/

BanEcuador. (2025). Obtenido de https://www.banecuador.fin.ec/

Bank for International Settlements. (2016). *Digital financial services.*

BID . (2021). Obtenido de https://www.iadb.org/es/quienes-somos/topicos/inclusion-financiera/transformacion-digital

BID. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Obtenido de file:///C:/Users/WINDOWS%2010/Downloads/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%ADos-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf

BID. (2024). *Banco Interamericano de desarrollo informe Anual 2023 Estados Financieros*. Obtenido de https://publications.iadb.org/en/inter-american-development-bank-annual-report-2023-financial-statements

BID. (2024). *BID*. Obtenido de https://www.iadb.org/es/noticias/estudio-ecosistema-fintech-en-america-latina-y-el-caribe-supera-las-3000-startups

BID Invest. (2019). *Capacidad digital en las cooperativas financieras de América Latina y el Caribe*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Capacidad%20Digital%20en%20las%20CF.pdf

Camana, R. (24 de Octubre de 2024). *TICs en Ecuador: avances y desafíos*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/articulistas/15/tics-en-ecuador-avances-y-desafios

Castillo, D. (25 de enero de 2023). *Openbankproject.com*. Obtenido de La Ley FinTech de Ecuador: https://www.openbankproject.com/blog/la-ley-fintech-de-ecuador/?utm_source

CEPAL. (2023). *La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe 2023*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/158ab08d-12d3-4915-9167-764c8af95b00/content

Cisneros , S. (2024). Alcance del sandbox regulatorio en empresas Fintech en Ecuador. *USFQ LAW REVIEW, XI*(1). Obtenido de https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/3252/3706

Coba, G. (24 de junio de 2025). *PRIMICIAS EL PERIODISMO COMPROMETIDO*. Obtenido de Ley limita la participación accionaria en las empresas fintech: https://www.primicias.ec/noticias/economia/ley-fintech-participacion-empresas/

Consejo Superior Politécnico. (2024). *Líneas de Investigación - RESOLUCIÓN No. 170-CSUP-2024*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi , Tulcán .

Cooperativa de ahorro y crédito Sierra Rural Norte Ltda. (2025). *Cooperativa de ahorro y crédito Sierra Rural Norte Ltda.* Obtenido de https://coacruralsierranorte.fin.ec/

Cooperativa de Ahorro y Crédito TULCÁN LTDA. . (2025). *Cooperativa de Ahorro y Crédito TULCÁN LTDA*. . Obtenido de https://www.cooptulcan.fin.ec/

CPMV. (2025). *CPMV*. Obtenido de https://www.cpmv.fin.ec/

Dávalos, N. (2021). El 14,5% de las parroquias en Ecuador no está conectada a Internet. *Primicias*. Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/tecnologia/parroquias-ecuador-sin-conexion-internet/?utm_source

Deloitte. (7 de Septiembre de 2023). *Deloitte*. Obtenido de https://www.deloitte.com/global/en/about/press-room/global-revenue-announcement-2023.html

Ecuavisa. (25 de julio de 2024). *Las cooperativas de ahorro de Ecuador ganan clientela por su cercanía con las zonas rurales y su oferta de interés a plazo fijo*. Obtenido de Ecuavisa.com: https://www.ecuavisa.com/noticias/economia/cooperativa-ahorro-ecuador-incrementaron-clientela-FB7740171

Ecuavisa. (2024). Las cooperativas de ahorro de Ecuador ganan clientela por su cercanía con zonas rurales y su oferta de interés a plazo fijo. *Ecuavisa* . Obtenido de https://www.ecuavisa.com/noticias/economia/cooperativa-ahorro-ecuador-incrementaron-clientela-FB7740171?utm_source

El Comercio. (2024). La pobreza alcanza su nivel más alto desde la pandemia de covid-19 en Ecuador. *El Comercio*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/pobreza-alcanza-nivel-mas-alto-desde-pandemia-ecuador/

El Comercio. (2025). *El Comercio*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-2025-retos-politicos-marcados-elecciones-economia/?utm_source=chatgpt.com&utm_source=chatgpt.com&utm_source=chatgpt.com&utm_source

El Universo. (2 de julio de 2025). *En Ecuador hay 4,7 millones de personas que están excluidas del sistema financiero*. Obtenido de El Universo: https://www.eluniverso.com/noticias/economia/en-ecuador-hay-47-millones-de-personas-que-estan-excluidas-del-sistema-financiero-nota/?utm_source

Enreach. (27 de Diciembre de 2022). *Enreach*. Obtenido de https://enreach.es/blog/las-7-principales-tendencias-de-experiencia-y-servicio-al-cliente-para-2023/#:~:text=Seg%C3%BAn%20informes%20de%20l%C3%ADderes%20del%20mercado%20como%20Salesforce%2C,que%20las%20organizaciones%20comprendan%20sus%20necesidades%20y%2

EY. (diciembre de 22). *Guí de Negocios Fintech 2022/2023*. Obtenido de https://www.ey.com/es_ec/insights/law/guia-fintech-2022-2023

FIDUVALOR. (27 de junio de 2025). *Transformación de Cooperativas a Bancos en Ecuador: ¿Reforma Técnica o Ruptura del Modelo Solidario?* Obtenido de Mercados y Economía Ecuador: https://fiduvalor.com.ec/2025/06/27/transformacion-de-cooperativas-a-

bancos-en-ecuador-reforma-tecnica-o-ruptura-del-modelo-solidario/?utm_source

FMI. (2023). *Fondo Monetario Internacional* . Obtenido de https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Financial-System-Soundness?utm_source

Folwer. (2009). Encuestas y censos por muestreo. *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/251462182_Sample_Surveys_and_Censuses?utm_source=chatgpt.com

Forbes Ec. (2025). *¡Los 10 Bancos privados con más inversiones en Ecuador!* Obtenido de https://www.forbes.com.ec/rankings/los-10-bancos-privados-mas-inversiones-ecuador-n74334

Franki, V. (2020). *ANÁLISIS PEST.*

Fred R, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica.* México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de https://cladefalcon.com.ve/wp-content/uploads/Libros/Conceptos-de-administracion-estrategica.pdf

Gestión Fintech. (16 de Enero de 2024). *GS Gestión Fintech Apps*. Obtenido de https://gsgestion.com/blog/fintech-tecnologia-financiera/

Global Digital Headlines. (2025). *Informe Digital 2025: Ecuador.* Obtenido de https://roastbrief.com.mx/2025/03/informe-digital-2025-ecuador-2/

Gomber, P., Koch, J., & Siering, M. (2017). Finanzas digitales y FinTech: investigación actual y direcciones de investigación futuras. *Revista de Economía Empresarial, 87*, 537-580. Obtenido de https://link.springer.com/article/10.1007/s11573-017-0852-x

Grupo Banco Mundial. (2023). *Grupo Banco Mundial*. Obtenido de https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2023/10/04/conectividad-digital-impulsa-crecimiento-inclusion-perspectivas-america-latina-caribe

Grupo Banco Mundial. (14 de abril de 2025). *Ecuador: panorama general*. Obtenido de https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview?utm_source

HCB. (7 de febrero de 2025). *Ecuador ante una posible crisis energética en 2025: desafíos y retos.* Obtenido de hcb.com: https://hcb.com.ec/app/ecuador-ante-una-posible-crisis-energetica-en-2025-desafios-y-retos/#:~:text=La%20crisis%20energ%C3%A9tica%20que%20afect%C3%B3%20a%20Ecuador%20en,programados%20y%20los%20cortes%20de%20luz%20en%202025

Hernandez , R., Fernández , C., & Baptista , P. (1997). Metogología de la Investigación. México. Obtenido de https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Batista, M. (2014). *Metodología de la investigación de Roberto Hernández Samperi* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf

INCYTU. (2017). *Foro Consultivo*. Obtenido de https://foroconsultivo.org.mx/INCyTU/documentos/Completa/INCYTU_17-006.pdf

INEC. (mayo de 2022). *Estimaciones y Proyecciones de Población*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/

INEC. (2023). *CENSO ECUADOR*. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2025/03/INSTRUMENTO-Politica-Publica-para-la-Transformacion-Digital-Ecuador-2025-2030-MINTEL-signed_f.pdf?utm_source=chatgpt.com

INEC. (Diciembre de 2024). *Encuesta Nacional de Empelo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2024/Diciembre/202412_PobrezayDesigualdad.pdf

INEC. (2025). *Indicadores Laborales I Trimestre del 2025*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2025/Trimestre_I/2025_I_Trimestre_Mercado_Laboral.pdf

INEC. (2025). *Índice de Precios al Consumidor*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/indice-de-precios-al-consumidor/

INEC. (2025). *INEC*. Obtenido de eyJrIjoiNGUxZjQyMDUtMzg0Zi00MzI0LTk5NWEtY2JiMWUzM2YyYjdlIiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWMtNDQwNi1iMGFiLWY1ZTI1OWJkYTExMiJ9

International Monetary Fund. (2025). Servicios Financieros: Obtener los bienes. *Finance and Development*. Obtenido de https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/basics/64-financial-services.htm

Junta de Política y Regulación Monetaria. (2024). *Resolución Nro. JPRM – 2024 – 018 – M*. Ecuador . Obtenido de https://corralrosales.com/resolucion-nro-jprm-2024-018-m/

Junta Política y Regulación Financiera. (2025). *Tasas de interés activas y pasivas máximas.* Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm

Kotler , P., & Armstrong , G. (1999). *Principles of marketing.* Prentice-Hall International.

La Hora. (29 de agosto de 2024). Las cooperativas están bajo escrutinio por la crisis económica, la inseguridad, la migración familiar y la falta de controles. *La Hora*. Obtenido de La Hora: https://www.lahora.com.ec/archivo/Las-cooperativas-estan-bajo-escrutinio-por-la-crisis-economica-la-inseguridad-la-migracion-familiar-y-la-falta-de-controles-20240829-0048.html

Loor, C. (7 de mayo de 2025). *Bancos ecuatorianos adoptan IA para mejorar sus servicios y reducir la morosidad*. Obtenido de El Diario: https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/proyecto-ley-fintech-reconoce-tecnologia-blockchain/?utm_source

López , P. (2004). POBLACIÓN Y MUESTREO. *Scielo Bolivia , 09*(08), 69-74.

López, B., Muñoz, M., & Melissa, K. (2020). *Efecto del auge de las Fintech en el sector financiero en Ecuador.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15310

McKinsey y Company. (2021). *McKinsey y Company*. Obtenido de https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/estrategia-para-un-mundo-digital/es

Ministerio de Telecomunicacion y de la Sociedad de la Información. (2025). *POLÍTICA PÚBLICA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ECUADOR 2025-2030.* Quito. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2025/03/INSTRUMENTO-Politica-Publica-para-la-Transformacion-Digital-Ecuador-2025-2030-MINTEL-signed_f.pdf?utm_source=chatgpt.com

Noboa , M. (2016). *Análisis del sector de entretenimiento familiar e identificación de oportunidades en la ciudad de El Coca.* Universidad Andina Simón Bolivar , Quito .

OCDE. (2024). *COMPETENCIA, FINTECH Y OPEN BANKING PANORAMA DE LOS ACONTECIMIENTOS RECIENTES EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.* Obtenido de https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2024/09/competition-fintechs-and-open-banking_8b85b99b/f150ac77-es.pdf

Ortiz, L. (7 de abril de 2025). *¿Por qué en Ecuador la deuda externa crece mientras el desarrollo humano se estanca?* Obtenido de PRIMICIAS: https://www.primicias.ec/revistagestion/analisis/ecuador-deuda-externa-desarrollo-humano-financiamiento-93323/

Ortíz, L. (2025). *Primicias*. Obtenido de ¿Por qué en Ecuador la deuda externa crece mientras el desarrollo humano se estanca?: https://www.primicias.ec/revistagestion/analisis/ecuador-deuda-externa-desarrollo-humano-financiamiento-93323/?utm_source

Paéz , P., Jiménez , W., & Buitrago, J. (2021). Las teorías de la competitividad: Una síntesis. *Revista Republicana*(31), 119-144. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/repbl/n31/2256-5027-repbl-31-119.pdf

Peña , T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Scielo*(16), 55-81. Obtenido de https://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n16/n16a04.pdf

Pérez , P., & Domínguez , M. (2021). *Importancia de la inclusión financiera y el rol de las 'fintech'*. Obtenido de https://fair.tec.mx/es/divulgacion/fintech-inclusion

Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M., & Erazo, J. (06 de mayo de 2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/993/99360575016/?utm_source

Pineda , M. (2025). *CAP I EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO* .

PNUD. (2022). *Soluciones financieras sostenibles para la economía popular y solidaria del Ecuador.* Obtenido de https://www.undp.org/es/ecuador/noticias/soluciones-financieras-sostenibles-para-la-economia-popular-y-solidaria-del-ecuador?utm_source

PNUD. (2023). *LOS ODS EN ACCIÓN.* Obtenido de https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals

PNUD. (2025). *Bolsa de Valores de Guayaquil y PNUD lanzan Guía de Bonos Temáticos para impulsar la sostenibilidad en el Mercado de Valores de Ecuador.* Quito: abril. Obtenido de https://www.undp.org/es/ecuador/noticias/bolsa-de-valores-de-guayaquil-y-pnud-lanzan-guia-de-bonos-tematicos-para-impulsar-la-sostenibilidad-en-el-mercado-de-valores-de#:~:text=El%20mercado%20de%20bonos%20tem%C3%A1ticos%20en%20Ecuador%20ha%20crecido%20sus

Porter , M. (2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan a la estrategia.* Harvard Business Review.

Porter , M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors.* New York: Free Press.

Porter , M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance.* New York: Free Press.

Primicias. (28 de Agosto de 2024). *Primicias*. Obtenido de https://www.primicias.ec/economia/billetera-deuna-boton-pagos-qr-cooperativas-ahorro-credito-ecuador-77461/?utm_source

Primicias. (28 de Mayo de 2025). Las 'fintech' en Ecuador ahora deben operar como sociedades anónimas. *Primicias* .

Primicias. (2025). *¿Por qué en Ecuador la deuda externa crece mientras el desarrollo humano se estanca?* Obtenido de https://www.primicias.ec/revistagestion/analisis/ecuador-deuda-externa-desarrollo-humano-financiamiento-93323/?utm_source

Primicias. (2025). *¿Que indicadores muestran que la economía de Ecuador se comienza a recuperar en este 2025 tras la recesión?* Obtenido de https://www.primicias.ec/economia/indicadores-recuperacion-economia-ecuador-ventas-inversion-credito-98186/?utm_source

Primicias. (2025). *Banco Central ve neceseario subir IVA y fozalizar subsidios para sistener dolarización.* Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/economia/banco-central-iva-subsidios-dolarizacion/?utm_source

PRIMICIAS. (4 de julio de 2025). *La economía de Ecuador cayó en recesión en 2024, confirma el Banco Central*. Obtenido de Primicias : https://www.primicias.ec/economia/economia-ecuador-recesion-bce-crisis-electrica-iva-94029/

RADAR TECH STAR TUP 23.0. (2021). Obtenido de https://www.buentriphub.com/startups-ecuatorianas

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo . (2025). *Re exclusión financiera de Ecuador.*

Reglamento al Código Orgánico del Ambiente. (2019). *REGLAMENTO AL CODIGO ORGANICO DEL AMBIENTE*. Quito. Obtenido de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/REGLAMENTO-AL-CODIGO-ORGANICO-DEL-AMBIENTE.pdf

Revista Gestión. (4 de julio de 2025). *Una radiografía de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Obtenido de https://revistagestion.primicias.ec/analisis-economia-y-finanzas/una-

radiografia-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-ecuador?utm_source

Romero, A., Flores, G., Reyes, B., & Campoverde, J. (2020). Evaluación de la concentración y competencia del sector bancario ecuatoriano en el periodo 2006-2018. *Revista UTA*. Obtenido de https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/882

Salazar, A. (28 de junio de 2025). *EL MERCURIO*. Obtenido de Cooperativas obligadas a convertirse en bancos: https://elmercurio.com.ec/nacional/2025/06/28/cooperativas-obligadas-a-convertirse-en-bancos/?utm_source

Salguero, N., & García , C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento - Dialnet*, 331-342. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9584287

Santa Anita Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2025). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita* . Obtenido de https://www.coacsantaanita.fin.ec/sitio/

Sarango, S., & Tapia, E. (02 de octubre de 2017). *Dos retos para la banca digital*. Obtenido de El Comercio : https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/retos-banca-digital-contrasenas-servicios/?utm_source=

Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *PLAN DE DESARROLLO PARA EL NUEVO ECUADOR 2024 - 2025*. Quito.

SEPS. (2023). *FINTECH AL SERVICIO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-enero-2024.pdf

SEPS. (2023). *Rendición de cuentas 2023*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Informe-RDC-2023.pdf

Serrano. (22 de octubre de 2022). *Proyecto de Ley Fintech reconoce tecnología blockchain*. Obtenido de El Comercio: https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/proyecto-ley-fintech-reconoce-tecnologia-blockchain/?utm_source

Serrano, R., & Bustamente, E. (2 de febrero de 2023). *mondaq*. Obtenido de Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios de Tecnología Financiera, también conocida como Ley Fintech: https://www.mondaq.com/fin-tech/1278342/organic-law-for-the-development-regulation-and-control-of-financial-technology-services-also-known-as-the-fintech-law?utm_source

Sociedad Suiza de Radio y Televisión. (9 de junio de 2025). *Ecuador cerró mayo con una inflación mensual de 1,03 %, la más alta en el último año*. Obtenido de Swissinfo.ch: https://www.swissinfo.ch/spa/ecuador-cerr%C3%B3-mayo-con-una-inflaci%C3%B3n-mensual-de-1%2C03-%25%2C-la-m%C3%A1s-alta-en-el-%C3%BAltimo-a%C3%B1o/89486226

Superintendecia de Bancos. (2024). *Circular nº 0013-C de Sistema Financiero. 2024*. Quito: Superintendecia de Bancos. Obtenido de https://vlex.ec/vid/circular-n-0013-c-1042684888?utm_source

Superintendecia de Bancos. (2025). *Superintendencia de Bancos* . Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/catastro-publico/?utm_source

Superintendecia de Economía Popular y Solidaria. (junio de 2021). *SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL SFPS*. Obtenido de Intendencia Nacional de Gestión de Información y Normativa Técnica Dirección Nacional de Seguridad de la Información: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Formato-DNIC-Estudio-de-servicios-financieros-digitales-y-seguridad-informacion.pdf

Superintendencia de Bancos. (2025). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/superintendencia-de-bancos-y-banco-central-del-ecuador-firman-nuevo-convenio-para-fortalecer-la-estabilidad-financiera-del-pais/

Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Servicios Financieros y Tarjetas - Portal estadístico*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/servicios-financieros/

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2025). *Superintendencia de Enocomía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20lo%20establecido%20en%20la%20Secci%C3%B3n,las%20entidades%20del%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario.

Tapia. (Primicias de 2025). Que indicadores muestran que la economía de Ecuador se comienza a recuperar en este 2025 tras la recesión? *Primicias*. Obtenido de https://www.primicias.ec/economia/indicadores-recuperacion-economia-ecuador-ventas-inversion-credito-98186/?utm_source

Tapia, E. (02 de mayo de 2023). *Billetera móvil es el cuarto medio de pago más usado en Ecuador*. Obtenido de Primicias:

https://www.primicias.ec/noticias/economia/billetera-movil-medios-pago-bancos/

Tapia, E. (2025). Banco Central ve neceseario subir IVA y fozalizar subsidios para sistener dolarización. Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/economia/banco-central-iva-subsidios-dolarizacion/?utm_source

Troya , P. (2011). *Caracterización de la población económicamente activa en el Ecuador.* Escuela Politécnica Nacional .

Truust. (2024). *Truust*. Obtenido de https://truust.io/es/blog/como-las-fintech-estan-cambiando-el-sector-financiero/

Universidad Andina Simón Bolívar. (2025). *INFORME MACRO SOCIAL Y ECONÓMICO N°59 IV Trimestre de 2024*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2025/01/INFORME-MACRO-SOCIAL-Y-ECONOMICO-DICIEMBRE-2024.pdf

Valderrama , I. (2020). *COMPETITIVIDAD DE LAS FINTECH (TECNOLOGÍA FINANCIERA) EN COLOMBIA*. Universidad Militar Nueva Granada , Bogotá . Obtenido de https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/381585dc-302b-46e8-b012-30703b70f7e6/content

Vázquez , J. (2024). *Enfoque de métodos mixtos y sus diseños: descripciones, aplicaciones y procesos.* Obtenido de https://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2024/04/Enfoque-de-metodos-mixtos-y-sus-disenos-descripciones-aplicaciones-y-procesos.pdf#:~:text=El%20enfoque%20investigativo%20con%20m%C3%A9todos%20mixtos%20se%20define,un%20estudio%E2%80%9D%20%28Tashakkori%20%26

Velázquez, A. (2022). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/

Vidal, M. (5 de Mayo de 2024). Obtenido de https://nogueirayvidal.es/que-obligaciones-y-derechos-tiene-un-integrante-de-una-cooperativa/

Vistazo. (2025). *Un año del conflicto armado interno en Ecuador: altos niveles de violencia y tensión entre bandas criminales.* Obtenido de https://www.vistazo.com/actualidad/nacional/2025-01-09-conflicto-armado-interno-ecuador-violencia-daniel-noboa-LM8583409

Zitzmann, S., & Orona, G. (2025). Why We Might Still be Concerned About Low Cronbach's Alphas in Domain-specific Knowledge Tests. *Educational*

Psychology Review. Obtenido de https://link.springer.com/article/10.1007/s10648-025-10015-5?utm_source

Zuñiga, M. (2025). Análisis del impacto de la gestión de innovación en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador. *Digital Publisher*. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/3140/2592

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

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

ESTUDIANTE:	IMBA CACHIPUENDO ESTEFANY DAYANA	**CÉDULA DE IDENTIDAD:**	1004617450
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 MIRA Y ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, DENTRO DEL CONTEXTO FINTECH"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,33	Precisar, justificar y argumentar problemática
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,33	
3	METODOLOGÍA	9,00	Justificar tipos de investigación para los enfoques
4	RESULTADOS	8,67	Tablas dinámicas
5	DISCUSIÓN	8,67	Inferir con la base teórica, y las metodologías propuestas
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,33	Alinear con los objetivos específicos
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Manejar tono de voz, seguridad al responder las preguntas que sea vocabulario tecnico
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	Escritura en tiempo pasado,

...endo una nota de: 8,73 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 maximo de 10 días.

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

MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE TUTOR

MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO
DOCENTE

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

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

ESTUDIANTE:	INLAGO INLAGO YULI VANESSA	**CÉDULA DE IDENTIDAD:**	1004984884
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 MIRA Y ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, DENTRO DEL CONTEXTO FINTECH"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,33	Precisar, justificar y argumentar problemática
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,33	
3	METODOLOGÍA	9,00	Justificar tipos de investigación para los enfoques
4	RESULTADOS	8,67	Tablas dinámicas
5	DISCUSIÓN	8,67	Inferir con la base teórica, y las metodologías propuestas
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,33	Alinear con los objetivos específicos
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Manejar tono de voz, seguridad al responder las preguntas que sea vocabulario tecnico
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	Escritura en tiempo pasado,

Obtenido una nota de: 8,73 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 maximo de 10 días.

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

MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCÍA
DOCENTE TUTOR

MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idioma

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: IMBA CACHIPUENDO ESTEFANY DAYANA E INLAGO INLAGO YULI VANESSA
DATE: Martes, 22 de julio de 2025
Topic: "La competitividad del sistema financiero en los cantones Mira y Espejo, provincia del Carchi, dentro del contexto Fintech"
MARKS AWARDED **QUANTITATIVE AND QUALITATIVE**

VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 ☐	GOOD: 1,5 ■	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ■	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ■	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ☐	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ■	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		

1

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: IMBA CACHIPUENDO ESTEFANY DAYANA E INLAGO INLAGO YULI VANESSA
Fecha de recepción del abstract: Martes, 22 de julio de 2025
Fecha de entrega del informe: Martes, 22 de julio de 2025

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

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

Observaciones:

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

Atentamente
MARTHA ARACELLY VIVEROS ALMEIDA

MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Cuestionario 5 Fuerzas de Porter

ENCUESTA DEL MODELO DE LAS CINCO FUERZAS PORTER

Objetivo: Diagnosticar el micro entorno del sistema financiero de los cantones Mira y Espejo dentro del contexto Fintech, mediante el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter.

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

Información básica

Nombre de la Institución	**Segmento:** Otro ☐
	¿A qué sector pertenece la institución? Público ☐ Privado ☐
¿Segmento al que pertenece? Financiero ☐ Real ☐	**¿Cuál es su ocupación o cargo?**
Marque el Cantón que usted reside ☐ Espejo ☐ Mira	**Zona** ☐ Urbana ☐ 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	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Clientes					
Los clientes no están dispuestos a pagar más por características o servicios adicionales.					
El acceso de los clientes a servicios financieros digitales les da mayor control sobre cómo interactúan con nuestra entidad.					
Los clientes pueden influir en el desarrollo y la innovación de nuestros productos y/o servicios.					
La demanda de nuestros servicios Fintech está altamente influenciada por las decisiones de los clientes.					
Los clientes tienen el poder de exigir mejoras en la calidad de nuestros productos y/o servicios.					
Proveedores					
Es difícil cambiar de proveedores debido a los altos costos de cambio					
Es difícil cambiar de proveedor debido a la escasa oferta en el mercado.					
Los proveedores tienen la capacidad de innovar y ofrecer productos y/o servicios nuevos constantemente.					

Los proveedores tienen un alto grado de control en la calidad de nuestros productos y/o servicios.					
La dependencia de nuestros proveedores limita nuestra capacidad de innovar.					
Entrantes					
La institución no tiene una sólida presencia digital y es fácil de igualar para los nuevos competidores.					
Las barreras culturales no limitan la entrada al sistema financiero.					
La inversión inicial para ingresar al sistema financiero es muy baja.					
Es fácil acceder a las tecnologías necesarias para competir en el sistema financiero.					
Las instituciones financieras no enfrentan barreras al adoptar soluciones Fintech.					
Sustitutos					
Las Fintech han desarrollado nuevos productos y/o servicios que pueden reemplazar los ofrecidos por nuestra institución.					
Los servicios Fintech han mejorado la velocidad y precisión de las transacciones financieras frente a nuestros servicios tradicionales.					
Existen productos y/o servicios alternativos que pueden satisfacer las mismas necesidades que los ofrecidos por la institución financiera.					
Los productos y/o servicios sustitutos tienen características innovadoras que nuestros productos no tienen.					
La demanda de los productos y/o servicios sustitutos ha aumentado significativamente.					
Rivalidad competitiva					
La competencia en innovación tecnológica es alta en el sistema financiero.					
La innovación constante es necesaria para mantenerse competitivo en el sistema financiero					
Los competidores utilizan tecnologías financieras que facilitan la interacción con el cliente que la institución no tiene.					
Los competidores están constantemente innovando y mejorando sus productos y servicios.					
Nuestra institución financiera no se encuentra actualizada en el uso de tecnologías financieras, frente a la competencia.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Cuestionario PCI

PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS DEL SISTEMA FINANCIERO

Objetivo: Diagnosticar la situación interna de las entidades financieras en los cantones Mira y Espejo de la provincia del Carchi mediante el Perfil de Capacidades Internas. Agradecemos su colaboración en esta investigación.

Sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

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

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

Preguntas perfil de capacidades internas	**Si**	**No**
Capacidad directiva/operativa		
La filosofía institucional está representada a través de su marca en sus plataformas digitales.		
La institución cuenta con un plan estratégico orientado a la adopción de tecnologías financieras.		
La estructura organizacional jerárquica es apta para implementar e integrar soluciones Fintech en sus operaciones.		
La institución realiza evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de objetivos, metas y desempeño en relación a la implementación de tecnologías financieras.		
La institución tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios regulatorios dentro del sistema financiero.		
Capacidad tecnológica		
La institución utiliza sistemas tecnológicos efectivos para el control y gestión digital de sus recursos financieros.		
La institución tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios tecnológicos dentro del sistema financiero.		
La institución actualiza regularmente su infraestructura tecnológica acorde a las demandas actuales del mercado financiero.		
La institución incorpora soluciones Fintech innovadoras para optimizar sus productos y servicios financieros, adaptándose a las nuevas demandas del mercado.		
El uso de tecnologías Fintech ha permitido mejorar significativamente la calidad y rapidez en la atención al cliente.		
Capacidad del capital humano		

El nivel académico del talento humano es adecuado para la implementación de tecnologías financieras.		
El talento humano cuenta con sólida experiencia técnica en la implementación y manejo de tecnologías financieras.		
La institución mantiene bajos niveles de rotación de personal a pesar de los cambios tecnológicos		
El capital humano demuestra un alto nivel de compromiso e interés en la adopción de tecnologías financieras dentro de la institución		
La adopción de tecnologías financieras por parte del capital humano interno ha contribuido a mejorar la calidad del servicio al cliente, optimizando procesos y fortaleciendo la experiencia del usuario en la institución.		
Capacidad competitiva		
La institución ofrece productos y/o servicios financieros digitales adaptados a las necesidades de los usuarios.		
La institución tiene una alta participación en las tecnologías financieras dentro del mercado.		
El nivel tecnológico Fintech de la institución es competitivo frente a otras instituciones		
La institución invierte en investigación y desarrollo para la creación de nuevas tecnologías financieras.		
La institución ha logrado mantener la satisfacción y lealtad de sus usuarios financieros en los últimos tres años, a través de la implementación de las tecnologías financieras.		
Capacidad financiera		
Los cambios tecnológicos desarrollados en los últimos tres años han contribuido a mejorar la rentabilidad de la institución.		
La implementación de tecnologías financieras ha contribuido a mantener estable el nivel de captaciones, reflejando una adecuada capacidad financiera de la institución.		
La implementación de tecnologías financieras ha permitido mantener un nivel sostenido de préstamos otorgados durante los últimos tres años, fortaleciendo la eficiencia operativa del sistema financiero.		
Los ingresos por servicios financieros digitales han sido estables en los últimos años.		
La institución cuenta con recursos financieros necesarios para invertir en tecnologías financieras (Fintech).		

Gracias por su colaboración

Anexo 5. Evidencia de la realización de las encuestas en los cantones Mira y Espejo