

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TEMA:

Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador

AUTOR (ES):

Béjar López María Cecilia

Muñoz Gutiérrez Keyla Melissa

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TUTOR:

Ec. Jack Alfredo Chávez García, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

15 de septiembre del 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Béjar López María Cecilia y Muñoz Gutiérrez Keyla Melissa** como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR (A)

f. _____

Econ. Chávez García, Jack Alfredo, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Béjar López María Cecilia y Muñoz Gutiérrez Keyla Melissa**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 15 del mes de septiembre del año 2020

Autores:

f. _____
Béjar López, María Cecilia

f. _____
Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Béjar López, María Cecilia y Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2020

Autores:

f. _____

Béjar López, María Cecilia

f. _____

Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

REPORTE DE URKUND

URKUND

Documento [BÉJAR LÓPEZ MARÍA CECILIA Y MUÑOZ GUITIERREZ KEYLA MELISSA.docx \(D78215130\)](#)

Presentado 2020-08-26 20:07 (-05:00)

Presentado por m_bejar_l@hotmail.com

Recibido jack.chavez.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje TESIS FINAL BÉJAR Y MUÑOZ [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 52 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Jch.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera universitaria, por ser esa fortaleza que me ayudó a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mis pilares, mis padres Gustavo Béjar Ayala y Tania López Arreaga, gracias a su gran apoyo, amor y sacrificio he logrado terminar esta etapa de mi vida que la veía muy lejana. Gracias por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, pero sobre todo por haber confiado en mí.

Le doy gracias a mis amigos, a aquellos que hicieron de esta etapa la mejor, por los trabajos que realizamos juntos, por las veces que me ayudaron y por esas experiencias vividas que recordaremos siempre. Es un gusto poder llamarlos colegas.

A Keyla, por haber sido una excelente compañera de tesis que con su compromiso y dedicación logramos alcanzar nuestra meta. Gracias Ingeniera.

Agradecimiento especial a nuestro profesor y tutor de tesis, Econ. Jack Chavez, por haber confiado en nosotras desde el día uno, por su apoyo, orientación y conocimiento que nos impulsó a terminar esta etapa con éxito.

A todos ustedes ¡muchas gracias!

María Cecilia Béjar López

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, Dios, por brindarme fortaleza a lo largo de la carrera. A mis padres, Iván Muñoz y Gina Gutiérrez, Ángel Gutiérrez e Isabel Solís por su inquebrantable fe, apoyo incondicional, sacrificios, por darme el valor para terminar esta etapa de mi vida. A mis tíos (as), primos (as) e Ignacio, ustedes fueron mi fuente de inspiración, gracias a cada uno por ayudarme a que este sueño se haga realidad.

A mis amigos, por la experiencia compartida. Por brindarme su ayuda y motivarme en los momentos difíciles.

A mi compañera de tesis con quien he podido lograr terminar esta etapa.

A nuestro tutor, que gracias a su guía, enseñanzas, consejos y paciencia hemos podido finalizar el presente proyecto.

Keyla Melissa Muñoz Gutiérrez

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios, por acompañarme en cada paso que doy, por iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a esas personas maravillosas que fueron mi apoyo durante este periodo de estudio.

De manera especial, a mis padres, Gustavo y Tania, que con su amor, apoyo y valores brindados en mi vida me han convertido en la mujer que soy ahora. Este logro y por ende este título, también es de ustedes. Los amo.

Finalmente, dedico esta tesis a todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que apostaban a que me rendiría en medio camino, a los que esperaban mi fracaso en cada paso que daba. De alguna u otra forma me motivaron a trabajar duro y llegar hasta este día. A todos ellos les dedico esta tesis.

María Cecilia Béjar López

DEDICATORIA

Este proyecto esta dedicado a mis padres, quienes con su esfuerzo, sacrificio y amor me ayudaron a cumplir con mis responsabilidades, me impulsaron a seguir y terminar la carrera enseñándome que no hay obstáculos que impidan lograr mis metas. Mi eterna graditud por su dedicación.

Keyla Melissa Muñoz Gutiérrez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

ING. HURTADO CEVALLOS, GABRIELA ELIZABETH, MGS.

DIRECTORA DE CARRERA

ING. BAÑOS MORA, PATRICIA DENISE, MGS

COORDINADOR DEL ÁREA

ING. PAREDES ALCÍVAR, FERNANDO ANDRÉS, MGS

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

CALIFICACIÓN

Béjar López, María Cecilia

Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	XIX
ABSTRACT.....	XX
RÉSUMÉ.....	XXI
INTRODUCCIÓN.....	2
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
ANTECEDENTES.....	8
OBJETIVOS.....	12
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
JUSTIFICACIÓN.....	12
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	17
1.MARCO TEÓRICO.....	17
1.1 Era digital	18
1.2 Fintech.....	19
1.1.1 Evolución histórica y desarrollo	21
1.2.1 Clasificación de las Fintech	24
1.3 Funcionamiento de los servicios Fintech	28
1.3.1 Regulación de las Fintech.....	32
1.3.2 Principio de desintermediación	33
1.4 Sistema Financiero	33
1.4.1 Facilidad de acceso al Sistema Financiero	34
1.5 Sistema Financiero Ecuatoriano.....	35
1.5.1 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano	36
1.5.2 Organismos regulatorios del Sistema Financiero	37

1.5.2 Servicios Financieros	38
1.6 Necesidades de recursos de la economía	39
1.7 Asignación de recursos en Ecuador	40
1.8 Fintech y el sector financiero	41
1.9 Potencial y proyección en Ecuador	42
2.MARCO LEGAL.....	44
CAPITULO 2.....	49
3.MARCO METODOLÓGICO	49
3.1 Diseño de la investigación.....	49
3.2 Enfoque de la investigación	49
3.3 Alcance de la investigación	50
3.4 Operacionalización de las variables	50
3.5 Población y Muestra	51
3.6 Técnica de recogida de datos.....	52
3.7 Tipos de datos	52
3.8 Análisis de datos	53
RESULTADOS.....	56
Tratamiento de Datos	56
4.PROPOSTA	96
4.1 Análisis PESTEL	96
Análisis Político	96
Análisis Económico.....	97
Análisis Social	98
Análisis Tecnológico	99
Análisis Ecológico	100
Análisis Legal	100

4.2 Análisis FODA	101
4.3 Plan Estratégico.....	102
CONCLUSION	108
RECOMENDACIONES	110
ANEXOS	112
Anexo 1: Encuesta.....	112
REFERENCIAS	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución de depósitos	10
Tabla 2. Fintech en Ecuador.....	24
Tabla 3. Tipos de actividades de las Fintech.....	25
Tabla 4: Beneficios de invertir en Crowdfunding, Crowdfunding y Crowdequity	30
Tabla 5: Medidas relacionadas con la tecnología financiera en los países del sudeste asiático.....	45
Tabla 6: Principales regulaciones de Fintech introducidas por Monetary of Singapore (MAS)	46
Tabla 7. Sexo de los encuestados	57
Tabla 8: Rango de los encuestados	58
Tabla 9: Ciudad/Cantón de los encuestados	59
Tabla 10: Nivel académico de los encuestados.....	61
Tabla 11: Vínculo con institución financiera.....	62
Tabla 12: Servicio o producto más usado	63
Tabla 13: Apreciación respecto al servicio financiero.....	66
Tabla 14: Familiarizado con la tecnología.....	67
Tabla 15: Uso de dispositivos electrónicos.....	68
Tabla 16: Acceso a Internet	69
Tabla 17: Conocimiento sobre Fintech	70
Tabla 18: Cómo califica el grado de innovación de su entidad financiera	72
Tabla 19: Uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias.....	74
Tabla 20: Frecuencia de uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias.....	75
Tabla 21: Principales operaciones bancarias que realiza por apps móviles.....	77
Tabla 22: Considera seguro realizar estas operaciones por dispositivos electrónicos..	78
Tabla 23: Disponibilidad para usar canales digitales para contratar productos o servicios financieros tradicionales.....	80
Tabla 24: Limitantes de las Fintech	81
Tabla 25: Calidad importante en una institución financiera	83

Tabla 26: Modelo actual de la banca tradicional	84
Tabla 27: Cambio de modalidad de trabajo con su entidad financiera	86
Tabla 28: Opciones para cambio de modalidad de trabajo	87
Tabla 29: Tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros	88
Tabla 30: Situación del Sector Financiero	89
Tabla 31: Mayor reto del Sistema Financiero	91
Tabla 32: Herramientas necesarias de una compañía para mejorar la competitividad .	92
Tabla 33: Estado de digitalización del Sistema Financiero Ecuatoriano	93
Tabla 34: Matriz FODA.....	102

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Tasa de Interés - Junio 2020.....	8
Figura 2. Depósitos.....	9
Figura 3. Créditos y Depósitos como porcentaje del PIB-dic 2019.....	11
Figura 4. Servicios Financieros en Ecuador	14
Figura 5. Empresas amenazadas por las Fintech.....	22
Figura 6. Las Compañías de Telecomunicaciones y Sistemas Financieros difieren sobre la mejor manera de usar Fintech para retener clientes.	23
Figura 7: Porcentaje de participación entre los modelos Fintech.	26
Figura 8. Clasificación de las Fintech.....	27
Figura 9: Clasificación de los Robo Advisor.....	31
Figura 10: Actores del Sistema Financiero Ecuatoriano	36
Figura 11: Ecosistema de las Fintech	43
Figura 12: Regulaciones Fintech	47
Figura 13: Tipos de datos	53
Figura 14: Análisis de datos	54
Figura 15: Sexo de los encuestados.....	57
Figura 16: Rango de edad de los encuestados	58
Figura 17: Ciudad/Cantón de los encuestados.....	60
Figura 18: Nivel Académico de los encuestados.....	61
Figura 19: Vínculo con instituciones financieras	62
Figura 20: Servicio o producto financiero más usado	64
Figura 21: Servicio o producto más eficiente	65
Figura 22: Apreciación sobre los servicios financieros	66
Figura 23: Familiarización con la tecnología	67
Figura 25: Acceso a internet.....	69
Figura 26: Conocimiento sobre las Fintech.....	71
Figura 27: Calificación sobre el grado de innovación de su entidad financiera	73
Figura 28: Uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias	74
Figura 29: Frecuencia de uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias.....	76
Figura 30: Principales operaciones bancarias que realiza por apps móviles	77
Figura 31: Considera seguro realizar estas operaciones por dispositivos electrónicos.....	79

Figura 32: Disponibilidad para usar canales digitales para contratar productos o servicios financieros tradicionales	80
Figura 33: Limitantes de las Fintech	82
Figura 34: Cualidad importante en una institución financiera	83
Figura 35: Modelo actual de la banca tradicional.....	85
Figura 36: Cambio de modalidad de trabajo con su entidad financiera.....	86
Figura 37: Opciones para cambio de modalidad de trabajo.....	87
Figura 38: Tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros	89
Figura 39: Situación del Sector Financiero	90
Figura 40: Mayor reto del Sistema Financiero	91
Figura 41: Herramientas necesarias de una compañía para mejorar la competitividad.....	92
Figura 42: Estado de digitalización del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	94
Figura 43: Fishbone sobre el efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador	106

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo examinar el efecto que genera el uso de las Fintech dentro del sector financiero ecuatoriano, teniendo en cuenta que su ejecución es realizada por medio del desarrollo que la tecnología hoy proporciona al trabajo conjunto, dentro de las empresas, de varias áreas financieras y operacionales.

Primero se ha realizado las investigaciones correspondientes para determinar la situación actual en la que se encuentra el sistema financiero ecuatoriano, su estructura, necesidades y asignación de recursos; asimismo se establece la evolución de las Fintech, funcionamiento, características y clasificación, en su conjunto, considerando la parte legal, los agentes reguladores contrastados con los mercados que si los utilizan. Por otro lado, se efectuó una encuesta a 384 personas entre las edades de 18 y 60 años la misma que nos ayudó a conocer cuál es la percepción de los consumidores hacia la banca, su satisfacción con los productos y servicios que ofrece.

Para concluir se realizó el análisis de resultados el diagrama de Ishikawa, análisis PESTEL, la matriz FODA y el plan estratégico, a fin de ofrecer una propuesta viable que apoye el cambio. Mediante los mencionados análisis se pudo establecer que pese a la poca educación financiera e insuficiente conocimiento de la industria Fintech, los usuarios tienen disposición a cambiar en cuanto a servicios y productos financieros tradicionales y las instituciones financieras si bien tienen grandes retos deben seguir evolucionando para satisfacer aquellas nuevas necesidades de la población.

Palabras claves: Fintech, Sistema Financiero, Tecnología, Era Digital, Disrupción, Inclusión.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect generated by the use of Fintech within the Ecuadorian financial sector, taking into account that its execution is carried out through the development that technology today provides to the joint work within companies of several financial and operational areas.

First, the present research has been carried out to determine and establish the current situation of the Ecuadorian financial system, its structure, needs and resource allocation; also, the evolution of Fintech, its operation, characteristics and classification are established, considering the legal part, the regulatory agents contrasted with the markets that do use them.

On the other hand, it was carried out a survey of 384 people between the ages of 18 and 60 years which helped us to find out what the consumers' perception of the bank is, their satisfaction with the products and services it offers.

To conclude, the analysis of results made through the Ishikawa diagram, pestel analysis, the FODA matrix and the strategic plan were carried out in order to provide a viable proposal to support the change. Through the aforementioned analyses it was possible to establish that despite the little financial education and insufficient knowledge of the Fintech industry, users are willing to change in terms of traditional financial services and products and financial institutions although they have great challenges, must continue to evolve to meet the new needs of the population.

Keywords: fintech, financial system, technology, digital age, disruption

RÉSUMÉ

La finalité de cette recherche est d'examiner l'effet que l'utilisation de Fintech peut avoir au sein du secteur financier équatorien, en tenant compte du fait que son exécution s'effectue à travers le développement que la technologie fournit aujourd'hui au travail commun au sein des entreprises dans plusieurs secteurs financiers et opérationnels.

Tout d'abord nous avons mené les recherches correspondantes pour déterminer et établir la situation actuelle du système financier équatorien, son assemblage, ses besoins et l'allocation des ressources ainsi comme l'évolution des Fintechs, son fonctionnement, ses caractéristiques et classification, cela nous a permis d'établir également, en liaison avec la partie juridique et les agents régulateurs en fonction de ce qui est observé sur les marchés qui les utilisent.

D'autre part, nous avons réalisé une enquête auprès de 384 personnes, dans un intervalle de 18 à 60 ans, qui nous a permis de connaître la perception du consommateur à l'égard de la banque, sa satisfaction par rapport aux produits et services qu'elle propose.

Pour conclure, nous avons fait l'analyse des résultats avec le diagramme d'Ishikawa, l'analyse Pest, la matrice Fofadoda et le plan stratégique. Ainsi, l'analyse mentionnée a permis d'établir que malgré la mauvaise éducation financière et le manque d'informations sur fintech les utilisateurs sont prêts à changer en termes de services et de produits financiers traditionnels et les institutions financières bien qu'elles aient de grands défis, devraient continuer à évoluer pour satisfaire les besoins de la population.

INTRODUCCIÓN

Fintech es un concepto – emprendimiento, popularizado en inglés como startup (una empresa “emergente” vinculada al elevado uso combinado de tecnología digital y la *tecnología de la información y comunicaciones*), que proviene de las palabras *financiamiento* y *tecnología* y representa la combinación entre tecnologías digitales y servicios financieros (INCyTU, 2017). El término integra las nuevas empresas tecnológicas, conocidas como GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple y Microsoft), que compiten con los actores tradicionales de la banca y las finanzas, proponiendo innovadores métodos para la prestación tanto de servicios como productos financieros (desde plataformas de crowdfunding hasta herramientas de gestión de cartera en línea o soluciones de pago encriptado, a través del celular). El rápido desarrollo de las Fintech ha sido posible gracias a la combinación de varios factores: el creciente atractivo generalizado a través de soluciones digitales, la gran desconfianza hacia los bancos después de la crisis financiera de 2008 -fortalecimiento de las regulaciones financieras, el aumento en los costos de intermediación y los avances en el almacenamiento, y la apertura y gestión de datos electrónicos (nubes). Una realidad que pone “cara a cara” dos Eras importantes: la industrial frente a la digital; o sea, el hacer financiero tradicional versus el digital.

La Fintech envuelve empresas ultra especializadas e innovadoras y apunta a eslabones muy precisos para construir ofertas en la cadena de valor financiera; también se las caracteriza por el uso de algoritmos en la gestión de activos utilizando robots que funcionan con inteligencia artificial. En vista de que las instituciones financieras tradicionales aprovechan del exceso de protección -con reglas, leyes y reglamentos,

construidos políticamente para disuadir a otros actores (restricciones y reglas de juego que dicen garantizar a los clientes de los riesgos que podrían correr sus depósitos y transacciones), las compañías emergentes requerirán de un marco regulador centrado en la protección del consumidor sin que ello signifique un anclaje; una de las ventajas de la Fintech justamente se encuentra en su característica descentralizada y desregulada.

La introducción del servicio financiero utilizando plataformas digitales también plantea sus propias limitantes; hoy la nueva tecnología, gracias a los algoritmos transaccionales, pueden reaccionar de manera adecuada, rápida y en simultaneidad cuando están frente a un evento determinado; lo que las hace susceptibles de ocasionar un efecto devastador sobre el movimiento, como reacción exagerada que pueda derivar en un colapso repentino, en este caso de los precios y volúmenes incorporados en los valores negociados. Ello se traduce en peligrosos riesgos con efectos atentatorios sobre la estabilidad financiera, pero hay otros movimientos económico-financieros, vinculados a esta actividad, capaces de provocar encadenamientos por contagio: de pago, de inversión, de financiamiento, de cibercrimen y de costos escondidos. Un justificativo que permite a los reguladores del sistema organizarse de a poco contra el surgimiento de las Fintech.

En el Ecuador, el sistema financiero es una industria que ha transitado por varios procesos de transformación durante las múltiples crisis financieras recorridas; algunas hacen referencia al quiebre del sistema financiero del país y, como se sabe, en la historia se ha vivido varias profundas crisis, ocasionadas por distintos hechos que de alguna u otra forma han afectado al crecimiento económico desde diferentes aspectos; el más elocuente es el que se dio al finalizar los años 90 cuando se indujo al país hacia un

estado crítico, en lo monetario. El sucre, moneda ecuatoriana que se utilizaba en esa época, se volvió obsoleta debido a la ocurrencia de diversos procesos especulativos y a las cómplices malas decisiones de los gobernantes; una convergencia de sucesos negativos, entre otros: (a) el fenómeno del niño, (b) la Guerra del Cenepa, (c) la caída de los precios del petróleo. Vicisitudes que provocaron la ruptura del sistema financiero ecuatoriano, debilitándolo, y por ende afectando su economía (GK, 2020). Entre 1999-2000 el Presidente electo, Jamil Mahuad, declaró el conocido e inolvidable *Feriado Bancario*, que consistió en el congelamiento de depósitos cuyo desenlace fue el cierre total de la atención en todas las instituciones financieras buscando evitar el retiro de masivo dinero y, de esta forma, pretender resguardar la reserva monetaria internacional. A partir de esto, el país se vio en la obligación de abandonar su propia moneda, perdiendo su poder adquisitivo en términos de cambio frente al dólar, siendo la moneda internacional adoptada que seguimos manteniendo hasta el día de hoy (Rosas, 2016).

En el presente, las Fintech y sus innovaciones digitales impulsan un cambio en el sistema bancario tradicional ya que revoluciona la forma en que las empresas solicitan productos y servicios que combinan la simplicidad con la velocidad. El diseño y funcionamiento de las plataformas que brindan el servicio de las Fintech dependen de las tecnologías de soporte (UNA PERSPECTIVA GENERAL DE FINTECH: SUS BENEFICIOS Y RIESGOS, 2017). Algunas de estas tecnologías de soporte son: a) APIS que sirve para intercambiar información entre sistemas, b) *agregadores* que es cualquier dispositivo que brinda muchos servicios a otros dispositivos, c) computación en *la nube* es un modelo tecnológico que permite almacenar información y procesar, d) *machine learning* que pertenece al ámbito de las inteligencia artificial con algoritmos de

análisis de datos auto optimizados, e) análisis de *big data* que estudia información de actividades relacionadas con sistema a de negocios, redes sociales, internet de objetos, f) *tecnologías de registros distribuidos* este modelo registra información en computadoras ubicadas en cualquier lugar del mundo pero que pertenecen a una red específica.

Técnicamente argumentando, de a poco se implementan las Fintech porque, aunque el sistema financiero ha innovado, de manera general no ha mejorado la eficiencia en el manejo de los servicios y en la inclusión de sus clientes; el concepto emergente de servicio brinda al usuario un mayor acceso y control sobre sus finanzas además de las nuevas formas de interacción económica y financiera, explorando disminuir ciertos aspectos temporales, como las demoras cuando se realizan transacciones financieras, y otros relativos a la absorción de valores como los costos de transacción.

Para entenderlo, es necesario ahondar en las aplicaciones que pueden utilizar: a) plataformas de pagos electrónicos, b) las criptomonedas, c) el crowdfunding -no financiero y financiero, de capital y de deuda, d) los sistemas digitales de asesoramiento, e) el uso de la inteligencia artificial para asesorar inversiones, etc. Sin embargo, como ya se lo dejó entrever, existen ciertos aspectos negativos inducidos por este nuevo concepto que conllevan desafíos en la privacidad, regulaciones, aplicación de la ley, además de que algunos servicios pueden ser riesgosos para el patrimonio del usuario y el financiamiento suele ser usado en maniobras ilícitas. Merece decir que la industria Fintech puede provocar grandes cambios en los sistemas financieros a nivel mundial debido a su grado de profundidad en innovación financiera además de generar un nuevo orden económico y social en el mundo (Schindler, 2017).

Frente a las nuevas emergencia señaladas, que no han obviado al Ecuador durante los últimos años, es importante preguntarse, para indagar, si el auge digital junto a los sucesos impredecibles que de alguna u otra forma desestabilizan al país ¿trae secuelas? Ello justifica un trabajo de investigación donde se observe cuáles son los efectos que genera y puede provocar el uso de esta nueva tecnología dentro del sector financiero ecuatoriano; lo que requiere evaluar su avance y deducir la capacidad de cambiar nuestra experiencia al momento de manejar las finanzas dentro de un escenario confiable promovido por los avances tecnológicos; porque, de lograrlo, se convertiría en un pilar fundamental de una industria que por años se ha mantenido exageradamente lineal a pesar de ser el eje conductor de la actividad económica del país, como son los servicios financieros.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Como Internet es una excelente máquina para la desintermediación, se espera que ella introduzca una multiplicidad de estos nuevos actores que propongan soluciones innovadoras; cualquiera que sea, habrá ofertas específicas en un enlace concreto de la *cadena de valor*, hoy instrumentadas a través de las fortalezas bancarias (medios de pago, crédito, gestión de activos o nuevas actividades más rentables). Las Fintech, como emprendimientos que, gracias a la web, reinventan mejores ofertas que son menos costosas, más ágiles y con acceso menos engorroso para los clientes, plantean la interrogante: ¿existen amenazas para los bancos que los obliga a cuestionar su modelo de negocio tradicional? ¿Se trata de servicios o productos que, aunque hoy no tengan valor agregado, dejan un gran margen? Cuando los inversores pueden negociar

directamente en un sistema suficientemente confiable, los intermediarios no tienen ninguna razón para existir; ello prevalece en cualquier proceso de intermediación, porque lo que justifica al mediador es la imperfección.

En consecuencia, es importante realizar un “balance” del crecimiento rápido de las Fintech en todo el mundo y, desde ahí, observar oportunidades y beneficios para el sistema financiero ecuatoriano -como la inclusión financiera y la diversificación del sistema; ello facilita que el sistema financiero, advertido, desarrolle servicios al alcance de todos los actores de la economía nacional, con plataformas digitales, pero también les plantea dificultades. Uno de los principales problemas de las Fintech es su regulación y la necesidad de proteger a los inversores y consumidores por medio de la concesión de licencias. Por ejemplo, en Australia y Países Bajos donde, para la concesión de préstamos a los consumidores, se solicita una licencia específica; en el caso de Latinoamérica, especialmente en Brasil y México en 2018, se adoptaron nuevas normas de concesión sujetas a requisitos generales de gobernanza y gestión de riesgo; por otro lado, no se puede establecer que el mismo éxito que tuvo algún país al poner en funcionamiento las Fintech sea igual si se aplicara en Ecuador ya que hay factores relacionados con el tamaño del mercado de las Fintech, relacionados a la exigencia de una correlación positiva con el nivel de renta y una correlación negativa con la competitividad de su sistema bancario. (Claessens, Frost, Turner, & Zhu, 2018)

Sin duda alguna, la tecnología se ha convertido en una parte fundamental tanto para el sector empresarial como para el financiero gracias al desarrollo de los dispositivos electrónicos que junto a las Fintech han permitido que estos servicios lleguen a muchas personas que antes tenían difícil acceso por su ubicación, más aún

cuando las empresas aprovechan la oportunidad de mejorar la experiencia del cliente mediante oferta de productos más completos y asequibles.

Algunos autores mencionan que mientras las Fintech evolucionan con el pasar del tiempo, el sistema tradicional se encuentra en riesgo de desaparición, pero lo ideal es que a futuro trabajen juntos; razón por la cual nos preguntamos ¿Qué efectos generaría el uso de las Fintech en el sector financiero ecuatoriano?

ANTECEDENTES

Como estudio universitario de graduación, aquí se observa el sector financiero ecuatoriano contrastando el apogeo de las denominadas Fintech, implementado por la Era digital, que ocurre en el mundo de las finanzas. Sistema que en Ecuador está tanto regulado como concentrado en un conjunto de participantes que apuntan a un rendimiento (precio) variable.

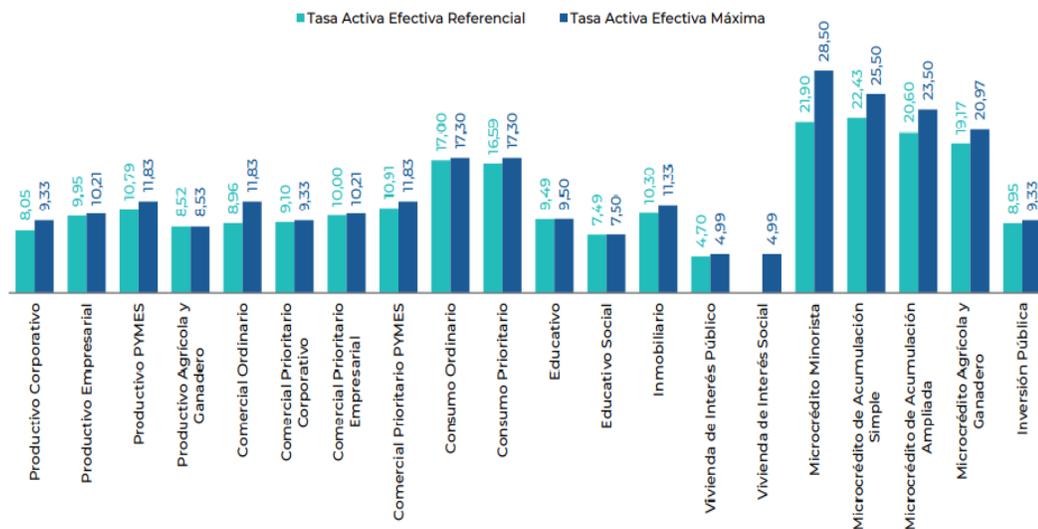


Ilustración 1: Tasa de Interés - Junio 2020.

Fuente: Asobanca

El cuadro adjunto demuestra los diferentes rendimientos por cada institución financiera en Ecuador; ahí se logra observar el “precio” variable del servicio para cada tipo de solicitantes de créditos.

Hoy, con la aparición de los nuevos actores en el mercado financiero, cambia tanto sus prioridades como el espacio-tiempo de actuación. El avance de las TICS (tecnologías de información y comunicación) está dinamitando la intermediación financiera; ello exige que el sistema se adapte rápidamente a los nuevos usos y requisitos de los clientes -no solo los clientes son más exigentes, sino que además parecen proporcionar soluciones económicas en este período de costos crecientes y márgenes reducidos.

En el país hasta la fecha se tiene la siguiente repartición de los recursos que captan

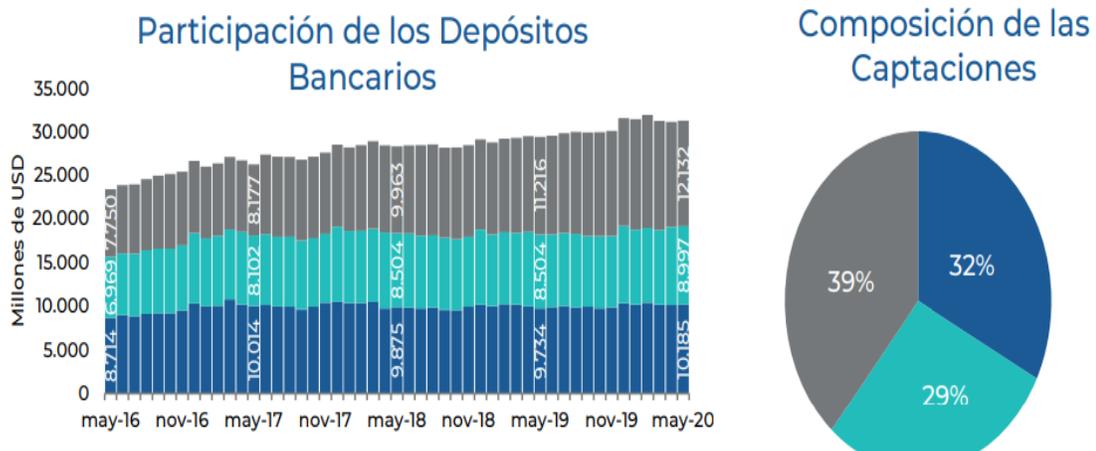


Ilustración 2. Depósitos

Fuente: Asobanca

El gráfico nos permite observar el tipo de captaciones que se dan en el mercado nacional; son recursos, en su mayoría de corto plazo (ahorro y monetarios) conocidos

como “depósitos a la vista” -o sea, altamente líquidos. Se trata, a mayo/2020, del 66,15% de recursos con los que se financia la cartera bruta del sistema.

Hacer una “evaluación” del efecto que tiene las Fintech sobre las finanzas del país, requiere medir el influjo de los beneficios digitales sobre las prácticas, además de entender la dinámica de crecimiento del sector financiero, pero significa también una mirada sobre las bifurcaciones provocadas en las costumbres sociales y en la vida institucional que organiza el mundo de las finanzas ecuatorianas. Es un debate a través de la utilidad social de las finanzas dentro de las perspectivas innovadoras que integra lo digital; lo que obliga a repensar los servicios financieros -principal característica de las denominadas Fintech.

La siguiente tabla dimensiona el mercado, en sus volúmenes y temporalidades.

Tabla 1
Evolución de depósitos

Depósitos Totales y Cartera Bruta ¹								
	may-19	dic-19	abr-20	may-20	Var. Mensual Abs.	Variación Mensual	Var. Anual Abs.	Variación Anual
Total Cartera Bruta ²	28.172	30.029	29.368	28.994	-374	-1,3%	822	2,9%
Total Depósitos ³	29.454	31.598	31.175	31.314	139	0,4%	1.860	6,3%
Depósitos Monetarios	9.734	10.320	10.086	10.185	99	1,0%	451	4,6%
Depósitos de Ahorro	8.504	8.904	9.013	8.997	-15	-0,2%	494	5,8%
Depósitos a Plazo	11.216	12.374	12.077	12.132	55	0,5%	916	8,2%

Está claro que en la actualidad las instituciones tradicionales que se encuentran en el sector financiero están haciendo todo lo posible por adaptarse, la tarea se vuelve más complicada frente a los nuevos actores recién llegados que tienen muchos aliados para conquistar el mercado con éxito: los clientes bancarios con una grave crisis de confianza masiva (*necesitamos la banca, no los bancos*, lo preconizaba Bill Gates en 1994) y la voluntad política de activar el estímulo de la competencia en una profesión exageradamente regulada y de fuerte monopolio. El siguiente gráfico permite valorar la

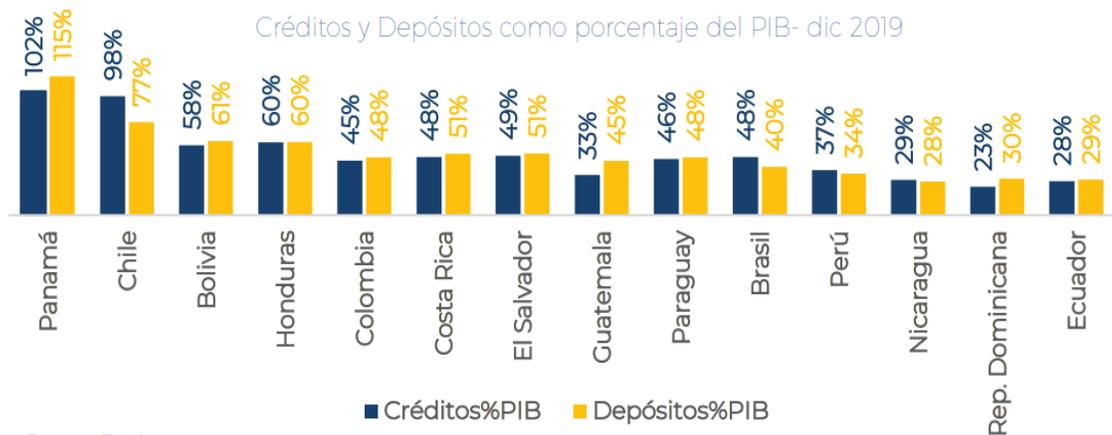


Ilustración 3. *Créditos y Depósitos como porcentaje del PIB-dic 2019*

Fuente: Boletín Macroeconómico Junio 2020 - Asobanca

participación de la IFIS (instituciones financieras) en Latinoamérica.

Se conoce claramente la crisis financiera que el Ecuador vivió a finales del siglo XX, crisis que generó dificultades que el sistema financiero ha tenido que superar con el pasar del tiempo, provocando un sentimiento de incertidumbre al momento de hacer uso de los servicios bancarios por parte de los usuarios. Hoy en día, la Superintendencia de Bancos y Seguros se encuentra trabajando de la mano del Banco Central en leyes que permitan conservar un nivel de liquidez y estabilidad en nuestro sistema financiero; las Fintech puede ser una alternativa útil en dicho propósito que, más pronto que tarde por

cuestión de supervivencia y competitividad, las empresas lo integrarán con o sin el beneplácito o no de las autoridades.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Esta investigación tiene como objetivo general examinar el efecto que puede provocar el uso de las Fintech dentro del sector financiero ecuatoriano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estudiar el funcionamiento de las Fintech.
- Evaluar la situación actual del sistema financiero ecuatoriano.
- Valorar la incidencia de Fintech en el sector financiero ecuatoriano.

JUSTIFICACIÓN

El impacto de las Fintech sobre la actividad económica es considerado hoy como un elemento vital del crecimiento económico y dispositivo de innovación; inclusive algunos proclaman una especie de uberización de la economía, en el sentido de explayar plataformas digitales para operar y conectar a los productores de servicios con los usuarios. Los servicios financieros, tan necesarios para cualquier actividad, es motor de progreso en todas partes y sectores; protagonismo que atrae a los desarrolladores digitales.

El fenómeno se comienza a implantar con fuerza en Suramérica durante el año 2014 y con el pasar del tiempo se despliega de forma rápida en muchos volviéndose un factor importante para el avance de los servicios financieros. En Ecuador, aunque parece

aún escaso el conocimiento, no está exento de esta nueva herramienta, razón por la cual resulta interesante estudiar el despliegue del fenómeno (auge) e investigar el impacto que forjaría la implementación de esta tecnología en el sistema financiero, teniendo en cuenta que todos los sectores de la economía se movilizan hacia ellos y que, como efecto, traería cambios tanto en los productos como en los servicios financieros exigidos al sistema financiero ecuatoriano. La dolarización nos condiciona a ello y suena lógico deducir que, en vista de la existencia creciente en el uso de dispositivos inteligentes, nuevos servicios permitirán forjar esta nueva ola llamada Fintech, contribuyendo al desarrollo económico de los mismos y sobre todo del país.

Como fenómeno, la observación nos condiciona a tratar los obstáculos en la comprensión, o sea, comprender cómo la gente percibe el problema, y como realidad nos induce a indagar los impedimentos a la intervención, acción sobre ella, y reflexionar de forma equilibrada sus implicaciones. Una tarea que se la aborda como objeto de estudio: el auge de las Fintech y su efecto esperado en el sistema financiero.

El objeto conviene estudiarlo porque, en lo teórico, nos permite entender el dispositivo innovador y, en lo práctico, indicar una realidad que difícilmente podemos extraernos ya que conlleva profundos cambios en el sistema motor de la economía, el financiero. Para entenderlo, se puede subrayar los mecanismos que mueven este sistema en el país:

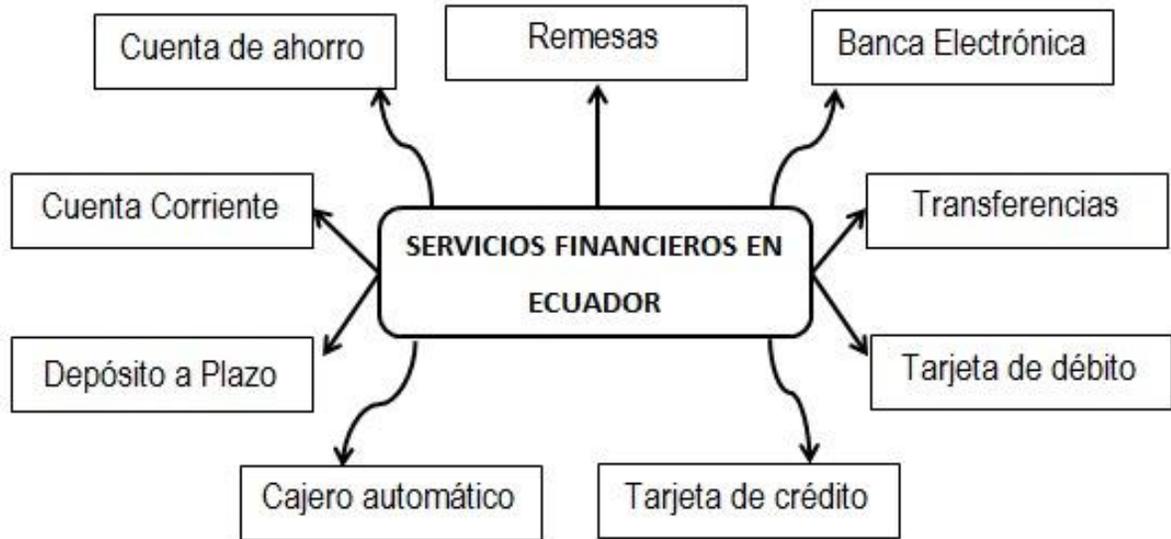


Figura 4. Servicios Financieros en Ecuador
Fuente: Superintendencia de Bancos

En la Figura se ve en síntesis los ejes del sistema; en cada uno de ellos de forma directa o indirectamente han penetrado las plataformas digitales; hoy lo hacen en las redes integradas a través de las denominadas GAFAs, lo que significa que ya existe conocimiento de quienes están interactuando en ellas.

El trabajo de investigación resulta conveniente, como objeto de estudio, en primera instancia para las instituciones inmersas en los servicios financieros (públicas y privadas) a fin de comprender las nuevas necesidades que contrastan con su acostumbrado accionar para realizar propuestas pertinentes; también ayuda en un mejor entendimiento del público en general, usuarios digitales, e interesa a la academia que entienda el potencial de las nuevas modalidades del accionar económico que se establecen.

En consecuencia, se plantean los elementos alrededor de los cuales se sostiene la investigación:

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Qué efectos generaría el uso de las Fintech en el sector financiero ecuatoriano?

H0: El uso de las Fintech no generaría ningún efecto en el sector financiero ecuatoriano.

H1: El uso de las Fintech generaría algún efecto en el sector financiero ecuatoriano.

Variable independiente

Desarrollo de las Fintech

Variable dependiente

Cambio en los servicios financieros que se adaptan a los requerimientos de los actores económicos Este trabajo tiene un enfoque mixto, es decir, se evaluará la relación de las variables planteadas con la combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo

Limitaciones y delimitaciones

El enfoque de la observación, de acuerdo con el objeto de investigación, es cualitativo: una aproximación cualitativa busca comprender cómo la gente lo percibe; ello atañe a las consecuencias que un desarrollo tecnológico tiene sobre un sector económico posicionado; como tal, plantea el tema financiero desde una óptica socioeconómica cuyo estudio, como fenómeno digital, analiza el cambio cualitativo del sector (desarrollo).

Sin embargo, el carácter financiero, no facilita una mirada aclaratoria desde el escalar (la unidad de medida), porque el servicio esperado por los actores obedece a necesidades que superan la medida. No obstante, las cifras permiten superar aspectos subjetivos y valorar el aporte de la nueva tecnología. Entre otras, la mayor limitación que tiene el estudio es lograr examinar lo cuantitativo en su totalidad; como lo señala Hernando De Soto (El Misterio del Capital, 2000) la percepción cuantitativa en países como el Ecuador se ahoga en la complejidad de valorarlo debido al sinnúmero de intangibles informales; el centro de gravedad está ¿en el sujeto y su actividad? (económico, cultura), o en ¿lo colectivo de la actividad? (sociedad, medioambiente).

También existen dificultades, al investigar el desarrollo frente al movimiento financiero, originadas por las variables explicativas del comportamiento económico-financiero de los actores (iniciativas frente a las reales necesidades de la población) ¿prevención o reparación? ¿Equidad o equilibrio? ¿Acceso o remisión? ¿Eficiencia, solidaridad o responsabilidad?

A pesar de la complejidad para emparejar las variables explicativas del servicio financiero requerido por los ecuatorianos, donde las Fintech pueden alivianar, el análisis sobre el impacto en la estructura financiera del país no excluye la importancia de conocer el Estado actual de la integración que ya se observa.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se aborda el marco sobre el cual se va a realizar el análisis del tema estudiado; se trata de detallar tanto conceptos como el contexto en el que se observa la injerencia de un avance tecnológico en un sector tradicional necesario para el crecimiento y desarrollo del país.

Desde Horacio -quien sostenía que *...del uso, dependen la ley, el arbitrio y la norma del habla-*, hasta los criterios que abordan la teoría en su complejidad, los fundamentos del análisis resultan amplios. Sin embargo, existen regularidades; las actividades económicas, que vinculan el intercambio con el movimiento monetario, tienen un detonante financiero porque gestionan recursos reales o plausibles. Sea la organización con autores como Frederick Taylor, Henry L Gantt, Lilian y Frank Gilbreth que miden el esfuerzo individual, o teorías sobre la burocracia (Weber), lo funcional (Taylor), lo relacional (Mayo), lo sistémico (Rosenzweig), el comportamiento (March), la contingencia (Woodward), etc.; al final, aquella pretensión de eficacia pasa por la valoración de oportunidades y logros que permite a un sistema financiero compensar con mayor o menor eficacia.

La tecnología digital que utilizan los nuevos actores en lo financiero absorbe e integra muchas particularidades teóricas y prácticas que se puede resumir en el proceso seguido y los conceptos utilizados por esa tecnología que hoy se impone. El objetivo principal de este capítulo es dar una definición global y sencilla de lo que se va a tratar, tomando en cuenta el concepto de varios autores. Un bosquejo del contexto y sus elementos facilita entender las variables sobre las que posicionamos el análisis.

1.1 Era digital

Primero la revolución industrial se dio entre 1780 a 1840 en Inglaterra y se extendió a Europa y Estados Unidos. Se impone porque desde el neolítico la humanidad no había experimentado transformaciones tan importantes en cuanto a su economía, productividad y aparición de nuevas tecnologías. Algunos cambios aparecen con la ganadería, donde surgió un nuevo modelo de organización social con la aparición de ciudades y de nuevas civilizaciones, de ahí se pasó de un sistema rural de producción manual a un sistema de producción industrial; las colonias británicas en América se independizaron y con ello desaparece el poder absoluto del monarca y la brecha social entre los privilegiados y el pueblo configura una nueva clase social, la burguesía.

Entre los principales avances tecnológicos de la revolución industrial encontramos la máquina de vapor, que produjo un aumento en la capacidad de producción es decir cambio el tiempo de fabricación de los productos y dio paso a la producción en serie, las tareas complejas se simplificaron de este modo se bajaron costos en producción. También se comenzó a aplicar el vapor al transporte, así en 1825 salió la primera locomotora de Liverpool a Manchester, lo que permitió aumentar el comercio interior, además se aplicó el vapor en la navegación fluvial y marítima y el alumbrado público, esto ayudó que las ciudades fueran lugares seguros y la delincuencia bajo.

Otros eventos importantes sucedieron a partir de 1870 donde surge lo que se denomina la segunda revolución industrial que se destacó por la invención de la energía eléctrica, la línea de ensamblaje, la producción en masa y el precio de los productos.

En 1969 comenzó la tercera revolución industrial, la producción automática, entonces fue posible gracias a la aplicación de la electrónica y la tecnología, en estos años las personas ya trabajaban con computadoras.

Actualmente se dice que estamos en la revolución industrial 4.0 o era digital, es decir, en un sistema de producción automática donde empresas y personas deben encontrar estrategias para obtener la mayor cantidad de beneficios a través de los avances tecnológicos como big data, la nube, inteligencia artificial, la robótica, etc.

1.2 Fintech

Los préstamos, pagos, seguros y ahorros son actividades bancarias tradicionales que han sido aceptadas a lo largo de los años en todo el mundo, pero la aparición de las Fintech y lo que constituye una empresa Fintech abarca mucho más porque esta industria es compleja y versátil. Anteriormente se había definido las Fintech como la combinación entre tecnologías digitales y servicios financieros, sin embargo, no podemos decir que las Fintech nace solo por el desarrollo de la tecnología también hay otros aspectos que la impulsan, la convierten en un espacio acelerador y de coworking que reúne a nuevas empresas, grandes instituciones financieras y reguladores para mejorar la comunicación entre los diferentes actores y proporcionar innovación.

Según Wesley-James y otros (2015) mencionan que Fintech engloba a toda la industria financiera, considerando que todos los servicios financieros hacen uso de los distintos medios y herramientas tecnológicas para su funcionamiento diario.

Así mismo, para Menat (2016), “Fintech es una nueva ola de empresas que transforma la manera tradicional en que las personas pagan, hacen préstamos e invierten”.

Otra definición que podemos resaltar, es la proporcionada por el fundador y director ejecutivo de Kantox (*la empresa Fintech española más destacada actualmente*), Gelis (2016) explica que las empresas Fintech se definen como aquellas que “se adaptan y se establecen a las tecnologías emergentes para construir modelos de negocios disruptivos en la industria financiera”, además destaca que actualmente el lugar donde hay un apropiado desarrollo de las Fintech es en la ciudad británica Londres, ya que es un mercado *early adopter* es decir “un mercado donde las personas buscan nuevos productos o servicios que den soluciones a sus problemas o necesidades actuales y futuras, sin importar si enfrentan riesgos” (Mercadé, 2018). Otras ciudades que también se unen a esta nueva industria son: New York, Hong Kong y Singapur.

Varios autores definen Fintech como:

Una industria que se enfoca en organizaciones que brinden servicios financieros, con el objetivo de proporcionar soluciones orientadas al cliente de manera más rápida, eficaz y al menor coste posible. Garantizando esto a través de la innovación y la tecnología” (Vasiljeva & Lukanova, 2016).

Aunque la tecnología ha estado en cierta parte ligada a la banca hace muchos años, los sistemas y la información financiera eran virtualmente cerrados. Este fenómeno ha generado tal interés que distintos autores se atreven a hablar de una amenaza a la banca tradicional, por ejemplo, la famosa frase de Bill Gates “We will always need banking,

but we will not always need banks”, se podría decir que la verdadera amenaza a la banca es la desagregación de los servicios financieros. Como lo hemos mencionado, hay muchos autores que establecen su concepto sobre Fintech, aunque no todos tienen un significado similar.

En el presente trabajo basadas en esas definiciones, se concluye que Fintech es un término surgió en parte por las crisis financieras y la disminución de la confianza de las personas en los bancos lo que provocó que el sistema financiero innove sus productos y servicios con la ayuda de las herramientas tecnologías a bajo costo a través de móviles y apps.

1.1.1 Evolución histórica y desarrollo

Aunque esta industria Fintech se ha desarrollado hace pocos años, muchos autores la entrelazan con los avances tecnológicos de las finanzas utilizados en el pasado por eso algunos autores plantean que las Fintech aparecen en la década de 1990, ya que desde esa fecha se ha aprovechado el desarrollo tecnológico digital, empezando por un proyecto de la empresa Citicorp, que en 1995 utilizó Well Fargo -la primera compañía en usar internet para brindar servicios financieros, tres años más tarde en 1998 PayPal permitió realizar pagos por internet con la tarjeta bancaria.

En 1999, Alibaba Group Holding se convierte en el primer comercio electrónico en China que admitió la conexión entre empresas exportadora e importadoras y en 2004 crea Alipay su plataforma de pagos. En 2005 empiezan a funcionar las plataformas de financiamiento colectivo denominadas Crowdfunding para el 2009 Kickstarter la primera plataforma de financiación participativa tomó lugar en Nueva York y apareció

la primera criptomoneda llamada Bitcoin. En 2011 nace el primer servicio de transferencia de dinero por internet llamado Transferwise, años después Ant Financial Services Group, la empresa más grande en servicios financiero se funda en 2014. (2017)

Aunque el futuro de las Fintech en cuanto a crecimiento, regulación e utilidades es incierto esta industria cada vez va teniendo un mayor número de clientes. En un informe elaborado por PricewaterhouseCoopers (2017), destaca por medio de figuras la presencia de empresas Fintech por el mundo además hace una comparativa entre los años 2016 y 2017.

Las figuras que se presentan a continuación son los resultados de un estudio realizado a 1.308 profesionales de distintas aéreas del mundo financiero en 71 países.

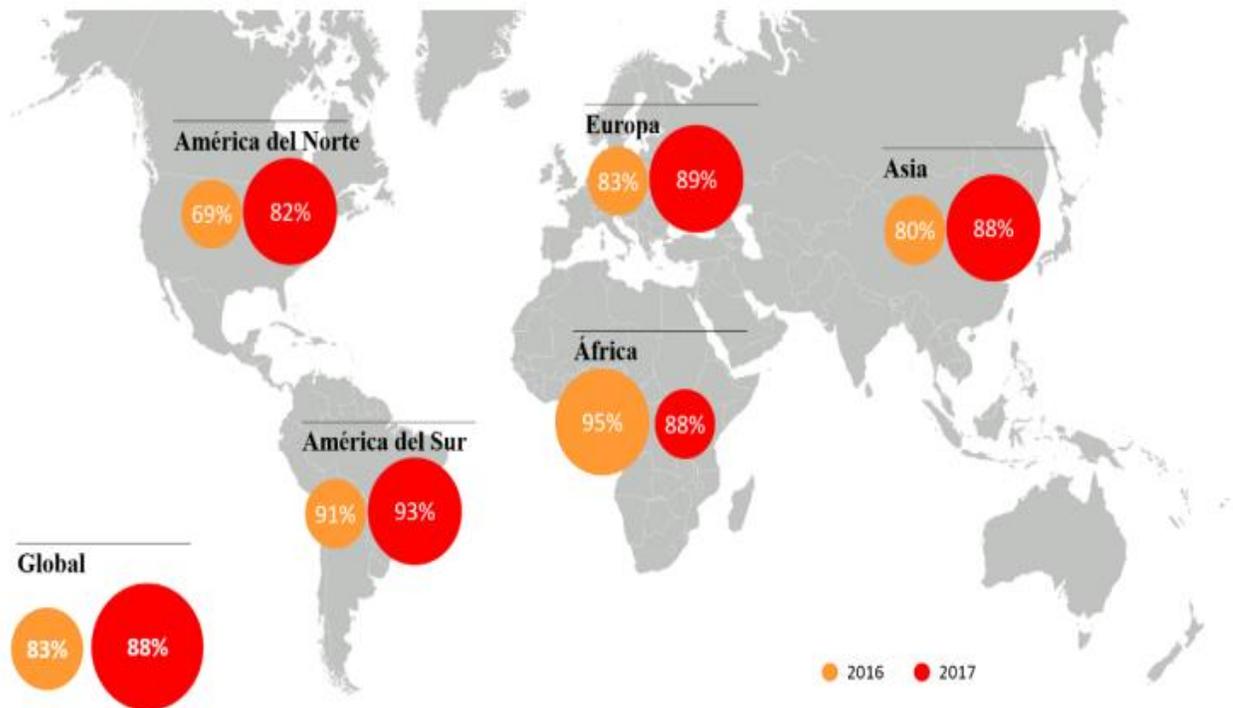


Figura 5. Empresas amenazadas por las Fintech

Fuente: PwC – 2017

Otra figura que se debe resaltar sobre del informe PricewaterhouseCoopers (2019) es la que indica la mejor manera de usar Fintech para conservar clientes basados en las áreas más importantes de la industria de servicios financieros y telecomunicaciones.

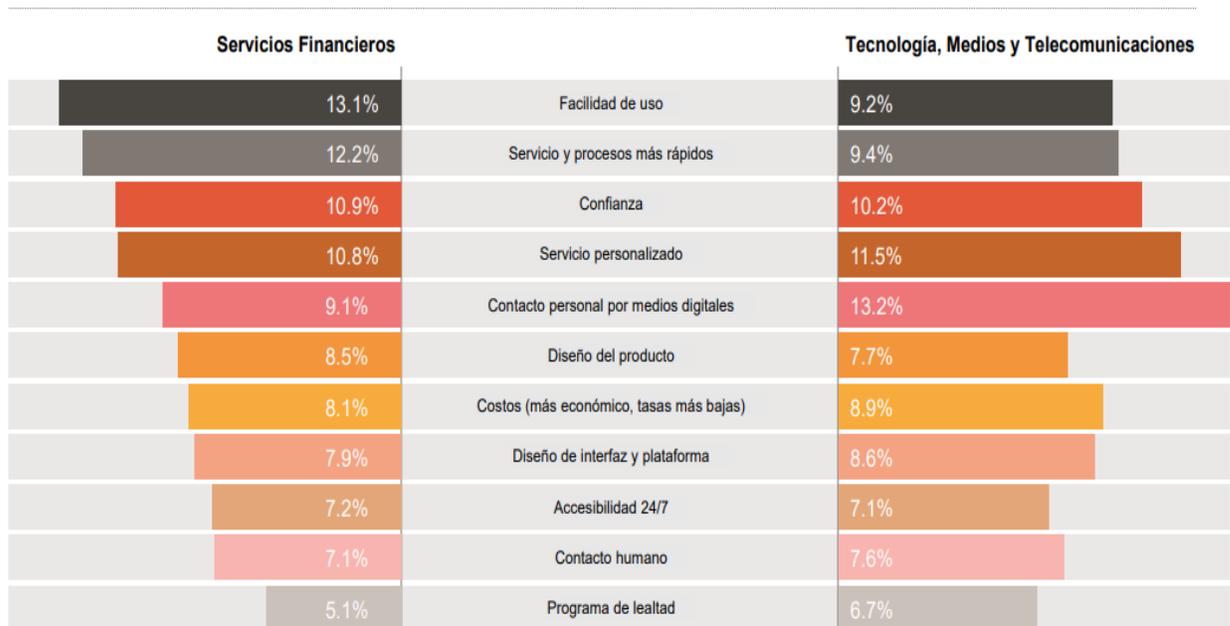


Ilustración 6. Las Compañías de Telecomunicaciones y Sistemas Financieros difieren sobre la mejor manera de usar Fintech para retener clientes.

Fuente: PricewaterhouseCoopers (2019)

En el caso de Latinoamérica las Fintech han tenido un desarrollo significativo en los últimos 5 años y de acuerdo con Investor Latam (2018) “Latinoamérica, con más de 1100 emprendimientos Fintech y con ratios de crecimiento anual en torno al 50% en los principales mercados, se ha consolidado como una región líder en términos de innovación en el sector financiero”, donde el 60% de todas las empresas jóvenes Fintech que operan en América Latina han surgido entre 2014 y 2016 (BID y Finnovista, 2017),

y se especializan en pagos y remesas, tecnologías empresariales para instituciones financieras y préstamos.

En Ecuador la innovación financiera ha tenido un crecimiento lento ya que solo se han identificado 31 Startups Fintech, los cuales tienen mayor concentración en Gestión de Finanzas Empresariales y en el segmento de servicios que tienen impacto en pagos y remesas, al igual que en Tecnologías Empresariales para Instituciones Financieras; por este motivo podemos decir que en el país este modelo económico no se encuentra tan inmerso.

Tabla 2

Fintech en Ecuador

Sector/ Segmento	Nro. empresas	%
Gestión de Finanzas Empresariales	10	32%
Tecnologías Empresariales para Instituciones Financieras	5	16%
Pagos y Remesas	5	16%
Crowdfunding (financiamiento colectivo)	4	13%
Gestión de Inversiones/Patrimonial	2	6%
Gestión de Finanzas Personales	1	5%
Préstamos	1	3%
Comercio y Mercados	1	3%
Bancos Digitales o Neo-bancos	1	3%
Seguros	1	3%

Fuente: Fintech Radar, Finnovista (2017)

1.2.1 Clasificación de las Fintech

Para algunos autores las Fintech se clasifican enfocadas a la orientación que tienen los servicios Fintech en actividades para la prestación de servicios financieros. Los autores Vasiljeva & Lukanova (2016), clasifican las Fintech en 3 áreas: (a)

desarrollo de tecnologías asociadas a los servicios que proporcionan las instituciones financieras, (b) datos de tecnologías de recolección, procesamiento y análisis de información, y (c) proceso con soporte a los nuevos modelos operativos que impulsan las entidades bancarias para aumentar la eficiencia.

Otros autores como (Lee S. , 2017) clasifica las Fintech de acuerdo con los servicios financieros que brinda como: (a) pagos, (b) inversiones, (c) financiamiento, (d) seguros, (e) asesoría financiera, (f) manejo de datos.

Tabla 3

Tipos de actividades de las Fintech

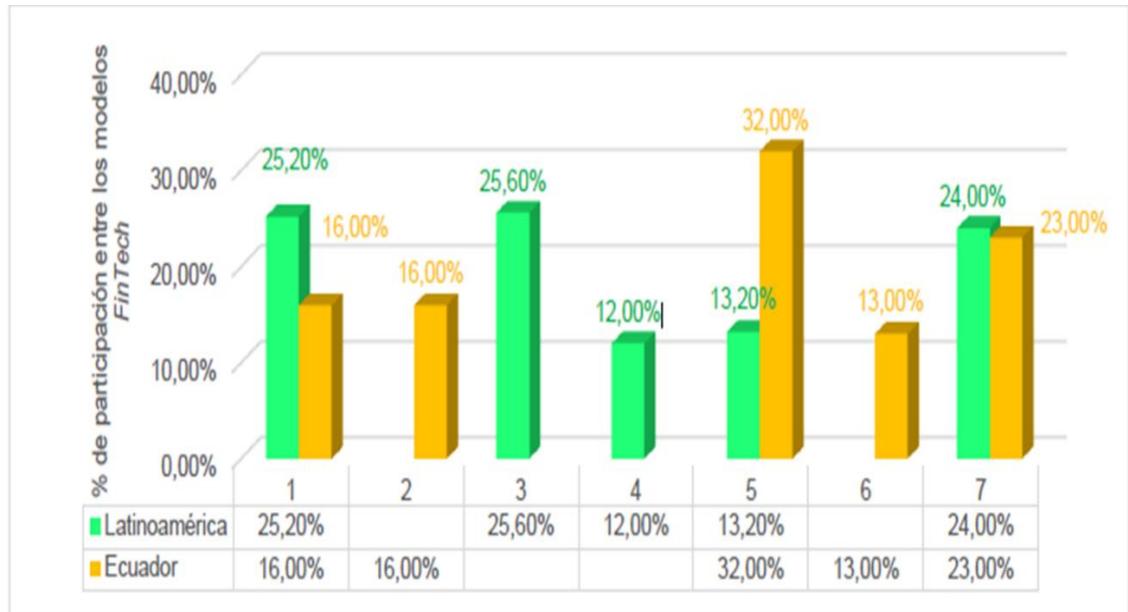
Nº	Tipo	Actividad
1	Pagos y transferencias	Pagos del consumidor, pagos atrasados, punto de venta y transferencias internacionales
2	Préstamos y financiamiento	<i>Peer-to-peer</i> , préstamos al consumidor, préstamos comerciales, <i>crowdfunding</i> y <i>crowdequity</i>
3	Banca minorista	Banca de consumo e infraestructura bancaria
4	Gestión financiera	Pequeñas y medianas herramientas, finanzas personales, investigación y datos financieros, seguridad de transacciones financieras
5	Seguros	Agente y corretaje
6	Mercados e intercambios	Inversión minorista, inversión institucional y <i>blockchain</i>

Fuente: Devis, Maddock, & Foo (2017)

Pero hay autores que a más de las ya mencionadas clasificaciones agregan otros términos peculiares como: (a) robo-advisor, (b) blockchain y criptomonedas, (c) peer-to-peer y (d) crowdfunding. De la misma manera encontramos clasificaciones como la de

Haddad & Hornuf (2018), que proponen: (a) gestión de activos, (b) seguros, (c) programas de lealtad, (d) gestión de riesgo, (d) intercambios, (f) regulación.

En el Ecuador muchas empresas ya han integrado los sistemas digitales en su rutina de trabajo, algunos estiman un número aproximado de 31 empresas que lo han



implementado como solución para mejorar algunos procesos rutinarios. Aunque la especificidad de la Fintech está dirigida a las ramas relacionadas con las finanzas y las tecnologías, para las empresas representa un factor esperado de desarrollo de herramientas que faciliten la realización de operaciones financieras ágiles; ello es un claro aviso para las instituciones involucradas en los servicios financieros.

Este cuadro comparativo facilita entender el posicionamiento aun tradicional del servicio financiero en el país, porque se observa una preeminencia de este tipo de

Ilustración 7: Porcentaje de participación entre los modelos Fintech.

Fuente: Medina (2019)

1. Sistemas de pagos y transferencias; 2. Aplicaciones para instituciones financieras; 3. Préstamos Peer to Peer (P2P); 4. Identidad de fraudes; 5. Gestión de finanzas empresariales; 6. Crowdfunding; 7. Otros (inferiores al 10%).

modelos Fintech (gestión de asistencia empresarial) y todavía existe retraso, en relación al promedio de la región, en lo referente a las operaciones más dinámicas de las Fintech (pagos, transferencias, financiamiento, etc.

En cuanto al posicionamiento de los modelos que las Fintech en el mundo logran facilitar, tendencia sobre la que nuestro mercado requiere estar atento porque por ahí vienen las ofertas de las GAFA, el siguiente esquema permite apreciarlo en su detalle:

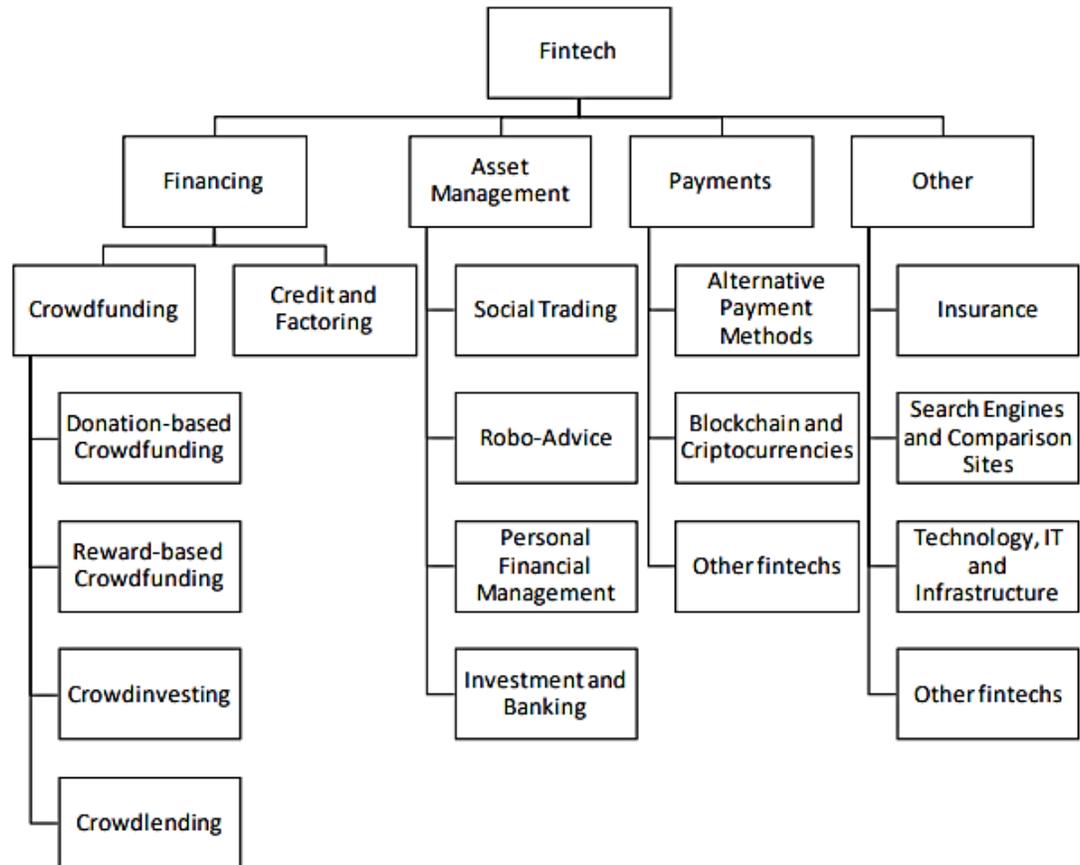


Figura 8. Clasificación de las Fintech
Fuente: Dorfleitner & Schmitt (2017)

1.3 Funcionamiento de los servicios Fintech

Como ya se ha establecido el objetivo esencial de las Fintech es brindar un servicio o producto innovador a bajo costo que facilite y mejore la experiencia del consumidor, en base a esta definición podemos establecer que el campo de aplicación de las Fintech en el sector financiero es bastante amplio y a continuación se detalla los principales servicios.

a) Pagos y transferencias

Las necesidades que actualmente tienen los usuarios es poder realizar los pagos de manera segura y rápida a pesar de que hasta el día de hoy no existe un sistema que satisfaga totalmente con las necesidades requeridas por los usuarios, sin embargo, el desarrollo tecnológico a medida que va desarrollándose brinda soluciones como como: a) pagos a través de los celulares móviles, b) carteras electrónicas, c) criptomonedas, d) compra de divisas (*permite eliminar comisiones de los bancos*).

b) Crowdfunding

Es una plataforma para personas y organizaciones que quieran recaudar fondos a través de campañas de financiamiento por internet. (Lee & Shin, 2018) establecen que crowdfunding comprende tres participantes: (1) quien requiere financiamiento, (2) contribuyente o interesado en aportar capital al proyecto, y (3) moderador. Por otro lado, crowdfunding se puede integrar con otros servicios Fintech como robo advisor.

c) Crowdlending

Es un sistema que une personas, inversores y empresas es decir a ofertante y demandantes de dinero. Básicamente los ofertantes prestan dinero sin la necesidad de saber el uso que le van a dar, así es más interesante para los demandantes.

d) Crowdequity

Este mecanismo va dirigido a las empresas que deseen obtener capital por medio de pequeños aportes de un grupo de inversionistas. (Iguar, 2016) menciona que los inversores a través de crowdequity pueden participar directamente en el capital de las empresas a través de la adquisición de acciones y participaciones.

Tabla 4

Beneficios de invertir en Crowdfunding, Crowlending y Crowdequity

Crowdfunding	Crowlending	Crowdequity
<ul style="list-style-type: none">• <i>Ya que hay una amplia gama de proyectos se puede invertir en muchos y el riesgo de inversión es menor.</i>• <i>El costo de transacción y gestión de riesgo es mínimo</i>• <i>La recaudación puede ser mayor a la financiación requerida.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Los inversores obtienen retornos sobre su capital (entre 4% y 8% anual).• el acceso a datos financieros e historiales es sencillo.• las comisiones por amortización parcial o total no se aplican• las empresas con buena solvencia obtienen mejores escenarios de préstamos	<ul style="list-style-type: none">• posibilidad de invertir en un mercado con profesionales como business angels.• ventajas fiscales si no se cumple con el porcentaje objetivo (90% mínimo) se devuelve a los inversores.

Fuente: Elaboración propia a partir de Uchuari (2019)

e) Robo advisor

Es un servicio de asesoría financiera que mediante algoritmos te explican dónde invertir. Este modelo de negocio para la gestión de patrimonio está cambiando las inversiones en el mundo a través de innovadores servicios computacionales (Artie & Knowk, 2017). Este servicio une la robótica con la asesoría financiera en plataformas digitales, personalizadas a bajo costo y con poca intervención humana (Igual, 2016).

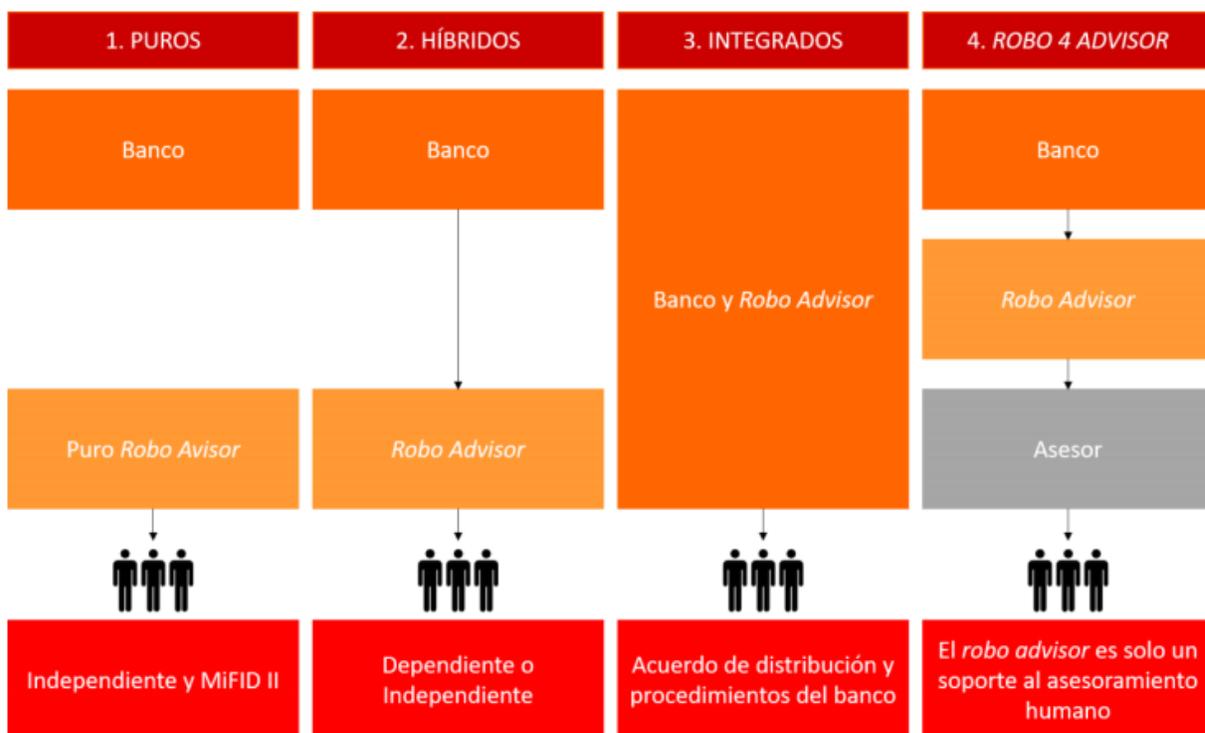


Ilustración 9: Clasificación de los Robo Advisor

Fuente: PwC (2016)

f) Criptomonedas

Hoy en el día el concepto del dinero sigue teniendo el mismo propósito, pero con el aporte de la información digital la dinámica de los sistemas financieros se está

transformando y a partir del desarrollo tecnológico nacen nuevos instrumentos como las criptomonedas. Las criptomonedas se definen como un medio de cambio digital, utilizan un sistema peer to peer electronic que operan en una red descentralizada y que se negocia en un mercado bursátil digital (Muñoz Pérez, 2017). Las criptomonedas son una red global de pagos de código abierto que conecta bancos, sistemas de pagos y personas través de geografías, países y clases de activos, también se puede crear e intercambiar fichas personalizadas.

1.3.1 Regulación de las Fintech

Uno de los aspectos más importantes de la industria Fintech es la regulación que deben llevar a cabo las entidades que ofrezcan algún producto o servicio ya que la mayor preocupación de los usuarios es la incertidumbre por la seguridad en sus datos. La integración de los avances tecnológicos agiliza de una manera significativa las transacciones financieras, lo que puede aumentar las vulnerabilidades y la probabilidad de un ciberataque. (He, y otros, 2017).

Según autores como Gai, Qiu, & Sun, (2018) hay tres elementos importantes para entender los desafíos de seguridad y privacidad en las Fintech: a) operaciones de negocio, b) outsourcing y c) privacidad financiera. En el caso de los riesgos en las operaciones de negocios están: a) la falta de conocimiento en los detalles técnicos, b) no regular los procesos de implementación y c) desarrollo de tecnologías de información. Si no se tuviera cuidado con estos aspectos daría como resultado fraude en las transacciones, software vulnerable, robo de datos, etc. En el caso de outsourcing que es

emplear terceros y se debe tener un grado muy alto de confianza con el proveedor de servicios en la nube.

Otros autores como Fáykiss, Papp, Sajtos, & Törös (2018) establecen que usar el mecanismo sandbox ayudará al crecimiento de las Fintech ya que evalúa la viabilidad de un servicio en un ambiente de pruebas controlado por la autoridad reguladora, mientras goza de la exoneración de ciertas obligaciones regulatorias por un período específico de tiempo. Son una especie de pruebas, pero con usuarios reales.

1.3.2 Principio de desintermediación

A los productos y servicios Fintech también se los denomina fenómenos de disrupción porque desarrollan relaciones y oportunidades emergentes que dan como resultado una interacción más directa entre los usuarios y permite que su experiencia con estos nuevos productos o servicios mejore. (Wonglimpiyarat, 2017)

1.4 Sistema Financiero

De acuerdo con Aguirre y Andrango (2010) el sistema financiero es “el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario, cuya tarea principal es canalizar el dinero de los usuarios que ahorran hacia los que desean hacer inversiones. Las instituciones financieras que cumplen este papel se llaman Intermediarios Financieros” (pág. 2).

Así mismo, Armanda (2008) explica que la existencia de un sistema financiero surge:

En la necesidad de ajustar el comportamiento de las variables ahorro e inversión, mediando entre las decisiones tomadas por ahorradores e inversores de forma que

la canalización de fondos se produzca sin tensiones ni ineficiencias y facilitar los pagos e intercambios en el sistema económico. (pág. 55).

Veloz y Herrera (2013) establecen que las principales funciones en el sistema financiero son: “a) dirigir los depósitos de forma segura hacia los diferentes agentes económico b) valer como intermediario en las operaciones financieras, c) apoyar al desarrollo económico y la generación de riqueza de un país” (pág. 5).

1.4.1 Facilidad de acceso al Sistema Financiero

Existen autores que definen la inclusión financiera como:

Un concepto multidimensional que bajo una regulación adecuada, con una educación financiera, y servicios de calidad, promueve el acceso y uso de servicios financieros que protegen al usuario, con la finalidad de generar bienestar en las personas y en la sociedad en su conjunto (Rivera, Guerra, & Araque, 2019, pág. 4).

En la mayoría de los países en vías desarrollo, el sistema financiero es muy limitado para personas de escasos recursos, sin el acceso a los servicios financieros que las instituciones dedicadas a esto ofrecen. El Banco Mundial explica que “el acceso a servicios financieros facilita la vida cotidiana y ayuda a las familias y las empresas a planificar para todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas” (2018). Ahora, los países se han enfocado en establecer estrategias para la inclusión financiera y más aún, considerando la facilidad que los avances tecnológicos están

brindando a aquellas pequeñas empresas y población en general que antes tenían difícil acceso a los servicios que ofrece el Sistema Financiero.

Entrelazando las apreciaciones de los autores se puede deducir que un sistema financiero, como distribuidor de los recursos disponibles en una sociedad, depende del circulante que logra colocar en el mercado; es responsabilidad de las autoridades, para mantener la convivencia pacífica entre ciudadanos, impulsar los proyectos que brinden oportunidad a los agentes con ideas creativas facilitándole los recursos que requieren. La oportunidad financieramente se evalúa por el “resultado esperado” y a través de la cobertura de riesgo que la empresa realice, ya que se trabaja en escenarios inciertos (todo devenir es por definición aleatorio); técnicamente nada tiene que ver el tamaño del agente que solicita los recursos, porque importa la creación de riqueza y las condiciones de trabajo. Dos empresas, una grande y otra pequeña, con iguales rentas esperadas en similares condiciones no tienen diferencia para que el mercado les facture con “precios” distintos los recursos; eso es crear asimetrías innecesarias. Las Fintech pueden hacer la diferencia, en este aspecto, porque al sector tradicional le cuesta ser técnicamente objetivo.

1.5 Sistema Financiero Ecuatoriano

Existen muchos autores que definen al sistema financiero ecuatoriano como el conjunto de instituciones privadas e instituciones financieras públicas que tienen como principal objetivo alcanzar la satisfacción de los usuarios a través de la canalización de los recursos monetarios excedentes de los mismos hacia otros que lo estén necesitando.

Dentro del sistema financiero ecuatoriano existen organismos regulatorios que tienen como función vigilar y controlar el desenvolvimiento de las instituciones

financieras dentro del sector (Veloz & Herrera, 2013). En el Ecuador los principales entes regulatorios son: el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros. La ley detallada en el Código Orgánico Monetario y Financiero señala los actores, el rol de cada uno y la especificidad del aporte que realizan dentro del marco regulatorio vigente.

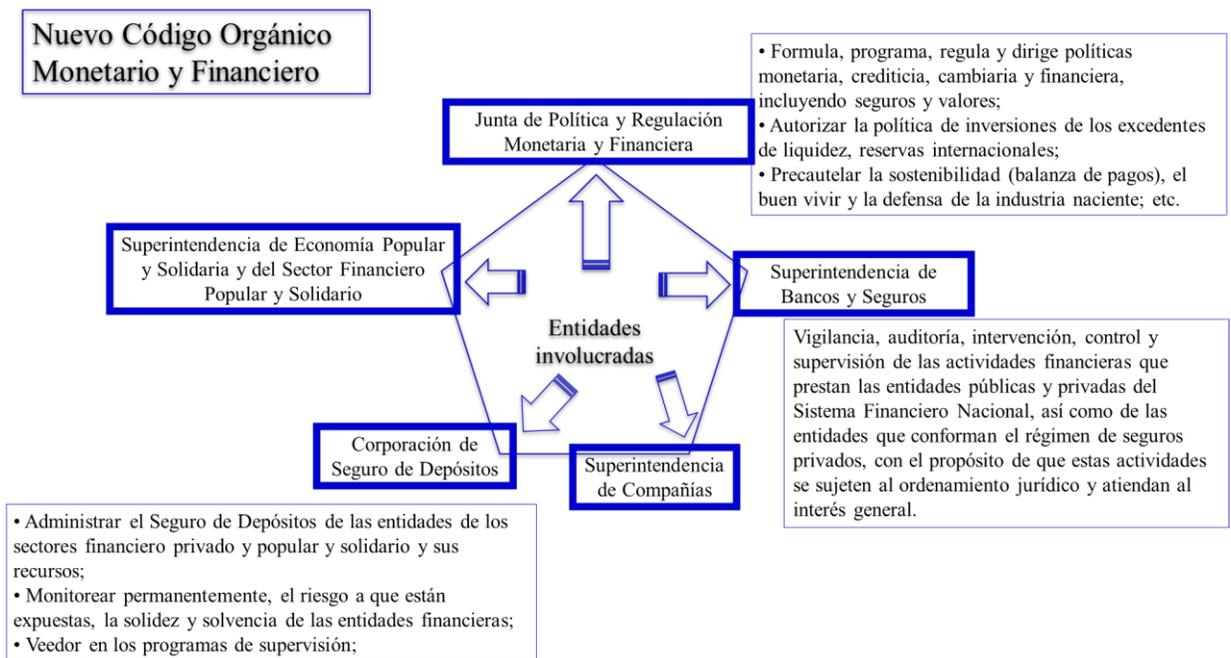


Figura 10: Actores del Sistema Financiero Ecuatoriano
Fuente: Código orgánico Monetario y Financiero

1.5.1 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

Teniendo como principal función ser intermediario para la captación de los ahorros de sus usuarios y la concesión de créditos; el Sistema Financiero está estructurado de una forma eficiente y ordenada.

Según Almeida (2011) el Sistema Financiero Ecuatoriano está conformado por:
a) Organismos regulatorios y de control, b) instituciones financieras del sector privado e
c) instituciones financieras del sector público. (pág. 4).

1.5.2 Organismos regulatorios del Sistema Financiero

El sistema financiero está conformado por instituciones financieras públicas y privadas las mismas que están reguladas por organismos capaces de controlar y reducir las probabilidades de una crisis financiera.

Los organismos regulatorios tienen el objetivo de exigir el cumplimiento de ciertos requisitos a las instituciones financieras. En nuestro país, esos requisitos son definidos por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos.

1.5.1.1 Banco Central del Ecuador

El Banco Central del Ecuador tuvo su origen en 1927. Este organismo fortaleció el nuevo esquema monetario que se asumió luego de la dolarización en el año 2000. Actualmente, cumple que con varias funciones entre las que destacan: (a) permite que las personas posean billetes y monedas en la cantidad y denominaciones necesarias, (b) facilidad de pagos y cobros en efectivo, (c) analiza constantemente la cantidad de dinero de la economía del país, (d) permite el acceso a información importante para la toma de decisiones financieras y económicas. (BCE, 2020).

1.5.1.2 Superintendencia de Bancos

Según Ortega (2015) define a la Superintendencia de Bancos como:

Un organismo técnico con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, creado el 6 de septiembre de 1927 en el gobierno de Isidro Ayora. Está dirigida y representada por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros. (pág. 6).

1.5.1.3 Junta Bancaria

La junta bancaria está bajo el control de la Superintendencia de Bancos. Tiene como finalidad establecer políticas de control y supervisión del sistema financiero. Así mismo, de acuerdo con Lovato (2015) también se encargada de:

Resolver los casos no consultados en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las instituciones financieras y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de la ley. Determinar las operaciones y servicios no señalados expresamente en la Ley que sean compatibles con las actividades de las instituciones financieras (pág. 113).

1.5.2 Servicios Financieros

De acuerdo con Besley y Brigham los servicios financieros son: “las funciones que ofrecen las organizaciones que operan en el sector financiero” (2010). Estas mismas organizaciones son las encargadas de llevar el control y administración del dinero. Dentro de este tipo de servicios podemos encontrar bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas entre otros, las mismas que te permiten realizar un sin número de

transacciones ya sea en el sector inmobiliario, para financiamiento al consumo, seguro, financiamiento para la inversión, etc.

Tolentino (2019) explica que entre la gran variedad de servicios financieros existentes en la actualidad los más usados o lo más conocidos son los siguientes:

a) Aceptan depósitos y fondos reembolsables y efectuar préstamos, pagan a los que les entregan dinero, que ellos, a su vez, prestan o intervienen con el objetivo de realizar un beneficio sobre la diferencia entre lo que pagan a los depositantes y el monto que reciben de los prestatarios. b) Administran sistemas de pago, permitiendo transferir fondos de los pagadores a los beneficiarios y facilitan las transacciones y la liquidación de cuentas a través de tarjetas de crédito y débito, giros bancarios, como cheques, y transferencias electrónicas de fondos. c) Negocian y ayudan a las empresas a comprar y vender valores, divisas y derivados, emiten valores además apoyan a los prestatarios a captar fondos vendiendo acciones de empresas o emitiendo bonos. Y d) gestionan activos, ofrecen asesoramiento o invierten en nombre de los clientes, que pagan por sus conocimientos especializados. (págs. 15-16).

1.6 Necesidades de recursos de la economía

Sabemos que la economía es la ciencia que se encarga de estudiar la forma en la que la sociedad busca cubrir una necesidad utilizando los recursos que tenga a su alcance. Estos recursos son todos los bienes o servicios que se tomarán en cuenta al momento de satisfacer una carencia existente. La idea fundamental es hacer uso eficiente de estos recursos, teniendo en cuenta que son limitados, para poder satisfacer los deseos y necesidades ilimitadas de las personas.

Desde un punto de vista financiero, varios autores explican que “los usuarios identifican el sistema financiero, pero no tienen conocimiento acerca de cómo cada persona puede desarrollar una inteligencia financiera, acorde a las necesidades del mercado y de sus situaciones particulares” (Gallego, Bustamante, Quintero, Jimenez, & Echeverri, 2018, pág. 178). Es decir, existen usuarios que no hacen uso de esos recursos financieros. Esto es lo que se enfrenta en la actualidad, el sistema financiero nos facilita opciones de crédito y financiamiento para alcanzar el grado de liquidez deseado y para muchos es aún un tema desconocido o de difícil acceso. De acuerdo con López “el desconocimiento de los productos financieros (...) tiene un impacto negativo tanto en las finanzas y en la estabilidad económica general” (López, 2016, pág. 21).

1.7 Asignación de recursos en Ecuador

A medida en que las necesidades de un país aumentan y teniendo en cuenta que los recursos son limitados, es de suma importancia contar con una herramienta que permita la correcta organización, dirección y control. Como medio regulador financiero en el país, está el Presupuesto general del estado (PGE), este “es la estimación de los recursos financieros que tiene el Ecuador” (Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2020), tiene como principal función la administración de los ingresos y también de los gastos del país para el respectivo financiamiento público bajo el control del Gobierno y sus instituciones por medio del Ministerio de Economía y Finanzas del país. Así mismo dentro del PGE se encuentra el Presupuesto del Gobierno Central, este involucra a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, Ministerios y Secretarías del Estado.

El país cuenta con un presupuesto que según Mauricio Alarcón (2019) será distribuido entre las 5 funciones: a) Ejecutiva, b) Legislativa, c) Judicial, d) Transparencia y e) Electoral. Teniendo como objetivo la adecuada división de las riquezas nacionales para atacar problemas actuales como la desigualdad social y pobreza, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

1.8 Fintech y el sector financiero

La actividad financiera se encuentra en una completa transformación. De acuerdo con Gheorghiu (2019) en el artículo publicado en el diario online Dirigentes Digital, “se ha producido un rápido crecimiento de las empresas Fintech gracias al impulso de las nuevas tecnologías online, una mayor demanda de financiación alternativa a la banca tradicional y a un aumento de la autonomía de los inversores en la gestión de sus recursos”. Gracias a esto, el funcionamiento tradicional cambia mejorando la experiencia y facilitando la vida de sus usuarios como el hecho de poder realizar transacciones bancarias a través de canales no presenciales.

Algunos autores explican la necesidad de conexión que existe entre estas dos variables. “Tal es el caso de robo-advisor, que ofrece asesoría financiera automatizada. Así también, payment que es uno de los servicios más demandados y requiere el uso de tecnologías como bitcoin, blockchain y peer-to-peer” (Galarreta, Ishara, Llanca, & Rivera, 2019, pág. 33). Estos mismos autores definen la competencia entre las Fintech y el sistema financiero como una pieza importante para el desarrollo de la industria gracias a la propuesta de cambio en los modelos de negocios tradicionales del sector financiero por la innovación y los servicios que ofrece al alcance de todos sus usuarios.

1.9 Potencial y proyección en Ecuador

La era digital trae consigo grandes oportunidades de innovación, entre ellas las Fintech. Que cambian completamente la forma en la que sus usuarios están invirtiendo, depositando, prestando, pagando e incluso moviendo su dinero de forma segura y Ecuador ya está tomando esa oportunidad.

Según Finnovista (2017) se ha “identificado a 31 startups Fintech en el país, todos ellos proyectos tecnológicos con un alto componente innovador que sitúan a Ecuador dentro de la liga de disrupción en los servicios financieros digitales de América Latina”. En la actualidad, se mantiene la misma cantidad de Startups en el país (ver figura 3).

Pero tenemos el lado desfavorable y es que algunos autores señalan que las Fintech tiene ciertos niveles de riesgos en diferentes aspectos: “a) financieros; por el ciberataque y pérdida en una transacción, b) legal; debido a la falta de regulación en el servicio, c) seguridad financiera; que comprende la pérdida por fraude, y d) operacional; por la pérdida a causa de fallas en el proceso (Galarreta, Ishara, Llanca, & Rivera, 2019, pág. 33).

Un resumen del ecosistema de las Fintech facilita anticipar las bifurcaciones que el sistema financiero ecuatoriano requiere poner atención:



Figura 11: Ecosistema de las Fintech
 Fuente: Estudio grupal UCSG, 2020

2. MARCO LEGAL

El problema principal para la implementación de las Fintech en el Ecuador, es que la pretensión de regulación no encuentra una normativa moderna que sea acorde a los requerimientos que de a poco las empresas van a solicitar al sistema financiero; ello significa que las empresas o instituciones que incursionen en este campo, tendrán que ajustarse para adaptar sus esquemas de trabajo a una regulación obsoleta predominante; situación que con el tiempo, como se lo ha hecho en muchos países, obliga a las autoridades encargadas a bosquejar normas y reglamentos más idóneos para regular a los actores y al servicio. Una mirada al contexto normativo permite entenderlo.

El Código Orgánico Monetario y Financiero, (2015) establece “el artículo 308 de la Constitución de la República ordena que las actividades financieras son un servicio de orden público y privado y podrán ejercerse previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley”. (pág. 4). Ecuador al ser un país que no tiene avances significativos en tanto a innovación financiera. Lo más cercano a esto sería la implementación de la billetera móvil (*BIMO*), una red interbancaria que enlaza a bancos, cooperativas y mutualistas, se estableció a finales del 2018 y es dirigida por los Bancos privados pero regulada por la Junta de la Política de Regulación Monetaria y Financiera, la misma que decreta en su codificación de resoluciones:

Que el artículo 14, numerales 28 y 29 del mencionado Código, facultan a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a establecer los cargos por los servicios que presten entidades financieras, así como las entidades no financieras que otorguen crédito y los gastos con tercero derivados de operaciones activas en que incurran los usuarios de estas entidades; así como establecer el límite

máximo de costos y comisiones que se puedan pactar por el uso de los servicios de cobro con tarjeta de crédito, débito y otros medios de similar naturaleza a los establecimientos comerciales. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2019, pág. 1)

En tanto a la moneda electrónica la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) establece “Que el artículo 101 del código orgánico monetario y financiero dispone que la moneda electrónica será puesta en circulación privativamente por el Banco Central del Ecuador, respaldada con sus activos líquidos” (pág. 1).

La Industria Fintech al tener poca presencia en Ecuador no existe todavía un organismo, leyes o medidas que la regulen, pero si podemos mencionar algunas medias que se establecieron en otros países.

Tabla 5

Medidas relacionadas con la tecnología financiera en los países del sudeste asiático

MALASIA	
Dic 2011	Formulación del Plan Sector Financiero 2020 como una visión para el sector financiero. <ul style="list-style-type: none"> • Aumento en el número de pagos electrónicos por persona, de 44 a 200 en el 2010
Feb 2015	Anuncio de regulaciones para financiamiento colectivo de tipo de inversión por la comisión de seguridad.
Abr 2016	Anuncio de regulaciones para préstamos P2P por parte de la comisión de seguridad de Malasia
Jun 2016	Grupo habilitado de tecnología financiera dentro del banco central de Malasia. <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la innovación que contribuya a la mejora de la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios financieros. • Formulación y fortalecimiento de políticas regulatorias para promover la innovación en el sector financiero.
Oct 2016	Introducción de una “sandbox” por parte del Grupo habilitado de tecnología financiera.
TAILANDIA	
May 2015	Anuncio de regulaciones relacionadas con la financiación colectiva por parte de la Bolsa de Valores de Tailandia.
Dic 2015	Aprobación de un plan maestro de pago electrónico por parte del gabinete tailandés y el Ministerio de Finanzas.
Dic 2016	Introducción de “sandbox” regulatorios por el banco de Tailandia.
Ene 2017	Lanzamiento del servicio de transferencia de dinero electrónico PromptPay

May 2017	Introducción de “sandbox” regulatorios por la Comisión de seguros de Tailandia.
----------	---

Fuente: Iwasaki (2018)

Tabla 6

Principales regulaciones de Fintech introducidas por Monetary of Singapore (MAS)

Payments	<ul style="list-style-type: none"> • Payment regulations, which were previously divided into two categories according to the type of payment business (Note) have been integrated into activity-based regulations based on a single license. • This step was taken in response to fintech-related ambiguities and complexities concerning payment business categories.
Cloud services	<ul style="list-style-type: none"> • Guidelines have been created for the use of cloud services by financial institutions. • Formulated in response to an increase in the use of cloud services by financial institutions, these guidelines clarify the risks involved and the obligations and responsibilities of financial institutions.
Financial advice	<ul style="list-style-type: none"> • To facilitate participation in online financial advisory services (robot advisors), the requirements for participation in the financial advisory have been eased compared with those that apply to conventional financial advisory services, subject to certain safeguards. • This will allow investors to benefit from low-cost investment advice.
Insurance	<ul style="list-style-type: none"> • Insurance companies are now allowed to provide all types of life insurance online without advice. • Guidelines have been formulated concerning safeguards relating to the online sale of life insurance products.
Regulatory sandboxes	<ul style="list-style-type: none"> • In November 2016, MAS announced guidelines concerning regulatory sandboxes for fintech. • These allow eligible companies to trial innovative financial services for a specific period in a relaxed regulatory environment, subject to certain limits.
Cyber security	<ul style="list-style-type: none"> • Cyber security measures have been strengthened in recognition of the need for reliable cyber security to encourage the use of new technology and innovative services. • In September 2017, the Cyber Security Advisory Panel was formed. The panel consists of international experts on cyber-security. • In October 2017, a Chief Cyber Security Officer was appointed within the MAS.

Fuente: (Monetary Authority of Singapore, 2016)
(Monetary Authority of Singapore, 2016)
(Monetary Authority of Singapore, 2017)
(Monetary Authority of Singapore, 2017)

	Ley FinTech	Regulación específica de algún vertical FinTech	Sandbox	Grupo de trabajo FinTech con ente regulador	Asociación FinTech
Brasil		●		●	ABFinTech
México	●		●	●	Asociación FinTech México
Colombia		●	●	●	Colombia FinTech
Argentina		●		●	Cámara FinTech
Chile					Asociación FinTech Chile
Reino Unido		●	●	●	Innovate Finance

Ilustración 12: Regulaciones Fintech

Fuente: Ernest, Guitierrez, Shneider y Finnovista (2019)

Si el propósito de las Fintech es hacer las finanzas más simples y accesibles, ofreciendo servicios de mejor calidad y menos costosos, y que, debido a la tecnología, el sector bancario ha experimentado más cambios que en 200 años, porque las plataformas desarrollan algoritmos en todas las áreas, desde la gestión del ahorro hasta los préstamos para particulares, incluido el financiamiento comercial o el pago en línea, entonces, la tecnología que ha revolucionado los sectores de la música, la prensa y el turismo, ahora provocan fuertes cambios en el sector bancario y financiero.

El crowdfunding o financiación participativa, el crowdlending (P2P: préstamos de individuos a individuos) que permite a las personas solicitar préstamos al consumo o prestar dinero sin pasar por los bancos o utilizar aplicaciones y plataformas móviles para gestionar su actividad bancaria - control de gastos u opciones de inversión, o las

criptomonedas para los pagos, todos los sectores tradicionales ven sus modelos económicos cómo se trastornan con la revolución de Internet.

Parecería ser que, en lo financiero, es el turno de las IFI en los seguros, la gestión de contratos, el manejo del riesgo, etc.; a nivel mundial, la inversión en Fintech se triplicó entre 2008 y 2014 para llegar a casi \$ 3 mil millones y superó los \$ 8 mil millones en 2018; una inversión global en Fintech que aumenta más rápido que las de capital de riesgo. Por lo tanto, es solo cuestión de tiempo antes de que Fintech haya revolucionado el sector bancario ecuatoriano, como lo ha hecho en otros sectores y lugares; únicamente falta que las leyes lo permitan, un problema al que estos enfrentan varias plataformas en diferentes países (Uber, Airbnb, etc.).

CAPITULO 2

3. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describe la metodología utilizada para la elaboración del trabajo de investigación “Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero Ecuatoriano” asegurando la validez de la información.

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación del presente trabajo es no experimental debido a que se identifican los fenómenos y después se los estudia. Algunos autores como Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista M, (2014) define al diseño no experimental como “estudios que se realizan sin manipular deliberadamente variables y en la que sólo se estudian los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (pág. 152)

En este caso nuestra variable independiente es el desarrollo de las Fintech y no sería viable manipularla ya que lo que se quiere es observar su incidencia en el sistema financiero ecuatoriano.

3.2 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación “Efecto del Auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador” tiene un enfoque cualitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista definen el enfoque cualitativo como “recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el transcurso de interpretación” (2014, pág. 7).

Se consideró implementar esta técnica para recopilar y analizar la información como la mejor estrategia que ayudará a responder la pregunta de hipótesis que guía este trabajo de investigación.

3.3 Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es correlativo y descriptivo. Descriptivo porque “especifica propiedades, características, aspectos importantes de cualquier fenómeno que se estudie y describe tendencias de un grupo o población” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014). Y correlacional porque analiza la relación entre variables mediante un patrón predecible para un grupo o población como lo define Cancela G, et al (2010) “los estudios correlacionales descubren o aclaran las relaciones existentes entre las variables, mediante el uso de los coeficientes de correlación”. (pág. 8)

3.4 Operacionalización de las variables

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se definieron tres objetivos. El primer objetivo por considerar el estudio del funcionamiento de las Fintech. Este objetivo será medido con las siguientes variables: a) era digital, b) Fintech y c) funcionamiento de las Fintech. El levantamiento de información se redactó mediante datos secundarios de sitios webs oficiales y trabajos de investigación de otros autores. Luego, se elabora encuestas que permiten de observar la tendencia en el país del uso digital y de sus posibles incidencias en el sector financiero nacional, lo que sirvió para absorber el segundo objetivo que es evaluar la situación actual del Sistema Financiero Ecuatoriano. Este punto fue medido con las siguientes variables: a) Sistema Financiero, b) Sistema Financiero Ecuatoriano, c) Necesidades de recursos de la economía y d) Asignación de recursos en Ecuador, al igual que el primer objetivo, la medición es a

través del levantamiento de información de datos secundarios obtenidos de sitios webs oficiales.

El tercer objetivo es valorar la incidencia de las Fintech en el Sector Financiero Ecuatoriano por medio de las variables: a) Fintech y sector financiero y b) potencial y proyección en Ecuador. En este objetivo se utilizan las encuestas, datos secundarios y estadística de proyección.

3.5 Población y Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra que se utiliza en el presente proyecto, se toma en cuenta la población del país, el mismo que en el año 2019 se establece en 17'283.338 habitantes.

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{i^2(N-1) + pq(z^2)}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N= total de la población (17'283.338)

Z= porcentaje de confianza o nivel que será del 95% = 1.96

p= Probabilidad de éxito = 50%

q= Probabilidad de fracaso = 50%

i= Error máximo admisible = 5%

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)17.283.338}{0.05^2(17.283.338 - 1) + (0.5)(0.5)(1.96^2)}$$

El resultado de aplicar la fórmula para determinar la muestra es **384**

3.6 Técnica de recogida de datos

La técnica que emplearemos para la recolección de datos en la investigación fue las encuestas, ya que estas según López-Roldán & Fachelli, (2015) “implican un conjunto de mediciones sistemáticas sobre una serie de unidades que dan lugar a la matriz de datos y al tratamiento de los mismo de naturaleza cuantitativa”

Nuestro grupo para estudiar serán hombres y mujeres mayores de 18 años ya que desde esa edad ya se hace un uso consciente de la tecnología.

3.7 Tipos de datos

Los datos de panel combinan tanto los transversales como las de series temporales y analizan cómo cambian los sujetos (empresas, individuos, etc.) a lo largo del tiempo. El esquema utilizado fue:

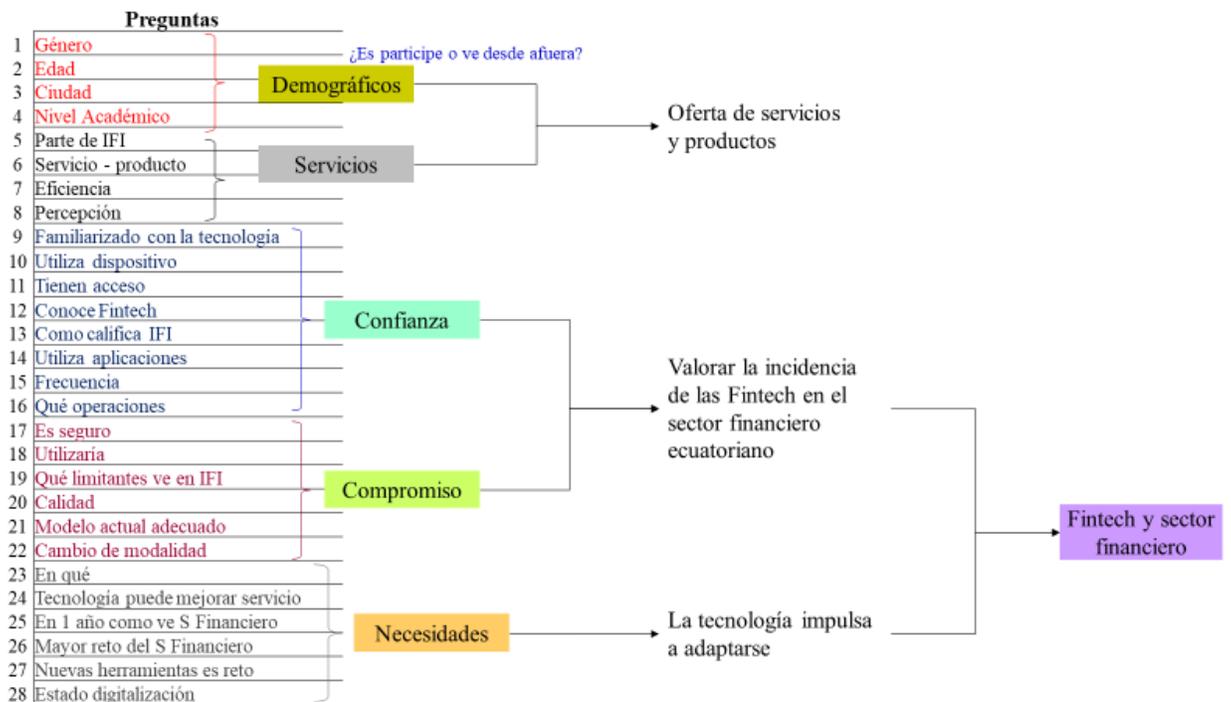


Figura 13: Tipos de datos
Fuente: Elaboración propia

3.8 Análisis de datos

El medio que utilizamos para analizar los datos es la caracterización de las variables utilizadas para describir las intersecciones que describan el efecto; con ello, se contrasta el entorno del sistema financiero y las particularidades de las demandas a través de los usuarios. Un PESTEL (descripción política, económica, social, tecnológica, ambiental y legal) junto a la técnica de “espina de pescado” (diagrama de Ishikawa), que permite configurar la representación de causas y efectos utilizando categorías de causas y necesidades, para obtener visualmente el conjunto de los factores que delimitan el fenómeno en su realidad. Con ello, se logra elaborar el FODA que facilita bosquejar un “Plan” para enfrentar las dificultades que pueden presentarse. El esquema es el siguiente:

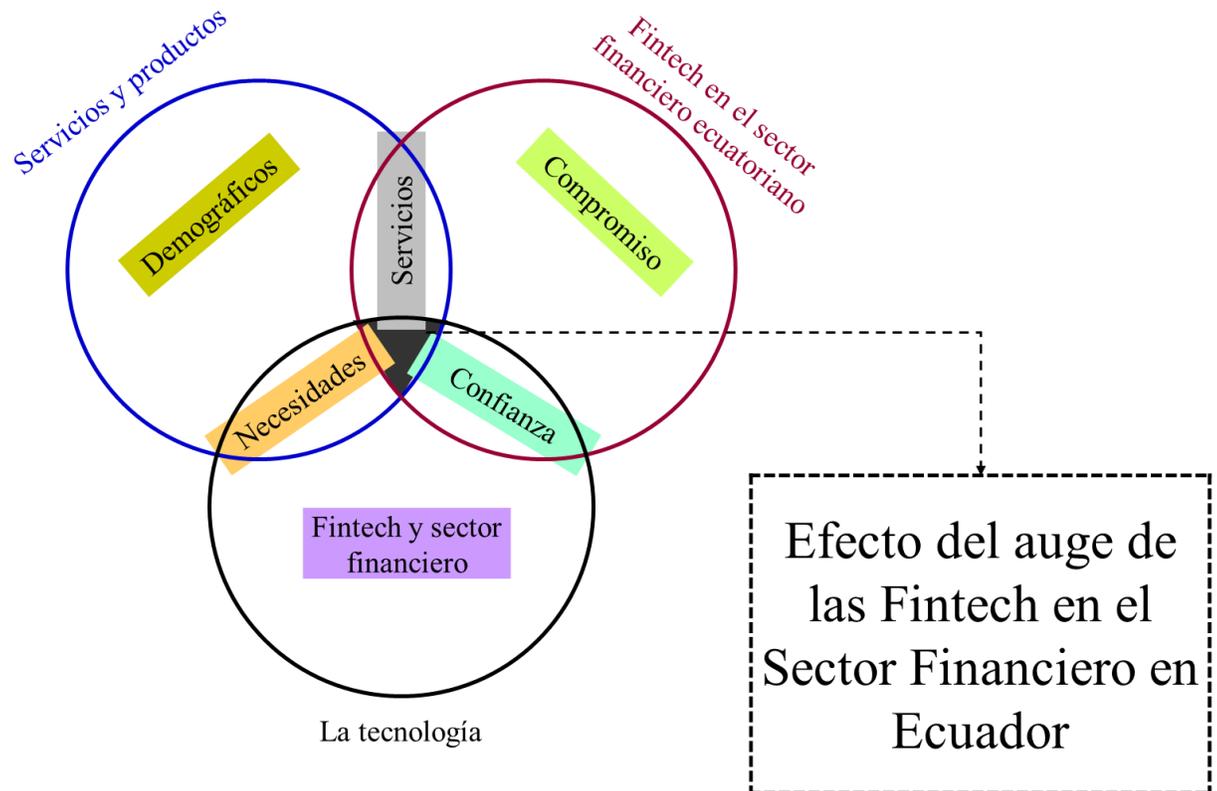


Figura 14: Análisis de datos
Fuente: Elaboración propia

Con los indicadores internacionales del auge de las Fintech (tráfico incremental, emergencia, captación de fondos, innovación de servicios, redes sociales, crecimiento promedio, etc.) y las necesidades de recursos de las empresas nacionales (financiamiento, pagos, servicios bancarios, contratos, inversiones, riesgos, etc.) se logra interpretar los resultados de la encuesta que denotan el efecto estudiado.

En resumen, el “efecto del auge de las Fintech en el sector financiero del Ecuador” parte de la consideración de la actividad empresarial que lo contrasta con el financiamiento de las operaciones (pagos, inversiones, riesgos, etc.), tal como hoy se da en el sector financiero ecuatoriano, y con la “era digital” manejada a través de

plataformas, denominadas Fintech, por la necesidad de agilidad e inclusión detectado, a fin de plantear una estrategia que le permita al sector financiero del Ecuador adaptarse a los cambios (penetración, competitividad, necesidad de aliados, etc.) en especial los servicios y sus necesidades en un ambiente de confianza conforme al auge que le tocará enfrentar.

RESULTADOS

Con el fin de examinar el efecto que puede provocar el uso de las Fintech dentro del sector financiero ecuatoriano, se ha procedido a levantar datos a través de la encuesta realizada al público utilizador de los servicios financieros para contrastarlos con la tendencia mundial generalizada en el uso digital y particularizada, al tratar lo financiero, en las Fintech.

Con los datos y su contrastación se proyecta un escenario (propuesta) que recoge las observaciones realizadas sobre el sector financiero nacional y las expectativas que hoy condicionan las decisiones financieras de los clientes de este sector. Ello nos permite responder, en conclusión, lo planteado como estudio.

Tratamiento de Datos

Los datos se los presenta con su respectivo análisis de la información que fue obtenida durante el desarrollo de nuestra encuesta.

Los resultados emanados por la encuesta realizada a 384 personas a nivel nacional revelaron las percepciones que estos usuarios tienen respecto a los servicios y productos que ofrece el sistema financiero ecuatoriano en la actualidad, y cómo este se va transformando gracias al nuevo estándar de negocio que las Fintech han establecido desde su desarrollo en nuestro país en relación a la optimización de tiempo y recursos, generando un cambio positivo en la experiencia del cliente.

Sin duda alguna, los servicios financieros están dirigidos a todas las personas que deseen y necesiten hacer uso de ellos. En la encuesta se incluyó preguntas demográficas

como: (a) el sexo, (b) la edad, (c) nivel educativo y (d) la ciudad en la que viven; todo esto con la finalidad de conocer las características generales del público encuestado.

Pregunta 1. Sexo

Tabla 7

Sexo de los encuestados

Sexo	N.º de personas	Porcentaje
Femenino	216	56,4%
Masculino	168	43,6%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

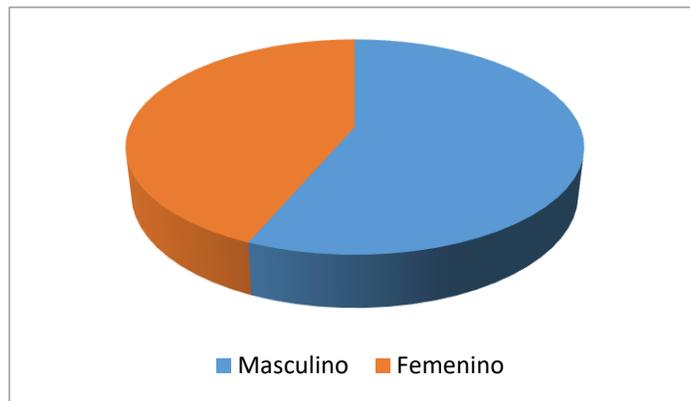


Ilustración 15: *Sexo de los encuestados*

Fuente: Elaboración propia

Del total de 384 encuestas realizadas, 216 son del sexo femenino, en términos porcentuales representa el 56,4% de la muestra frente al 43,6% que representa el sexo masculino con un total de 168. En un informe realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID Invest y Finnovista (2018) se explica que “el acceso a productos de ahorro adecuados es una forma prometedora de mejorar el empoderamiento y la productividad económica de las mujeres, brindándoles más control y privacidad para administrar sus recursos” (pág. 74). En cambio, si se presta atención a un ecosistema

latinoamericano, encontraremos aquí que el 59% de los usuarios que más hacen uso de estos servicios son los hombres.

Pregunta 2. Rango de edad

Tabla 8

Rango de los encuestados

Rango de edad	N.º de personas	Porcentaje
18-28	275	71,62%
29-39	61	15,89%
40-50	30	7,81%
Más de 51 años	18	4,68%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

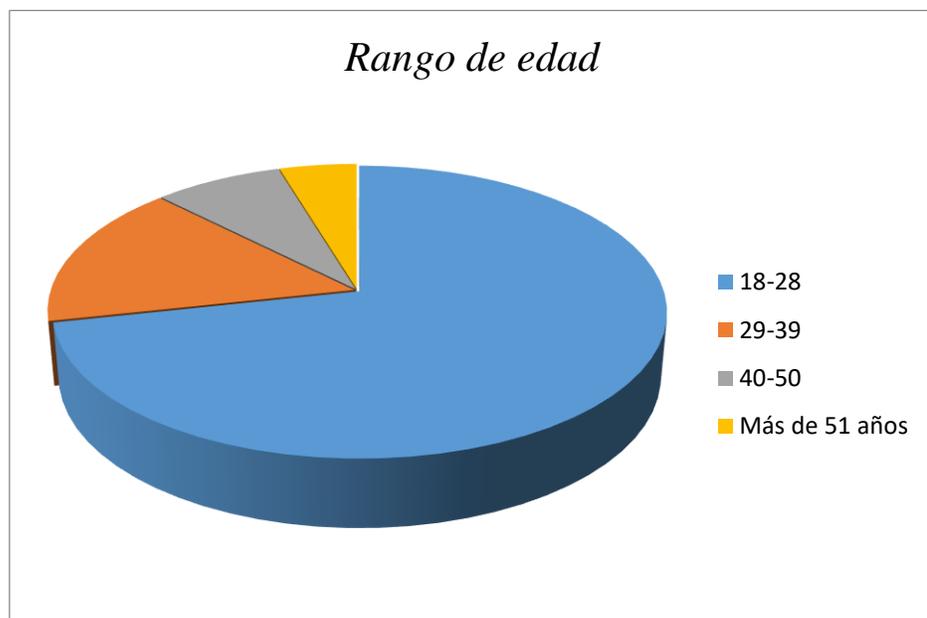


Ilustración 16: *Rango de edad de los encuestados*

Fuente: Elaboración propia

De los datos obtenidos referente a esta pregunta, el 71,62% representa al rango de 18-28 años por un total de 275 encuestados, seguido por el rango de 29-39 años con un valor porcentual del 15,89%. Así mismo, observamos quienes se encuentran dentro del rango de 40-50 años con una cantidad de 30 lo cual es equivalente al 7,81% de la muestra.

Finalmente, tenemos a aquellos mayores de 51 años representados con el 4,68%. Si comparamos con datos mundiales, se encontrará una data del 46% que representa el rango de 25-59 años, el cual se podría deducir que existe una similitud entre la información recopilada a nivel nacional.

Pregunta 3: ¿De qué ciudad/cantón eres?

Tabla 9

Ciudad/Cantón de los encuestados

Ciudad	N.º de personas	Porcentaje
Guayaquil	277	72,13% -
Quito	35	9,12% -
Durán	14	3,64% -
Milagro	13	3,39% -
Cuenca	7	1,82%
Otras ciudades	38	9,89%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

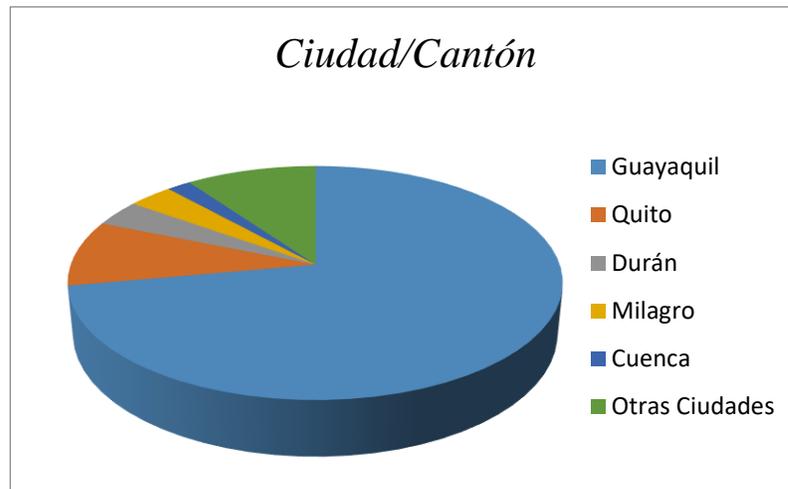


Ilustración 17: Ciudad/Cantón de los encuestados
Fuente: Elaboración propia

Se obtiene que 277 personas encuestadas pertenecen a la ciudad de Guayaquil, representando el porcentaje más alto con un 72,13%, seguido por la ciudad de Quito con una cantidad de 35 personas, lo cual es equivalente al 9,12%. El 3,64% proviene de Durán con un total de 14 personas, Milagro con 13 que corresponde al 3,39% de la muestra y así mismo Cuenca que representa el 1,82%.

Finalmente, existió poca presencia de otras ciudades y cantones del Ecuador como: (a) Ambato, (b) Manta, (c) Daule y (d) entre otras. La cantidad agrupada de las personas de estas ciudades dan un total de 38, lo que equivale al 9,89%.

Pregunta 4: Nivel Académico

Tabla 10

Nivel académico de los encuestados

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Bachiller	91	23,7%
Técnico Superior	39	10,2%
Tercer nivel	222	57,8%
Cuarto nivel	32	8,3%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

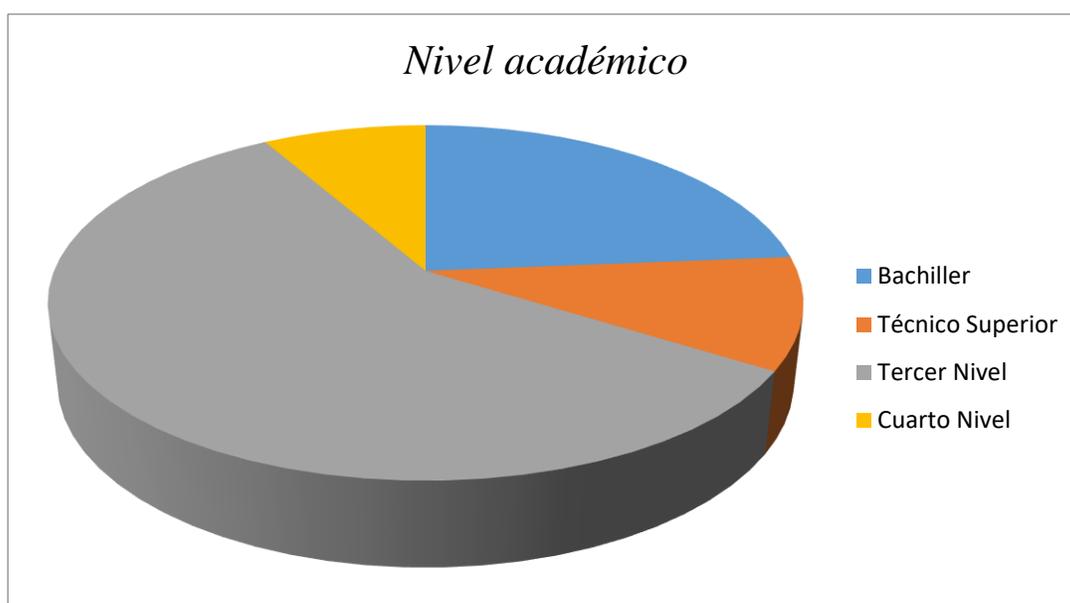


Ilustración 18: *Nivel Académico de los encuestados*

Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta, la mayor parte de los encuestados, el 58,8%, tienen un nivel educativo de tercer nivel, seguido por 91 personas Bachiller que equivalen al 23,7%. También tenemos a aquellos que poseen un nivel académico de Técnico Superior con un 10,2% que corresponde a 39 personas y terminamos con el cuarto nivel conformado por 32 personas que en términos porcentuales son el 8,3% de la muestra. Aquí observamos

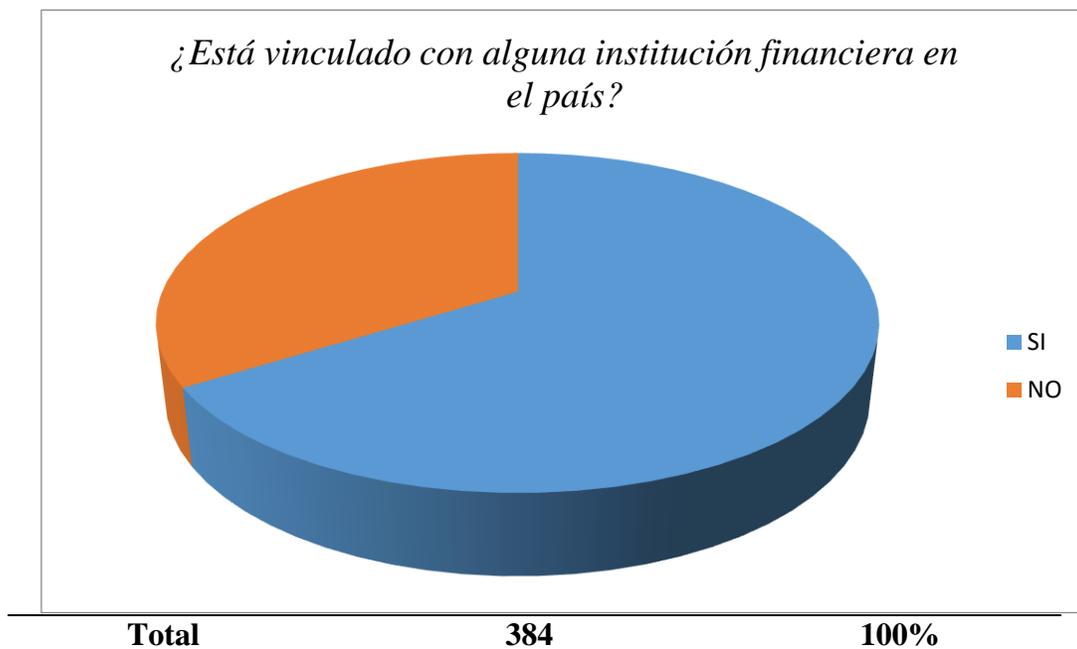
que puede haber un sesgo debido al uso de las plataformas, ya que la encuesta se realizó por intermedio de una encuesta en línea.

Pregunta 5: ¿Está vinculado con alguna institución financiera en el país?

Tabla 11

Vínculo con institución financiera

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Sí	254	66,1%
No	130	33,9%



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 19: Vínculo con instituciones financieras

Fuente: Elaboración propia

La información recopilada en esta pregunta nos demuestra que de 384 personas, 254 señalaron que tienen algún tipo de vínculo con alguna institución financiera. Es decir, en su mayoría (66,1%) tienen acceso a algún tipo de servicios o productos financieros.

Para ponderar los sesgos que pueden configurar el tipo de encuesta realizado, aquí comparamos estos datos con un país del continente africano, Nigeria. Se estima que alrededor de 90 millones de personas viven en pobreza extrema y el acceso a servicios financieros puede ayudar a que este número disminuya con el tiempo.

En los últimos años se han enfocado en la inclusión financiera de ese país y actualmente, el 79,48% de la población tiene algún vínculo con los servicios financieros a través de plataformas manejadas con los celulares. Así como ha existido una mejora en este lugar que es considerado a nivel mundial uno de los países con un alto número de personas en pobreza extrema, puede ayudar de igual forma el crecimiento económico en Ecuador.

Pregunta 6: ¿Qué servicio o producto financiero utiliza mayormente?

Tabla 12

Servicio o producto más usado

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Cta. De ahorros	322	83.9%
Cta. Corriente	58	15.1%
Tarjeta de crédito	137	35.7%
Cajero Automático	217	56.5%
Banca Electrónica	171	44.5%
Remesas	23	6%
Inversiones	2	0.5%

Fuente: Elaboración propia.

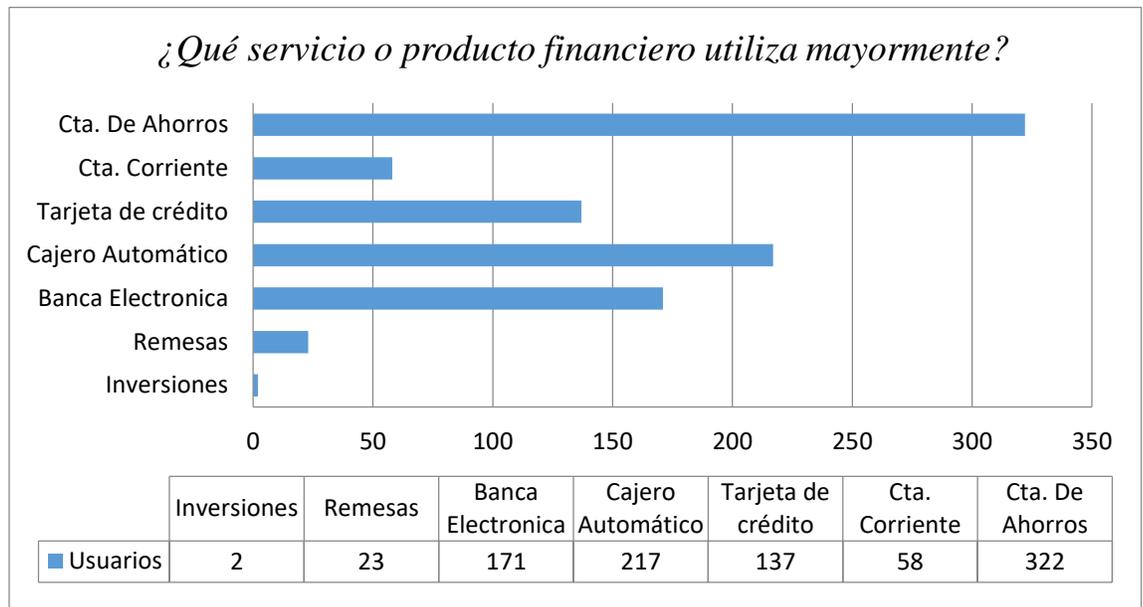


Ilustración 20: Servicio o producto financiero más usado
Fuente: Elaboración propia

En concordancia con lo digital, se puede apreciar los tres servicios o productos más utilizados según los 384 encuestados. La mayor parte de los usuarios, el 83,9%, hacen uso de las cuentas de ahorros. Es decir, confían en alguna institución financiera para guardar su dinero de forma segura. Seguido a esto, hacen uso del cajero automático el 56.5% de los encuestados gracias a las funcionalidades que brinda, no solo para retiro de dinero en efectivo, sino que también permite realizar depósitos lo cual genera un ahorro de tiempo, mejora y facilita la vida de los usuarios. Luego tenemos la Banca electrónica o banca en línea como el tercer servicio/producto más utilizado elegido por 171 personas equivalente al 44,5%.

Contrario a lo mencionado anteriormente, las PYMES latinoamericanas prefieren las cuentas corrientes en un 93,57% lo cual es conveniente ya que permite dinamizar las

operaciones financieras, facilitan líneas de crédito que ayuda a cubrir las necesidades del negocio.

Pregunta 7: De los mencionados anteriormente ¿Qué servicio cree usted que es más eficiente? Siendo 1 poco eficiente y 5 muy eficiente.

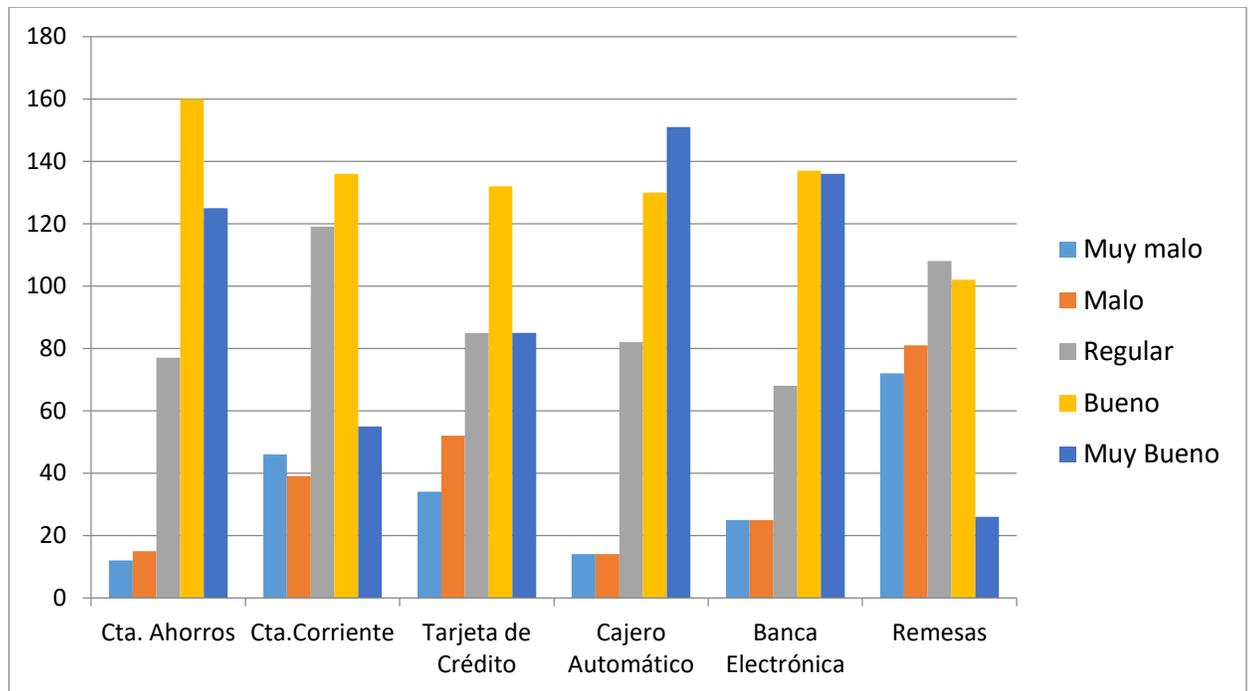


Figura 21: Servicio o producto más eficiente

Fuente: Elaboración propia

De los mismos servicios o productos mencionados en la pregunta anterior, los usuarios evaluaron la eficiencia de estos productos siendo 1 como muy malo y 5 como muy bueno. La evaluación más alta fue para cuenta de ahorros en donde 160 de las personas encuestadas indicaron que el servicio es bueno (4), otros 125 señalaron que el servicio es muy bueno (5) y 77 como regular (3); fueron pocos los que consideran que

este servicio es malo o muy malo. Respecto al cajero automático, 151 de los encuestados calificaron el servicio como muy bueno y otros 130 como bueno.

Pregunta 8: ¿Cuál es su apreciación respecto al servicio financiero?

Tabla 13

Apreciación respecto al servicio financiero

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Muy lento	87	22,7%
Burocracia	121	31,5%
Uniforme	151	39,3%
Cerrado	25	6,5%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

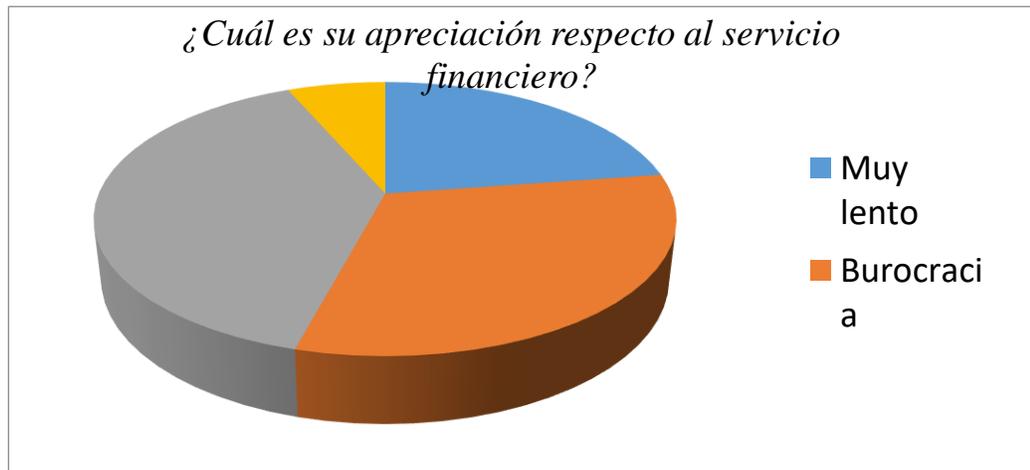


Ilustración 22: *Apreciación sobre los servicios financieros*

Fuente: Elaboración propia

El mayor número de las personas (151) describen al servicio financiero actual como uniforme equivalente al 39,3%. Otras 121 lo consideran burocrático, es decir que

para resolver algún asunto se debe seguir un proceso de varias actividades y trámites lo cual no es agradable para ningún usuario. Por otra parte, un 22,7% de los encuestados lo consideran muy lento y un 6,5% señala que es cerrado.

En España, uno de los países considerado de primer mundo, el sistema financiero lo perciben sobre regulado, incluso es una percepción descrita por los mismos directivos de las instituciones en donde califican este aspecto con un 6,94 sobre 10.

Pregunta 9: ¿Está usted familiarizado con la tecnología?

Tabla 14

Familiarizado con la tecnología

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Sí	376	97,9%
No	8	2,1%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

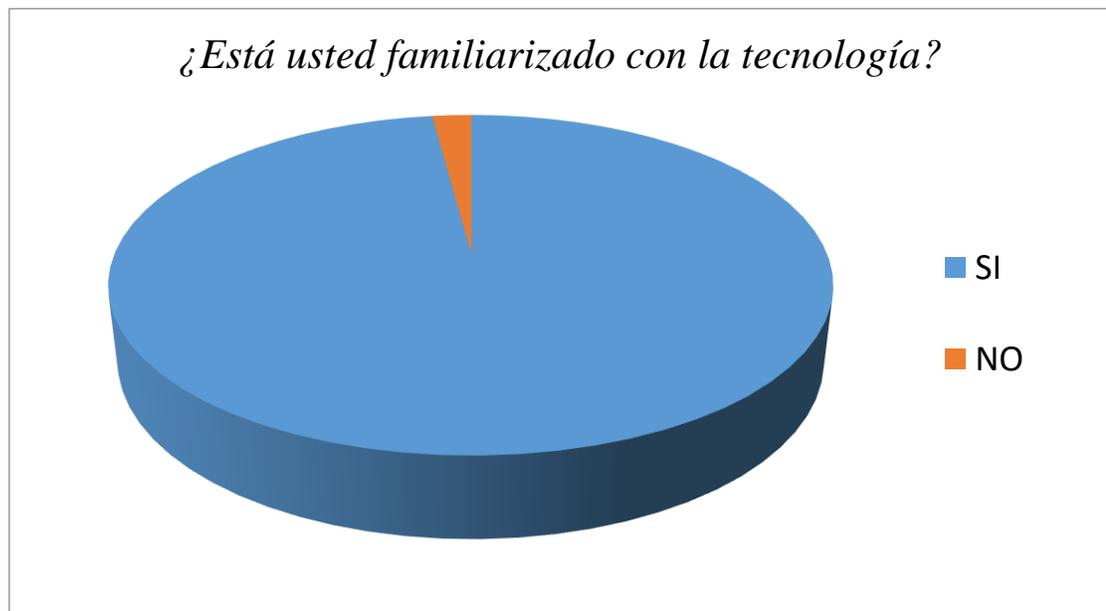


Ilustración 23: Familiarización con la tecnología

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al ámbito tecnológico, la mayor parte de los encuestados, el 97,9% señala que sí están familiarizados con la tecnología que corresponde a un total de 376 personas, frente al 2,1% que indicó que no están familiarizados con la tecnología, este porcentaje equivale a 8 personas. Es decir, está dentro del 67% de la población mundial que tiene conocimiento y familiaridad con las facilidades que nos ha traído la era digital, ya sea uso de teléfonos inteligentes, aparatos electrónicos, parlantes inteligente, entre otros dispositivos que puedan ser necesarios en nuestra vida diaria.

Pregunta 10: ¿Utiliza o dispones de algún dispositivo electrónico?

(smartphones o Tablet)

Tabla 15

Uso de dispositivos electrónicos

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Sí	379	98,7%
No	5	1,3%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

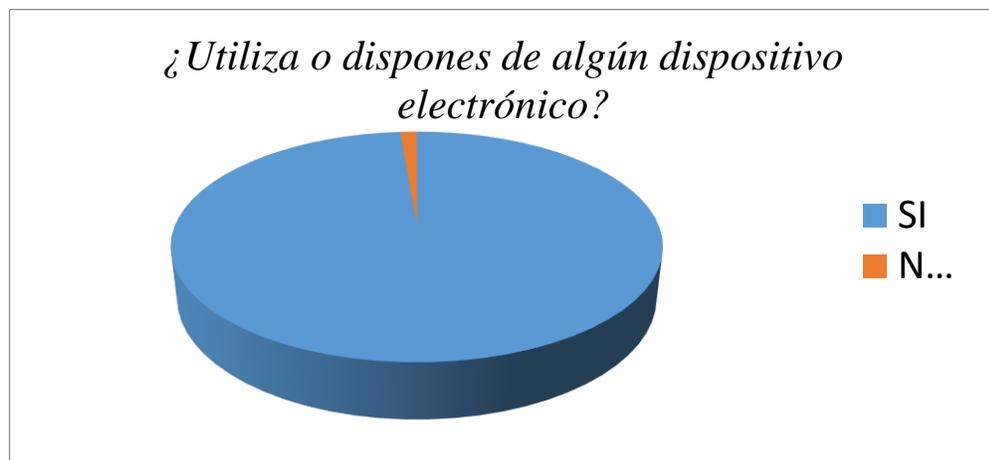


Ilustración 1: Uso de dispositivos electrónicos

Fuente: Elaboración propia

Hoy en día, los dispositivos tecnológicos forman parte la vida de muchas personas y esto lo podemos ver en los datos recopilados en esta pregunta. Fueron 379 personas las que disponen de algún dispositivo tecnológico ya sea un teléfono celular o una Tablet, es decir el 98,7% de la muestra. Por el contrario, sólo 5 personas señalan que no hacen uso de estos aparatos, estos representan el 1,3%.

Pregunta 11: ¿Tiene acceso a internet?

Tabla 16

Acceso a Internet

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Sí	384	100%
No	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

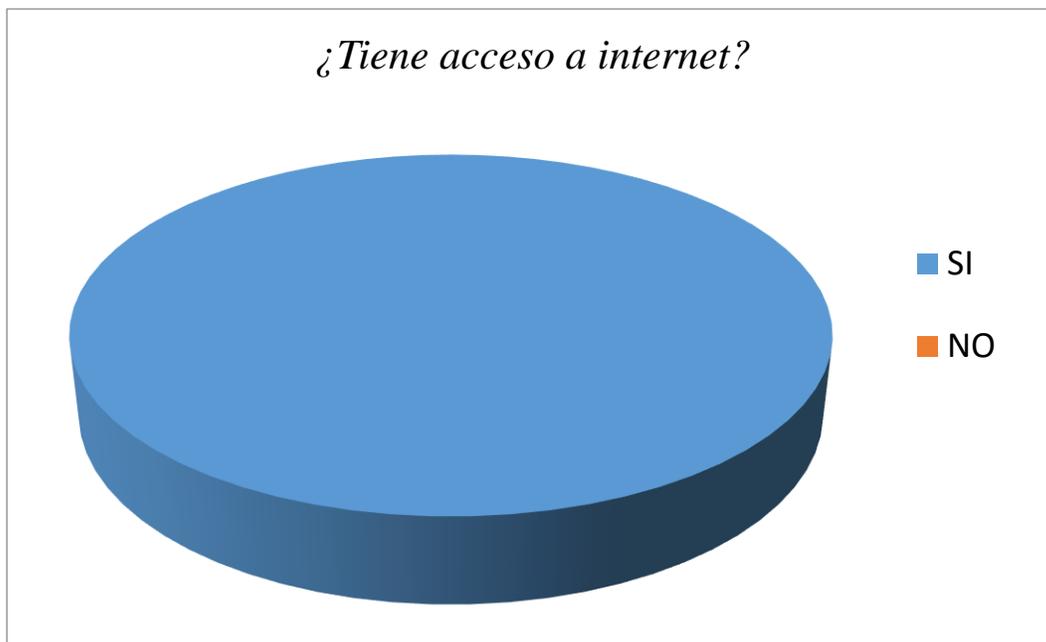


Figura 24: Acceso a internet

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar, gracias al uso de dispositivos electrónicos, el acceso y consumo de internet en nuestro país es muy alto. En este caso, el 100% de los encuestados, es decir, las 384 personas declaran que si tienen acceso a internet. Según un informe elaborado por We Are Social y Hootsuite, muestra que hasta el 2019 existió alrededor de 4.5 billones de usuarios con acceso a internet, lo que equivale cerca del 59% de penetración de la población mundial. (2020)

Si comparamos con Brasil, siendo el país latinoamericano con el mayor número de usuarios de internet, hasta el 2019 presentaba un total de 150,4 millones de brasileños que hacían uso de esta red lo que es equivalente a más del 70% de la población. La mayoría haciéndolo por medio del uso de los dispositivos móviles. **Fuente especificada no válida.**

Pregunta 12: ¿Ha escuchado antes sobre Fintech?

Tabla 17

Conocimiento sobre Fintech

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Sí	209	54,4%
No	175	45,6%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 25: Conocimiento sobre las Fintech
Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta, clave para el análisis que se realiza, busca esbozar los contornos de una financiación positiva impulsada por la innovación digital, a través de los modelos económicos utilizados en el país y redefinir la relación entre las finanzas y los negocios. Para muchos, en todo el mundo la revolución digital es palpable; se calcula que dos tercios de la población mundial poseen un teléfono móvil, la mitad de los cuales son teléfonos inteligentes. El número de usuarios de Internet también sigue aumentando y ahora supera los 4 mil millones de personas conectadas. Las redes sociales son utilizadas por más de 3 mil millones de personas y un número similar utiliza las aplicaciones móviles sociales. Este escenario da señales hacia donde se encaminan los requisitos financieros.

A pesar del corto tiempo y el lento desarrollo que tienen las Fintech en nuestro país, la mayoría de las personas alegan conocer o haber escuchado alguna vez sobre las

Fintech, esto corresponde al 54,4% con un total de 209 personas, mientras que las otras 175 que equivalen al 45,6% indicaron un desconocimiento sobre la tecnología financiera.

China, al ser un país que enfoca su desarrollo socioeconómico desde los avances tecnológicos y en donde los servicios financieros innovadores tienen mayor evolución que el resto de los países, presenta un porcentaje similar al de nuestro país si de términos Fintech nos referimos. Según el Índice de adopción Fintech, este país asiático posee una tasa de adopción del 69%, un porcentaje no tan alejado que el que presenta Ecuador.

Pregunta 13: ¿Cómo calificaría usted el grado de Innovación de su entidad financiera?

Tabla 18

Cómo califica el grado de innovación de su entidad financiera

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Muy malo	3	0,8%
Malo	33	8,6%
Regular	130	33,9%
Bueno	158	41,1%
Muy bueno	60	15,6%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

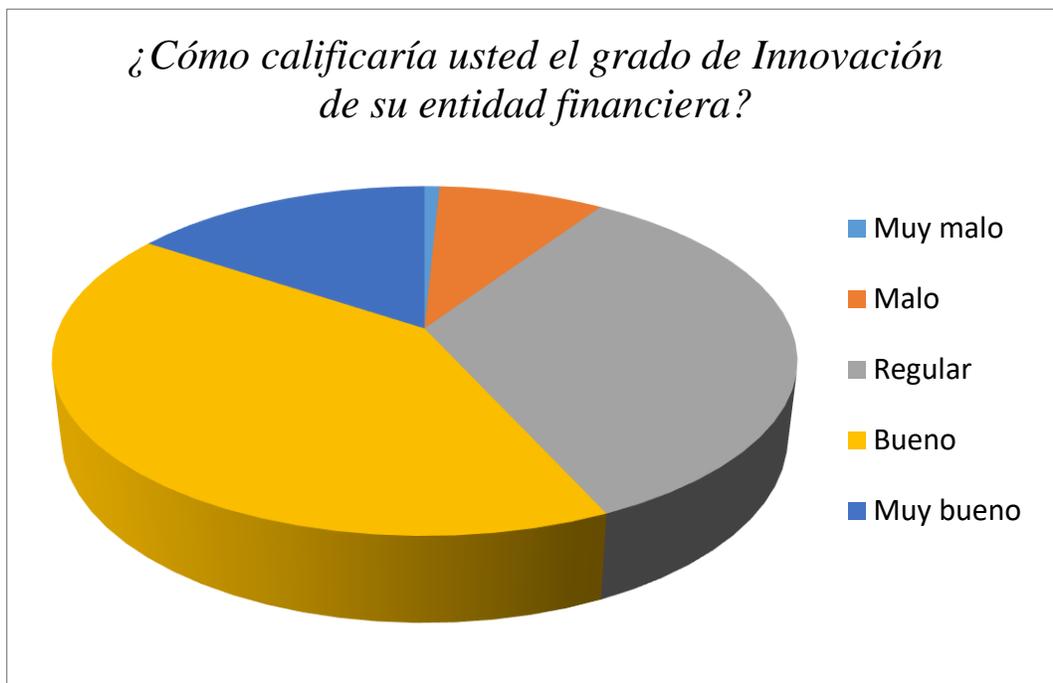


Ilustración 26: *Calificación sobre el grado de innovación de su entidad financiera*
 Fuente: Elaboración propia

Respecto al grado de innovación de las instituciones financieras a las que pertenecen las personas encuestadas, en su mayoría, el 41,1% consideran que es buena. Existen un 33,9% que manifestó que es regular, en otras palabras, ellos consideran que aún tiene puntos de mejora. Así mismo, fueron 60 personas que califican a su entidad financiera como muy buena con relación a su grado de innovación.

Pregunta 14: ¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y/o control de gasto de tu(s) cuenta(s) bancaria(s)?

Tabla 19

Uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias

Opciones	N.º de personas	Porcentaje
Sí	332	86,5%
No	52	13,5%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

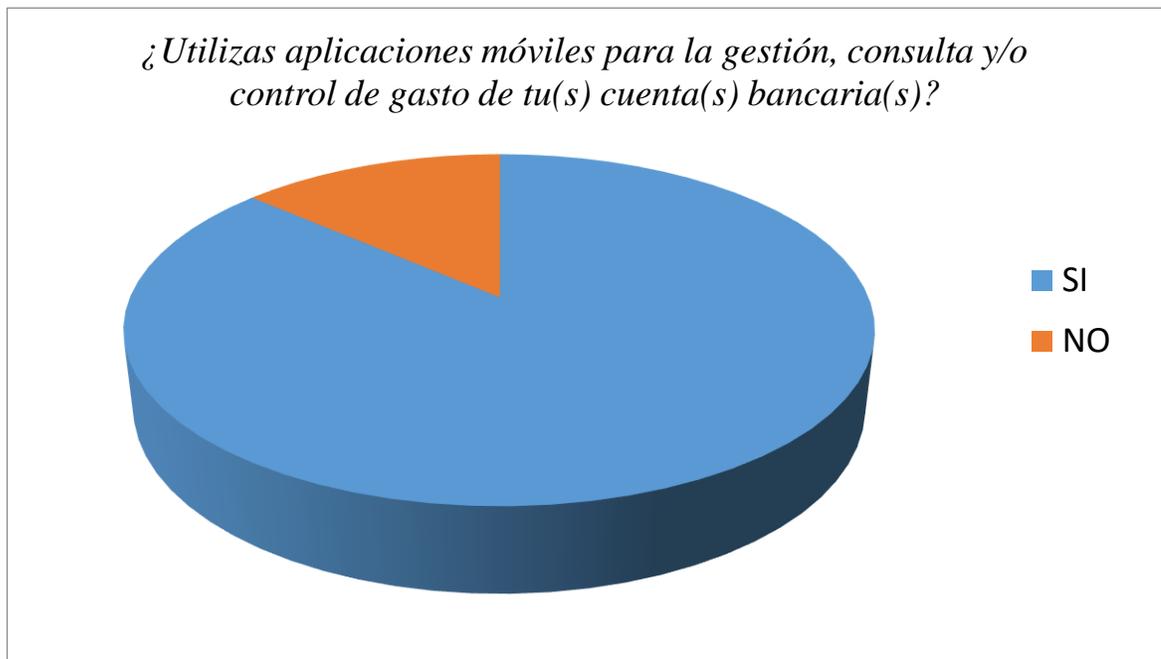


Figura 27: *Uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias*

Fuente: Elaboración propia

Con el desarrollo de aplicaciones móviles para gestión y control de finanzas, los usuarios pueden beneficiarse de muchas formas. En esta pregunta, podemos apreciar que el 86,5% sí hacen uso de estas herramientas; frente al 13,5% que indicaron que no lo

utilizan. Con estas aplicaciones las instituciones financieras se han enfocado en llegar a aquellos clientes más jóvenes y eso es lo que influyó en esta pregunta, ya que si revisamos la pregunta 2 nos daremos cuenta que la mayoría de las encuestas son personas jóvenes dentro de un rango de 18-28 años de edad.

En Londres, identificaron este mismo servicio como la mejor alternativa para crecer dentro del mercado. Atom Bank, es una de las Fintech con mayor posicionamiento en el país inglés, es el primer banco digital que supo abrirse dentro del mundo de los servicios financieros gracias a su innovación y las propuestas de valor que cubren las necesidades de sus usuarios. Lo que ayudó al crecimiento de esta Fintech fue la cantidad de personas que hacen uso de los dispositivos móviles, alrededor de 45 millones lo que es equivalente a más del 70% de la población. **Fuente especificada no válida.**

Pregunta 15: ¿Con que frecuencia utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y/o control de gasto de tu(s) cuenta(s) bancaria(s)?

Tabla 20

Frecuencia de uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias

Opciones	¿Con que frecuencia?	Porcentaje
Cada 15 días	91	23,4%
Rara vez	60	15,6%
Todos los días	75	19,5%
Una vez la semana	114	29,9%
Una vez al mes	44	11,5%
Total general	384	100%

Fuente: Elaboración propia

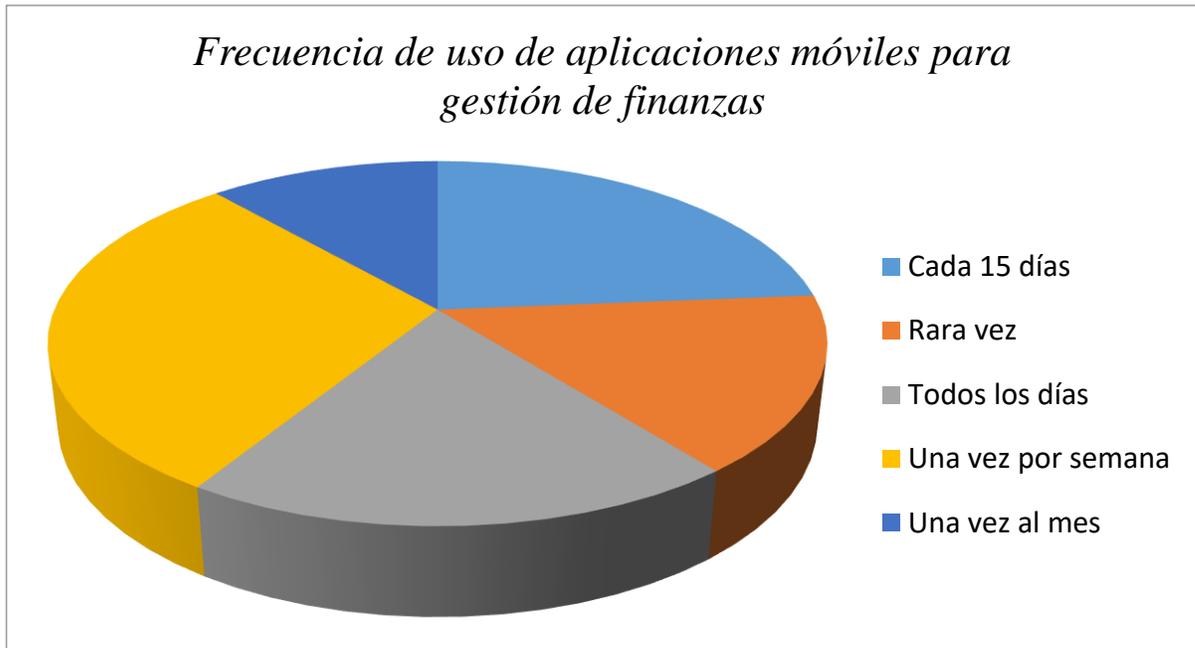


Ilustración 28: Frecuencia de uso de apps móviles para gestión y control de cuentas bancarias

Fuente: Elaboración propia

De las 384 personas encuestadas a nivel nacional, el 29,9% indicó que utiliza una vez a la semana aplicaciones móviles para la gestión, consulta o control de gasto de su cuenta bancaria seguido por el 23,4% de personas que las utilizan cada 15 días y el 19,5% todos los días, lo cual nos da a entender que un gran porcentaje de la muestra encuestada frecuentemente está al tanto e informada de su cuenta bancaria y solo el 15,6% realiza esta acción rara vez y el 11,5% una vez al mes.

Si lo comparamos con España, un informe de DITRENDIA en 2017 establece que un 48% de los usuarios acceden a sus cuentas bancarias desde sus móviles. Un 16% lo realiza varias veces a la semana, el 15% muchas veces al mes y un 12% indica que accede a la banca móvil algunas veces al día.

Pregunta 16: ¿Cuáles son las principales operaciones que realizas con las apps móviles?

Tabla 21

Principales operaciones bancarias que realiza por apps móviles

Opciones	Personas	Porcentaje
Transferencias	279	72,7
Consulta saldos y movimientos	300	78,1
Pago de tarjeta de crédito	116	30,2
Retiro de efectivo sin tarjeta	69	18,0
Pago de servicios	152	39,6
Compras	2	0,5
Ninguno	6	1,6

Fuente: Elaboración propia

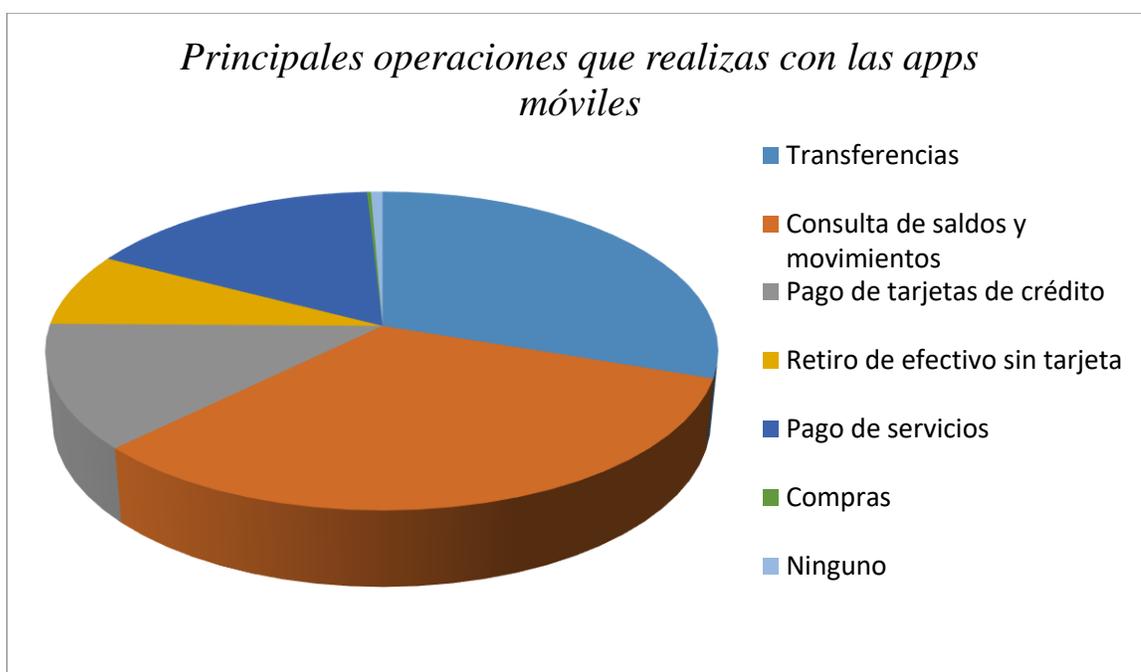


Figura 29: Principales operaciones bancarias que realiza por apps móviles

Fuente: Elaboración propia

De las 300 personas que representan el 78,1 de encuestados indicaron que utilizan aplicaciones móviles para la consulta de saldos y movimientos, así mismo indicaron con un 72,7% que realizan transferencias por medio de ellas, seguido por el

39,6% y 30,2% que utilizan apps para el pago de servicios y pago de tarjeta de crédito respectivamente mientras que el 18% las usan para retirar efectivo sin tarjeta y una pequeña porción de la muestra (1,6%) indico no realiza ninguna actividad bancaria por medio de apps móviles y solo un 0,5% las utiliza para las compras.

Si hacemos una comparación a nivel mundial las transferencias con un 57% es gestión que más se realiza por medio de apps móviles, seguido por pagos en comercio con un 51,6%, la apertura de cuentas tiene una participación de un 10,6% y por último la contratación de préstamos con un 6,2%.

Pregunta 17: ¿Consideras seguro realizar estas operaciones por dispositivos electrónicos?

Tabla 22

Considera seguro realizar estas operaciones por dispositivos electrónicos

Opciones	Personas	Porcentaje
No	65	16,9%
Si	319	83,1%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

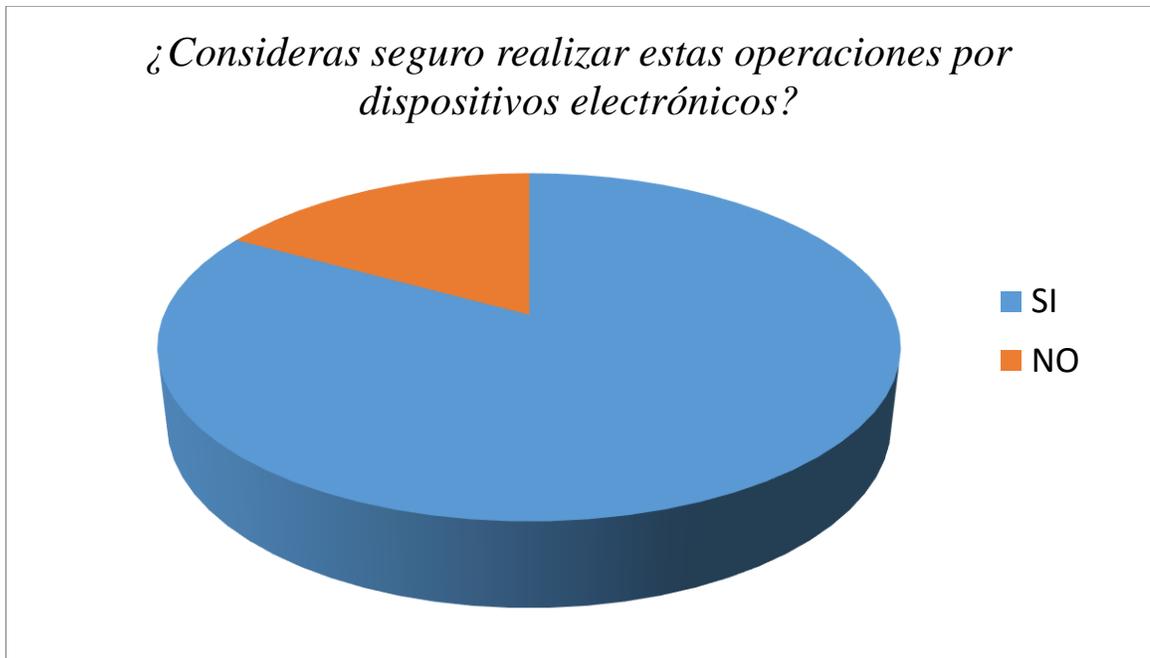


Figura 30: *Considera seguro realizar estas operaciones por dispositivos electrónicos*
Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestas realizadas, 319 personas indicaron su confianza al realizar operaciones bancarias a través de algún dispositivo electrónico, está representado por el 83.1% mientras que un 16.9% no sienten que las plataformas digitales sean un medio seguro para realizar estas operaciones. A nivel mundial el 69% de las personas tienen confianza de realizar operaciones bancarias por medio de plataformas digitales ya que consideran que están protegidas contra fraudes debido a las técnicas biométricas de autenticación.

Pregunta 18: ¿Estás dispuesto a utilizar completamente canales digitales para contratar productos y servicios tradicionales?

Tabla 23

Disponibilidad para usar canales digitales para contratar productos o servicios financieros tradicionales

Opciones	Personas	Porcentaje
No	69	18%
Si	315	82%
Total	384	100

Fuente: Elaboración propia

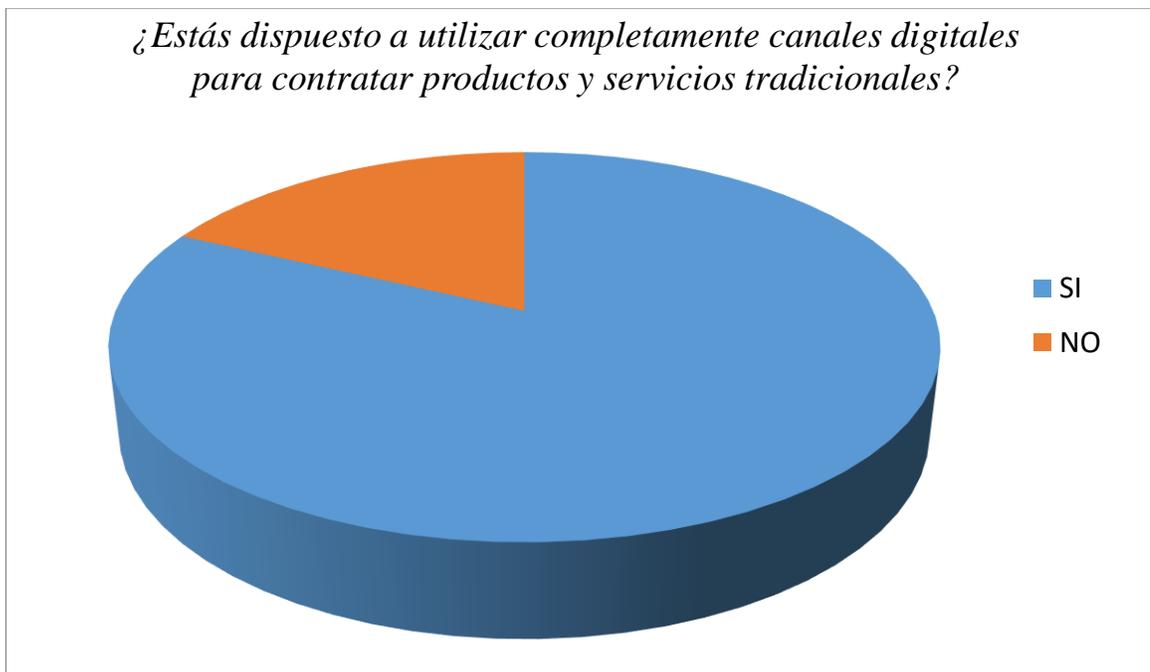


Figura 31: Disponibilidad para usar canales digitales para contratar productos o servicios financieros tradicionales

Fuente: Elaboración propia

De las 384 encuestados, 315 personas que representan el 82% de la muestra escogida indicaron que utilizarían totalmente canales digitales para adquirir algún producto o servicio tradicional mientras que un 18% indico que no lo harían.

España es un país donde la industria Fintech tiene un gran desarrollo e impacto positivo sin embargo un estudio realizado por FINNOVISTA, el Observatorio de digitalización financiera de Funcas y el Barómetro de Innovación financiera muestra que el 41% de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales frente a un 59% de personas no ha considerado cambiar la forma de realizar sus operaciones.

Pregunta 19: De las siguientes opciones ¿Cuál considera usted que es un limitante para que las Fintech ofrezcan sus productos y servicios?

Tabla 24

Limitantes de las Fintech

Opciones	Personas	Porcentaje
Acceso tecnológico	38	9,9%
Bajo nivel de educación financiera	85	22,1%
Capital	29	7,6%
Desconfianza de los usuarios	191	49,8%
Regulación	39	10,2%
Otros	2	0,4%
Total	384	100

Fuente: Elaboración propia

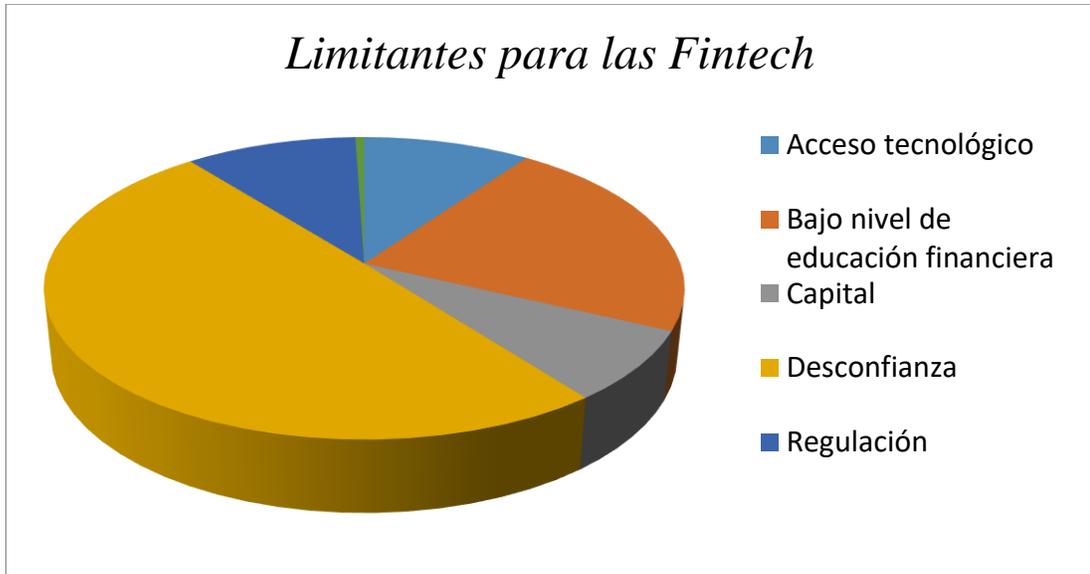


Figura 32: *Limitantes de las Fintech*

Fuente: Elaboración propia

Como se ha establecido anteriormente en el presente trabajo la industria Fintech que si bien es cierto ya tiene algunos años en funcionamiento en Latinoamérica, Ecuador es uno de los países que menos se ha enfocado y desarrollado en Fintech. Para adaptarse a todos los cambios que trae esta industria es necesario que los consumidores se sientan seguros con respecto a ella. En esta encuesta 190 personas que representan el 49,8% consideran que el principal limitante para Fintech es la desconfianza que tienen seguido por el bajo nivel de educación financiera con un 22,1%, el 10,2% considera que la regulación también sería un limitante y el 9,9% el acceso tecnológico.

Asimismo, en Latinoamérica los obstáculos más importantes a la inclusión financiera en 2019 son escasa educación financiera del público con el 65,5%, la informalidad económica con 64%, elevados niveles de pobreza con 46% y restricciones legales con 42%.

Pregunta 20: ¿Cuál es la principal cualidad que considera importante en una institución financiera?

Tabla 25

Cualidad importante en una institución financiera

Opciones	Personas	Porcentaje
Confianza/ seguridad	262	68,2%
Facilidad de procesos	110	28,7%
Multicanalidad	33	8,6%
Transparencia	146	38%

Fuente: Elaboración propia

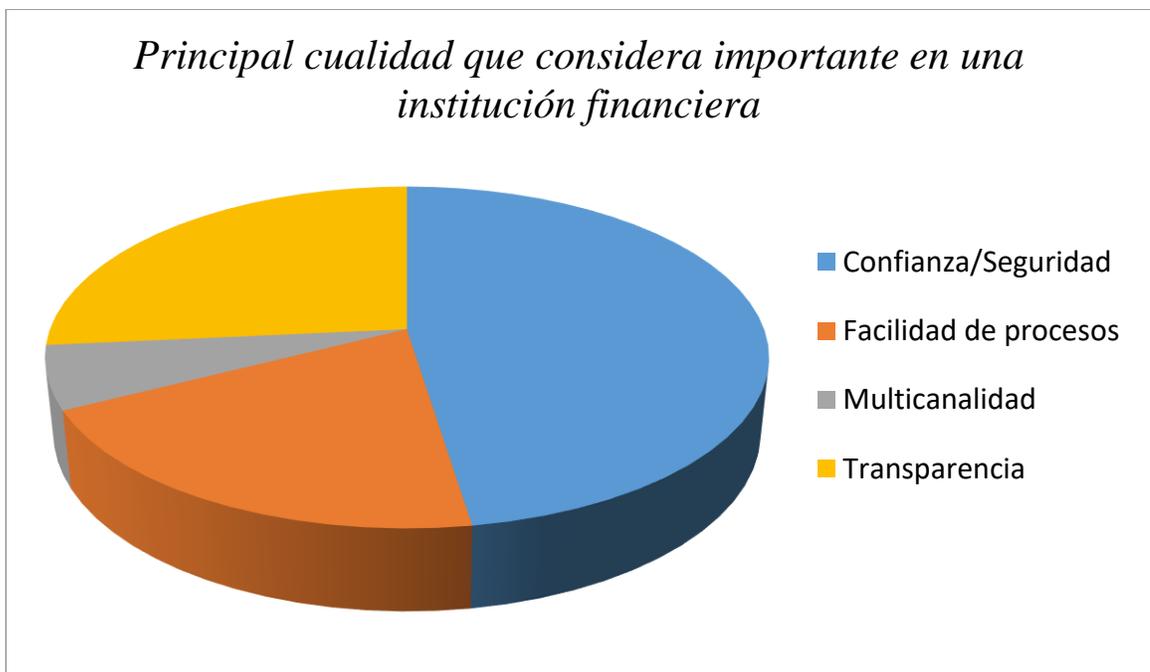


Figura 33: *Cualidad importante en una institución financiera*

Fuente: Elaboración propia

Como se menciona en la pregunta anterior que el usuario se sienta seguro es un aspecto muy importante ya sea para la banca tradicional como para la industria Fintech, en esta muestra escogida de 384 personas, el 68,2% considera que la confianza/seguridad es la cualidad esperada de una institución financiera seguido por el 38% que indica la transparencia como relevante así como la facilidad en los procesos con el 28,7% mientras que el 8,6% considera la multicanalidad la cualidad menos importante.

Si lo comparamos con España, el precio y la seguridad con 37% y 31% respectivamente son las cualidades más valoradas de una entidad financiera mientras que la multicanalidad con un 5% al igual que en Ecuador es la cualidad menos valorada.

Pregunta 21: ¿Considera que el modelo actual de la banca tradicional está atendiendo todas las necesidades de sus usuarios?

Tabla 26

Modelo actual de la banca tradicional

Opciones	Personas	Porcentaje
No	259	67,4
Si	125	32,6
Total	384	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 34: *Modelo actual de la banca tradicional*
 Fuente: Elaboración propia

Los retos más grandes que enfrenta la banca es la digitalización, construcción de la confianza de sus usuarios, el desarrollo y mejora de productos y servicios financieros, se podría decir que el modelo tradicional de banca se está volviendo obsoleto ya que fue diseñado para satisfacer las necesidades de un cliente que ya no existen como se observa en la gráfica el 67% de los encuestados indica que el modelo actual de la banca ecuatoriana no atiende todas sus necesidades y el 33% considera que si está atendiendo sus necesidades.

Pregunta 22: ¿Estaría dispuesto a cambiar la modalidad de trabajo con su entidad financiera por un modelo no tradicional?

Tabla 27

Cambio de modalidad de trabajo con su entidad financiera

Opciones	Personas	Porcentaje
No	111	28,9
Si	273	71,1
Total	384	100

Fuente: Elaboración propia



Figura 35: *Cambio de modalidad de trabajo con su entidad financiera*

Fuente: Elaboración propia

Del total de la muestra escogida, 273 personas que representan el 71,1% si están dispuestos a cambiar la modalidad de trabajo con su institución financiera por un modelo no tradicional mientras que 111 personas, el 28,9% indica que no quiere cambiar su tradicional modalidad de trabajo.

Pregunta 23: Si su respuesta fue sí. Especifique:

Tabla 28

Opciones para cambio de modalidad de trabajo

Opciones	Personas	Porcentaje
Otro banco tradicional	20	7,32%
Un nuevo banco digital	101	37,0%
Una compañía tecnológica	50	18,31%
Una Fintech	102	37,36%
Total	273	100

Fuente: Elaboración propia.

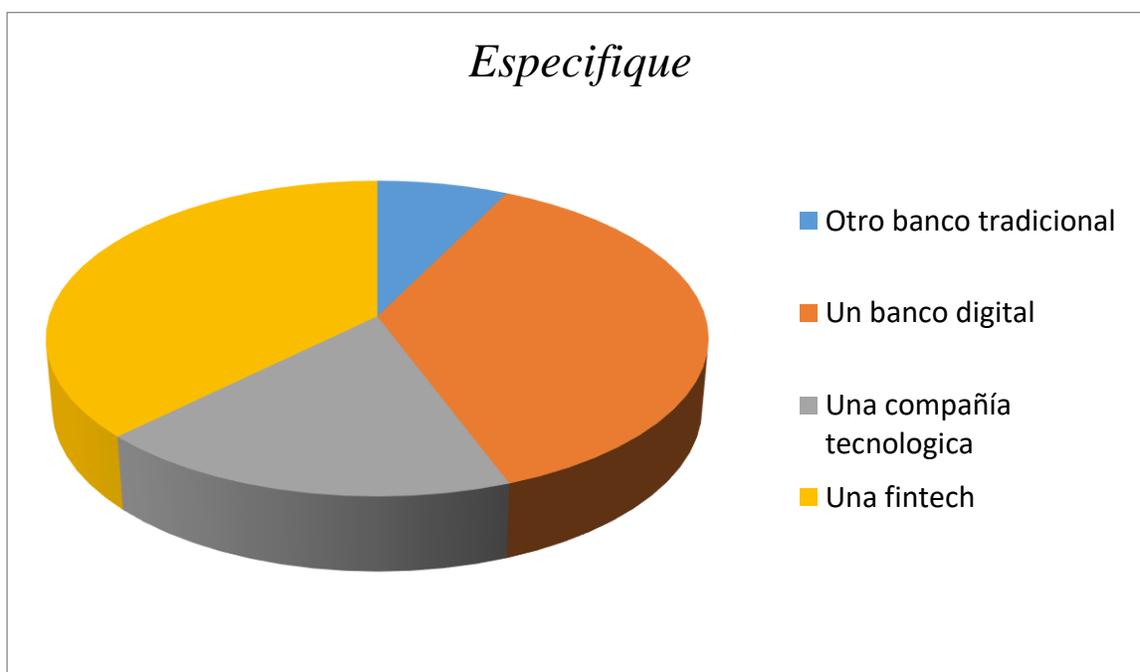


Figura 36: Opciones para cambio de modalidad de trabajo

Fuente: Elaboración propia

En base a la pregunta anterior donde se indicó que el 71,1% está dispuesto a cambiar la modalidad con su entidad financiera, 102 personas que representan el 35,7% señalaron que cambiarían su actualidad modalidad de trabajo por una Fintech seguido por el 35,3% que lo cambiaría por un nuevo banco digital y el 20,3% por una compañía

digital, lo cual nos da a entender que la digitalización del sistema financiero ecuatoriano sería muy bien aceptada por sus usuarios. Sin embargo, una mínima porción, el 8,7% indicó que se cambiaría a otro banco tradicional.

Como se menciona anteriormente, en España la industria Fintech tiene una gran acogida, a pesar de esto un estudio realizado por FINNOVISTA indica que si los usuarios optan por cambiar la modalidad de trabajo con entidad financiera lo harían un 63% con otro banco tradicional y un 33% por un nuevo banco digital.

Pregunta 24: ¿Considera que la tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros (específicamente a nivel rural y zonas alejadas)?

Tabla 29

Tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros

Opciones	Personas	Porcentaje
No	18	4,7%
Si	366	95,3%
Total	384	100

¿Considera que la tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros?

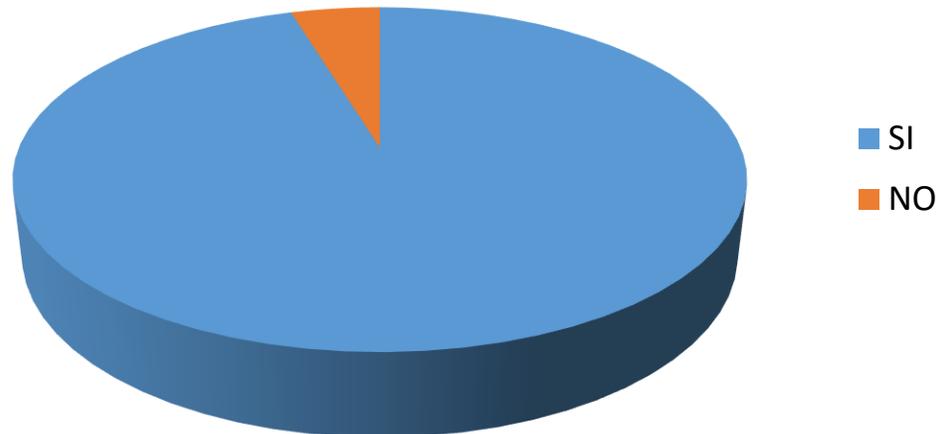


Figura 37: *Tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros*

Fuente: Elaboración propia

De las 384 personas encuestadas, el 95,3% (366 personas) indicaron que la tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros mientras que el 4,7% no está de acuerdo con esto.

Pregunta 25: De aquí a dentro de un año, ¿Cómo cree que será la situación del sector financiero?

Tabla 30

Situación del Sector Financiero

Opciones	Personas	Porcentaje
Igual	186	48,4%
Mala	68	17,7%
Mejor	130	33,9%
Total	384	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 38: Situación del Sector Financiero

Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 48,4% considera que el sector financiero en un año seguirá igual, seguido por el 33,9% que cree que será mejor y por el contrario el 17,7% indica que la situación del sector financiero en un año será mala. Si lo comparamos con España, el observatorio de digitalización financiera de Funcas en un estudio realizado en el 2019 muestra que el 44% de los directivos de banca considera que en 12 meses la situación financiera del sector español será peor seguido por un 37% que indicaron que será igual y un 19% piensa que será mejor.

Pregunta 26: ¿Cuál de estos considera que es el mayor reto que presenta el sector financiero?

Tabla 31

Mayor reto del Sistema Financiero

Opciones	Personas	Porcentaje
Nuevos competidores	42	10,9%
Seguridad de la información	1	0,3%
Ser transparentes	1	0,3%
Situación económica	179	46,6%
Sobrerregulación	31	8,1%
Transformación digital	130	33,9%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

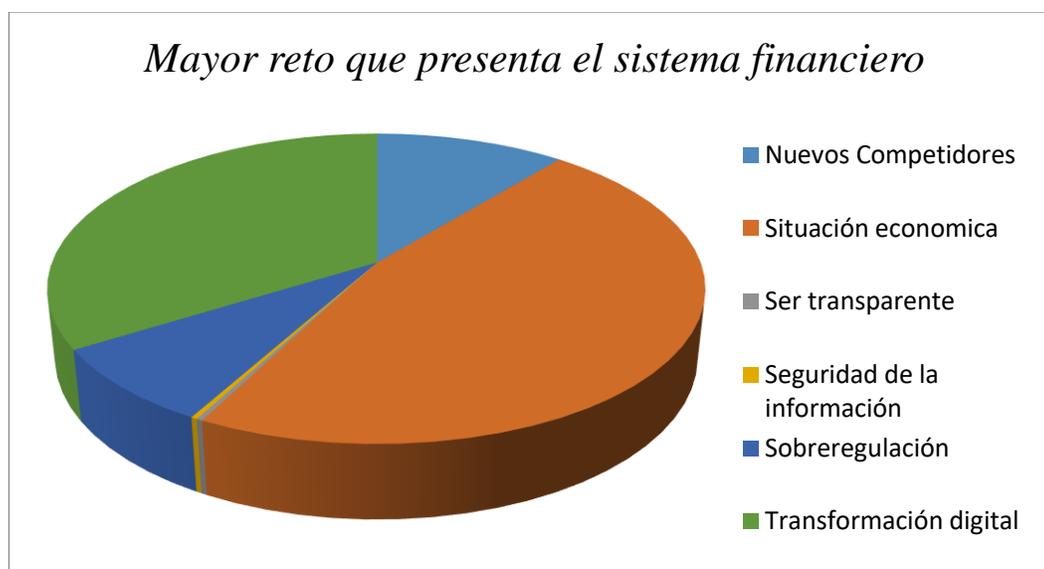


Figura 39: *Mayor reto del Sistema Financiero*

Fuente: Elaboración propia

De las encuestas realizadas, 179 personas que representan el 46,6% consideran que el mayor reto que tiene el sector financiero ecuatoriano es la situación económica seguido por el 33,9% que indica que la transformación digital también es un aspecto importante por considerar mientras que el 10,9%, 8,1% y 0,3 señalan que los nuevos competidores, sobrerregulación,

seguridad de la información y transparencia respectivamente son retos que también se presentan en el sistema financiero.

En el estudio anteriormente mencionado también establece que el 30% de los directivos de banca española considera que la transformación digital es el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero seguido por la rentabilidad con un 24%.

Pregunta 27: ¿Cuáles cree que son las herramientas necesarias para que una compañía supere los retos y mejore la competitividad?

Tabla 32

Herramientas necesarias de una compañía para mejorar la competitividad

Opciones	Personas	Porcentaje
Desarrollo de nuevos productos y canales digitales	200	52,1%
Digitalización	116	30,2%
Transformación cultural	97	25,3%
Mejora eficiente	126	32,8%

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 40: *Herramientas necesarias de una compañía para mejorar la competitividad*
Fuente: Elaboración propia

De la muestra escogida, el 52,1% cree que el desarrollo de nuevos productos y canales digitales son necesarios para que una compañía supere los retos y mejore la competitividad. El 32,8% indica que si las compañías fueran más eficientes ayudaría a mejorar la competitividad seguido por el 30,2% que cree que esto es posible con la digitalización y el 25,3% cree que una herramienta también importante es la transformación cultural.

Un estudio realizado por FINNOVISTA donde estudia la digitalización financiera en España muestra que al igual que en Ecuador el desarrollo de un mayor número de productos y canales digitales es la principal herramienta para superar la competitividad, seguido por la digitalización tecnológica con un 33% con un 13% la mejora en la eficiencia al igual que la transformación cultural de los empleados.

Pregunta 28: ¿Cuál cree que es el estado de la digitalización del Sector Financiero en general en nuestro país?

Tabla 33

Estado de digitalización del Sistema Financiero Ecuatoriano

Opciones	Personas	Porcentajes
Muy malo	13	3,4%
Malo	71	18,5%
Regular	209	54,4%
Bueno	66	17,2%
Muy bueno	25	6,5%
Total	384	100

Fuente: Elaboración propia.

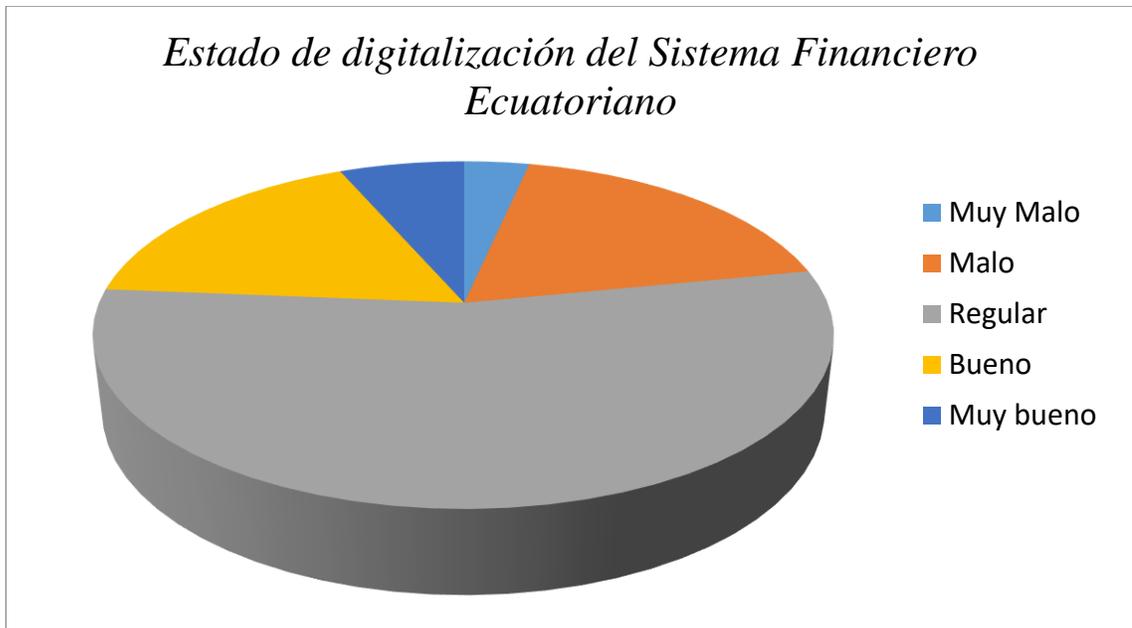


Figura 41: Estado de digitalización del Sistema Financiero Ecuatoriano
Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos, 209 persona que representan el 54,4% creen que el estado de digitalización del sector financiero del país es regular mientras que el 18,5% considera que es malo y el 17,2% indica que es bueno, solamente el 3,4% indica que es muy mala y el 6,5% cree que es muy buena.

Análisis de los resultados

De acuerdo con los resultados mostrados previamente y lo establecido como hipótesis en el presente trabajo, se rechaza la hipótesis nula ya que, conforme lo señalan los encuestados, el desarrollo de las Fintech en el país si puede generar un efecto en el sistema financiero. El dinamismo propio que representa el sector financiero y la actual crisis por la pandemia hacen que la banca esté sujeta a nuevos retos, pero hay ciertos

aspectos que se deben tomar en consideración como la seguridad y confianza que los usuarios necesitan al adoptar una modalidad diferente a la que ya están acostumbrados.

El progreso y la competencia que aporta la tecnología digital en la actividad económica de hoy, demanda examinar, en lo financiero, el efecto de la intervención de algoritmos al interior de plataformas analógicas que ya son utilizadas internacionalmente en el sector financiero; un fenómeno definido en el término Fintech que los datos recopilados nos demuestran que no es ajeno para los ecuatorianos; en consecuencia, el “auge” se está asumiendo de a poco y seguramente va a tener repercusiones en la actividad productiva ecuatoriana. Las pautas del comportamiento financiero de los ecuatorianos, frente a los tecnicismos del proceso secuencial que brinda el servicio o los productos financieros, proyectan los nuevos desafíos para los actores inmersos en el devenir financiero del país.

Esta constatación nos obliga a bosquejar, observando el funcionamiento de las Fintech, una propuesta, como recomendación, que integre el progreso de la digitalización y su conexión en los negocios empresariales, con el sistema financiero, asumiendo una predisposición casi obligada en los actores y utilizadores del sistema financiero ecuatoriano. Ahí se proponen los cambios en la demanda de servicios y productos financieros que se perciben como adaptaciones para el sistema tradicional en general, exageradamente regulado y burocrático, y particularmente en las instituciones financieras, debido a la percusión esperada de los cambios y a la necesidad del sector que requiere, en un ambiente de confianza, garantizar sus operaciones de forma ágil, segura e inmediata.

Los datos correlacionados con los indicadores sobre la implementación de las Fintech en el sector financiero, aprovechando la tecnología, proporciona una armonía esperada por los empresarios, a fin de optimizar sus operaciones financieras dirigidas al logro de la “creación de riqueza”.

4. PROPUESTA

4.1 Análisis PESTEL

Este análisis se utiliza como herramienta para identificar los factores del entorno, desde un punto de vista externo, que pueden llegar a afectar o a impulsar el crecimiento de un negocio dentro de un mercado. En este estudio, evalúa el entorno a través del cual el auge de las Fintech puede tener efectos sobre el sistema financiero.

Análisis Político

Ecuador al ser un país en vías de desarrollo carece de una buena política pública de inclusión financiera lo cual no permite tener un buen desarrollo de la economía financiera; el mayor defecto es la política cambia con los gobiernos de turno sin sostener planes en el tiempo, además, se persiste con mantener un sistema financiero intermediado por instituciones sin dar mayor cabida al financiamiento directo a través de los mercados. Sin embargo, las elecciones presidenciales serán en 2021, esto podría traer una transformación en el sector tecnológico y financiero además de establecer un marco legal para la ejecución y regulación de contratos de Fintech ya que actualmente no existe una ley o ente regulador y el nivel de corrupción de esa industria se puede incrementar.

También es importante mencionar que Ecuador es uno de los países más afectado de América Latina por la pandemia, esto se mide por los números de casos y fallecimientos en relación con la concentración de habitantes y teniendo en cuenta la atención brindada para superarlo. Esta crisis sanitaria ha traído la suspensión de las actividades económicas por lo cual las empresas y las personas no pueden enfrentar sus obligaciones financiera y el objetivo prioritario para el país será reaccionar de mejor manera ante el impacto económico que nos dejará.

Análisis Económico

Según María del Mar Sáenz “la solidez de la banca ecuatoriana y sobre todo de la empresa permite brindar múltiples beneficios a sus clientes, así como disponer de los más innovadores productos y servicios a bajo costo” (2019, pág. 41). No obstante, de ello, al observar de cerca los datos, podemos darnos cuenta de que existe mayor posicionamiento por financiar el consumo más que la inversión productiva y que las captaciones de los recursos lo superan.

Años	% ahorro / PIB	% cobertura / Inversión
1980	16%	77,8%
1990	20%	62,1%
2000	18%	36%
2010	17%	28%
2017	28%	23%
2018	29%	26%

A esto se añade el efecto pandemia, donde muchas personas se quedaron sin generar ingresos y esto ha provocado una crisis económica en el país, por lo que la implementación de la industria Fintech deberá superar situaciones desequilibradas. Ya en marzo de 2020 la corporación financiera internacional de clasificación crediticia Fitch Group informó que Ecuador paso de la clasificación crediticia a largo plazo de B a CCC, esto significa que “es vulnerable a un incumplimiento de pago y depende de condiciones del negocio, económicas, y financieras favorables para que cumpla con su compromiso financiero” (S&P Global Ratings, 2018), ello se debe también a la caída de precios del petróleo y la pérdida de acceso al mercado de capitales.

Análisis Social

Es evidente la falta de diversificación de servicios y productos financieros en el país y debido a ello, los ciudadanos que sí tienen las posibilidades de acceder a algunos de ellos han hecho uso de sus propios recursos para hacer frente a las necesidades que no han sido satisfechas del todo por el sector financiero. Pero más allá de la poca diversificación uno de los principales retos para la inclusión financiera es la pobreza, solo en 2019 el 38,1% de ecuatorianos vivió en la pobreza con múltiples carencias (Guerra, 2020). Con un alto índice de pobreza es poco probable que ese grupo de personas estén interesadas en un producto o servicio financiero. Así mismo el Banco Mundial establece que alrededor de 2.500 millones de personas alrededor del mundo y 200 millones de pequeñas y medianas empresas no tienen acceso a los servicios financieros básicos y de crédito, cabe destacar que es un tema tan importante que se encuentra dentro de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, como una prioridad para

gobiernos, organismos reguladores y organismos de desarrollo internacionales (Banco Mundial, 2018).

Otro de los grandes retos es la poca educación financiera a pesar de que en 2018 algunos bancos impulsaron programas de capacitaciones en este tema.

Análisis Tecnológico

La implementación de la industria Fintech es un gran reto para el país comenzando con la infraestructura de telecomunicaciones que es baja y debido a la ausencia de apropiadas plataformas digitales para soportar el desarrollo de las Fintech no se podría garantizar una inclusión digital óptima.

También se analiza el uso de los dispositivos móviles, el uso de internet y de las plataformas que permiten realizar todo tipo de actividad financiera. La tendencia a realizar cualquier actividad por medio de dispositivos móviles ha ido aumentando con el pasar de los años. Según un reporte realizado por We Are Social junto con Hootsuite (2020), señala que hasta enero del presente año había 15,65 millones de conexiones móviles en el país, lo que representa un 89% de la población total. Así mismo, el número de usuarios de Internet en el Ecuador al inicio de este año estaba en un 69% de penetración, es decir alrededor de 12 millones de ecuatorianos.

Actualmente, debido a la crisis pandémica que se está viviendo a nivel mundial y que está afectando al país, las empresas se ven en la obligación de invertir en nuevas herramientas lo cuál de alguna u otra forma ha incrementado la penetración de los avances tecnológicos.

Análisis Ecológico

Las Fintech de alguna u otra forma contribuyen a un sistema financiero ecuatoriano más amigable con el medioambiente ya que aprovecha las herramientas que la tecnología le proporciona para brindar servicios financieros mucho más eficientes para el usuario, eliminando el uso de los recursos naturales del país; es decir, al realizar algún trámite o solicitud en línea no será necesario recurrir al papeleo tradicional ni a la movilización hasta la institución financiera.

Con la situación que se está viviendo actualmente, donde el aislamiento ha obligado a las empresas a innovar la forma en la que brinda sus productos o servicios, se ha visto notablemente el efecto ambiental que generaban todos los sectores. Es por eso, se debe aprovechar esta oportunidad para darle paso a nuevas herramientas que ayuden a la conservación del medioambiente.

Análisis Legal

El avance y la aplicación de nuevas tecnologías han generado un impacto positivo en diferentes industrias y el sector financiero no se ha quedado atrás. Las autoridades tienen claro que para garantizar el crecimiento de este nuevo modelo de negocio depende de la existencia de regulaciones. Por esto, según Juan Francisco Simone y Christian Crespo (2018) en el 2017 se “expidió la norma general que regula la definición, calificación y acciones que comprenden las operaciones a cargo de las entidades de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado”. Esta norma fue establecida por el máximo órgano regulatorio en temas financiero y monetario de país, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Con estas normas, las Startups Fintech tendrán la oportunidad de obtener el permiso respectivo por

parte del organismo de supervisión y control bancario considerándolos como empresas prestadoras de servicios auxiliares para el sistema financiero.

En el país, aún no existe una ley que se encargue de regular la actividad financiera tecnológica, aun así, existen muchas facilidades que permitirán el crecimiento de estas compañías Fintech. Con una vista a futuro, la normativa deberá ir cambiando de acuerdo con el crecimiento de las empresas.

Finalmente, en términos internacionales tenemos las Normas ISO 27001 que “permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan” (2020).

4.2 Análisis FODA

Teniendo en cuenta las ventajas y desventajas que se pudieron encontrar gracias a los resultados presentados previamente sobre la percepción de los usuarios ante el surgimiento de las Fintech dentro del sistema financiero ecuatoriano, se procede a elaborar el siguiente análisis FODA con el objetivo de explicar de una forma más detallada el estado actual de esta nueva tecnología en nuestro país

Tabla 34

Matriz FODA

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	Servicio enfocado a la inclusión financiera.	Moderniza la infraestructura	Optimiza tiempo al atender requerimientos de los usuarios.	Ofrece una variedad de servicios financieros.	DEBILIDADES	Falta de confianza para algunos usuarios.	Lento crecimiento por desconocimiento.	Injerencia fuerte del sistema tradicional.
Usuarios familiarizados con la tecnología. Permite aumentar la fidelidad de sus usuarios. No existen intermediarios. Pandemia	Aprovechar las Fintech y sus innovaciones digitales para impulsar un cambio en el sistema bancario tradicional (nuevas formas de interacción económica y financiera).					La innovación para mejorar la experiencia del servicio al cliente por medio la banca digital.			
AMENAZAS	Internet una excelente máquina para la desintermediación, encontrar un enlace concreto de la cadena de valor.					Promover o incrementar los niveles de educación financiera en la población ecuatoriana			
Riesgo por “delito cibernético”									
Falta de regulación puede generar comportamientos riesgosos									

Fuente: Elaboración propia

4.3 Plan Estratégico

Según varios autores definen el plan estratégico como “la herramienta más utilizada dentro de los negocios” (Figuroa, Paladines, Paladines, Caicedo, & Romero, 2017, pág. 24). Se basa en definir los objetivos de nuestra organización y como queremos lograrlo a mediano o largo plazo; como se hará frente a las diferentes situaciones que se puedan presentar.

Tomando en cuenta el análisis FODA presentado anteriormente y luego de haber estudiado la evolución del ecosistema Fintech dentro del sistema financiero ecuatoriano, se definieron cuatro estrategias claves que serán detalladas a continuación.

1. Aprovechar las Fintech y sus innovaciones digitales para impulsar un cambio en el sistema bancario tradicional (nuevas formas de interacción económica y financiera). Las Fintech son una gran amenaza y fuente de interrupción para las organizaciones tradicionales, pero también representan oportunidades de colaboración para que mejoren su capacidad de innovación (Economist Intelligence, 2015). La banca tradicional puede obtener muchos beneficios como el fácil acceso a varios productos y servicios personalizados, seguridad en sus datos, experiencia interactiva con la plataforma, si se transforman en ecosistemas bancarios digitales ya que a la tecnología financiera o también conocida como impulsadora de cambios abordan las demandas requeridas por los usuarios desarrollando soluciones enfocadas en la necesidad de cada usuario.

Una nueva forma de interacción financiera que trajo la industria Fintech son las criptomonedas, una estructura de datos descentralizada que permite el almacenamiento de transacciones inmutable, contratos inteligentes, cronológicos y transparentes en redes distribuidas. Algunos expertos establecen que esta tecnología cambiará los roles de los intermediarios financieros o los reemplazará totalmente (Moritz & Block, 2014). Ya que su principal objetivo al desarrollarlas fue establecer un sistema de dinero electrónico transparente sin estructuras financieras existentes. Otra innovación Fintech es el crowdfunding que en unión con la tecnología Blockchain crean un nuevo mecanismo de

financiación que son los contratos inteligentes con inversiones solo en criptomonedas totalmente seguro para cada inversionista.

2. Internet una excelente máquina para la desintermediación, encontrar un enlace concreto de la cadena de valor. Con este nuevo modelo de negocio, los fondos financieros van desde el prestamista directamente hacia los prestatarios, sin la participación de entidades financieras que realicen algún cobro adicional. La desintermediación financiera es el denominador común entre los servicios que ofrecen las Fintech. Aquí, el servicio crowdfunding puede ser el más beneficiado, ya que su principal actividad está basada en préstamos, remesas e inversión de empresas.

Si bien es cierto, la seguridad y confianza de estos servicios son unos de los mayores retos que presentan estas empresas innovadoras. Esta es la principal razón por la que muchos de los usuarios no se adentran en el entorno digital y más aún si se trata de sus finanzas. Una inversión tecnológica podría ayudar a generar y mantener un nivel elevado de seguridad informática que garantice un servicio óptimo y seguro, más aun sabiendo que el servicio o producto más usado entre los usuarios encuestados en este trabajo fue el control o gestión de las finanzas. Además, en el mundo, gran parte de las comunicaciones y procesos son digitales, con lo cual la ciberseguridad no es una alternativa sino un requisito. Los riesgos cibernéticos que afectan ya sea al sector público o al sector privado y a las personas tienen una problemática e impactan de distintas formas; pero aquí cada uno debe aplicar medidas de seguridad, adecuándolas a su naturaleza y su propio contexto.

3. La innovación para mejorar la experiencia del servicio al cliente por medio la banca digital. Como se ha mencionado en Ecuador hay una alta demanda por un cambio

o evolución de la banca tradicional pero también existe un alto porcentaje de desconfianza y falta de conocimiento hacia la banca digital. A pesar de ello, el internet y la tecnología móvil han hecho que los servicios bancarios avancen a otra etapa (Luo, Wu, Li, & Chen, 2017).

Con el desarrollo tecnológico los usuarios de servicios bancarios pasaron de tener efectivo en un banco tradicional a la banca móvil en un mundo virtual (The digital transformation in banking and the role of Fintechs in the new financial intermediation scenario., 2017). Por consiguiente, muchas empresas de la industria financiera están cambiando o mejorando sus modelos de negocios para no perder las ventajas que tiene la economía digital y mantenerse en el mercado ya que la aparición de nuevas empresas de productos o servicios financieros tecnológicos pueden alterar la industria tradicional bancaria del mismo modo las exigencias y expectativas de los consumidores también van evolucionando y dirigiéndose hacia la banca digital.

Esta estrategia es completamente necesaria para resolver las inquietudes de los usuarios en el menor tiempo posible y brindar confianza y seguridad al momento de aplicar servicios financieros mediante dinero móvil o también conocido como dinero electrónico, es decir migrar usuarios a la banca digital, esta es una manera rápida, asequible y segura donde los usuarios pueden realizar una variedad de servicios como consulta de saldo, pagos, transacciones, transferencias, compras, recargas móviles, etc. Además, es un método viable para tener una relación más directa con los usuarios. Así mismo, implementar criptomonedas también es una excelente estrategia ya que tiene cierta ventaja sobre el sistema bancario tradicional debido a su capacidad de operar en una red descentralizada es decir mediante un sistema peer to peer electronic además de

ser una red global de código abierto que conecta bancos, sistemas de pagos y personas través de geografías, países y clases de activos, también se puede crear e intercambiar fichas personalizadas.

4. Promover o incrementar los niveles de educación financiera en la población ecuatoriana, con el objetivo de dar a conocer, incluso a los más vulnerables o de zonas aledañas, todas las ventajas que pueden obtener con los servicios financieros, mejor aún si de tecnología financiera se trata. Realizar una inversión en una estrategia como esta, será un gran aporte para la inclusión financiera, garantizará el crecimiento al país y permitirá que el acceso a los mercados internacionales crezca. Con esto, las Fintech se convertirán en una solución importante para profundizar el desarrollo del sector financiero ecuatoriano.

En resumen, se rescata los resultados del análisis:

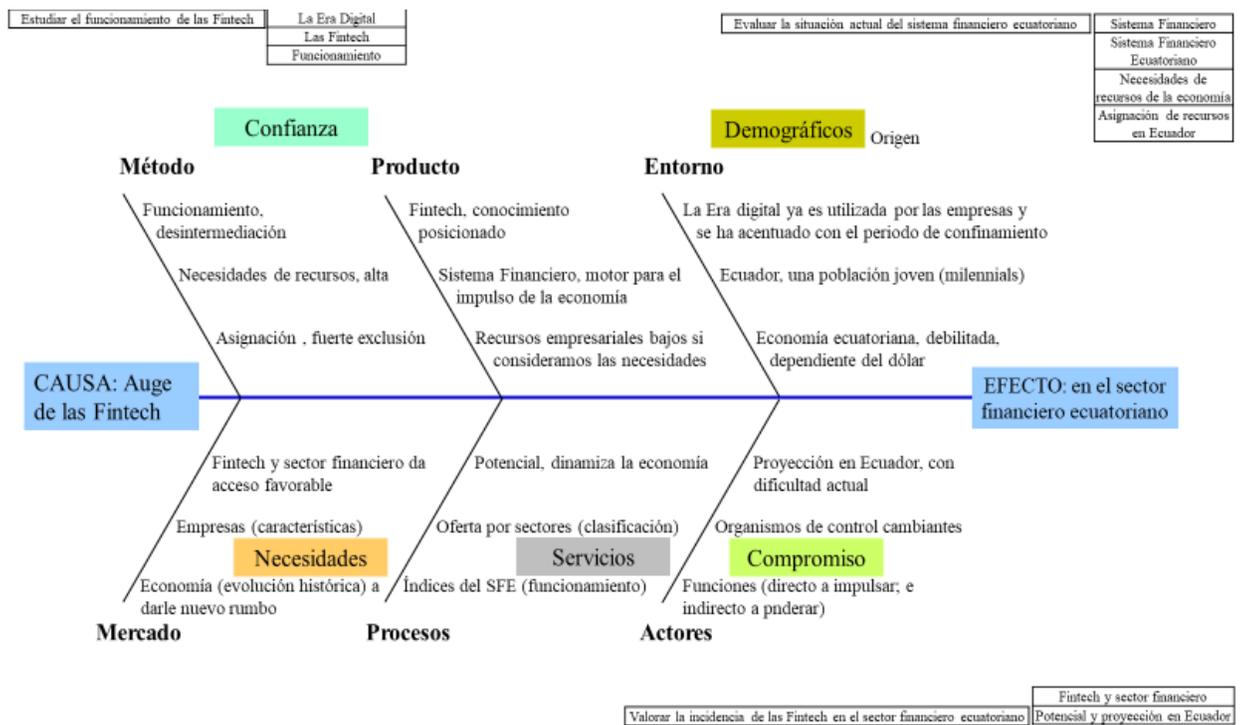


Ilustración 42: Fishbone sobre el efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador
Fuente: Elaboración propia

Con el presente gráfico se busca sistematizar la relación causa (el auge de las Fintech) y el efecto (en el sector financiero ecuatoriano) identificando las causas potenciales que se encontraron durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

Las Fintech han llegado para quedarse fomentando la inclusión financiera como pilar fundamental para el desarrollo del país, su auge nace con la idea de brindar una propuesta de valor reduciendo gastos operativos que a su vez penetran el mercado por medio del desarrollo de nuevos productos financieros que junto a la tecnología se adaptan a los constantes cambios que se presenten con el pasar del tiempo, cumpliendo de la manera más eficiente las necesidades de aquellos sectores tradicionalmente desatendidos por las instituciones financieras. Un factor adicional que ha ayudado el crecimiento de esta nueva industria es la falta de confianza en el sistema financiero actual, esto ha impulsado a que muchos usuarios busquen una mejor opción para dejar atrás a la banca tradicional.

CONCLUSION

Del objetivo específico 1 (estudiar el funcionamiento de las Fintech) podemos deducir que la digitalización y el avance de la tecnología son piezas claves para el continuo crecimiento de las Fintech tanto en lo internacional como dentro del país; estas aprovechan oportunidades mediante un modelo de negocios innovador ofreciendo plataformas para el control y gestión de las finanzas personales o empresariales, seguros, financiación alternativa o crowdfunding, negociación de activos financieros, entre otros.

Del objetivo específico 2 (evaluar la situación actual del sistema financiero ecuatoriano) se concluye que la industria Fintech en el Ecuador ya no es desconocida para los empresarios; ella tiene un rápido crecimiento que demuestra la necesidad de logros en el país condicionados por el nivel de la tendencia mundial. Tanto los autores consultados como los datos recogidos enfatizan la predisposición al cambio que tienen los ecuatorianos en cuanto a la demanda de servicios o productos financieros. Un desafío que las instituciones tradicionales tendrán que sortear entre la regulación vigente, la burocracia y la dificultad institucional para adaptarse a los cambios.

Del objetivo específico 3 (valorar la incidencia de las Fintech en el sector financiero ecuatoriano) se destaca un sistema financiero ecuatoriano que por ahora no está completamente en peligro, sin embargo, se encuentran obligadas a adaptarse porque de a poco tomará fuerza las nuevas necesidades que percibe la población. Un rol vital teniendo en cuenta su protagonismo central, que induce a corregir deficiencias, inducidas por el miedo ocasionado en las crisis pasadas, y ganarse la confianza dentro del sector donde empresas muy fuertes, en recursos y experiencias, están dispuestas a tomar parte del mercado corrigiendo asimetrías e integrando redes numerosas.

En consecuencia, el objetivo general de examinar el efecto que puede provocar el uso de las Fintech dentro del sector financiero ecuatoriano se deduce a través de la mejora y agilidad de los procesos que se derivan hacia los servicios y productos que la banca actualmente ofrece; una situación que, además de lo urgente a implementar, se tiene que hacerlo a menor costo, para así satisfacer los requerimientos actuales engendrados por esta nueva modalidad cada vez más familiar para los consumidores ecuatorianos de servicios financieros.

RECOMENDACIONES

Las Fintech representan una disrupción para el statu quo al que la banca tradicional ha estado sujeta por varios años, con estructuras desarrolladas por empleados, oficinas, etc., las cuales requieren más tiempo para adaptarse a la variedad de tecnologías financieras más especializadas vinculadas a los cambios de necesidades de los consumidores que se incrementa con el pasar del tiempo y más aún con el impacto financiero y social que se ha generado a raíz de la presencia del Covid 19, lo que ha impulsado que los consumidores ahora sean clientes digitales. Es por esto que luego de haber concluido este trabajo de investigación, se pudo evidenciar el efecto que genera estos servicios financieros tecnológicos por lo que se considera importante sugerir algunas recomendaciones que serán vitales para mejorar su desenvolvimiento dentro del país.

La mejor manera en que el sistema financiero ecuatoriano, especialmente el sector bancario, pueda adaptarse a esta nueva ola tecnológica financiera es creando alianzas con estas empresas innovadoras que les permitirá acelerar su desarrollo en el ámbito digital trabajando en conjunto y no compitiendo. Esto podrá generar nuevas formas para satisfacer a los usuarios.

Se considera de suma importancia que el Gobierno Ecuatoriano se enfoque en invertir e impulsar la educación financiera en todo el país, teniendo en cuenta que existe un porcentaje de ecuatorianos que no accede a los servicios financieros del sistema formal, por lo que se pueden provocar distorsiones en los servicios que ofrecen las Fintech debido a su desconocimiento. Además, conociendo la situación que se está

viviendo actualmente, será factible atraer a nuevos usuarios gracias a la alta familiaridad con la tecnología móvil y el internet.

Finalmente, se recomienda que este trabajo de investigación sea usado como punto de partida para nuevos estudios de temas relacionados con el mercado de las Fintech en el Ecuador; por ejemplo: relacionar los costos de los servicios financieros y de los que ofrecen las plataformas digitales; evaluar el impacto que tendría una reducción de los costos financieros en los equilibrios macroeconómicos y en el multiplicador monetario; etc.

Remesas							1 poco eficiente
---------	--	--	--	--	--	--	------------------

5 muy eficiente

- **¿Cuál es su apreciación respecto al servicio financiero?**
 - MUY LENTO
 - BUROCRACIA
 - UNIFORME
 - CERRADO

- **¿Está dispuesto a utilizar completamente canales digitales para contratar productos y servicios tradicionales?**
 - SI
 - NO

- **¿Utilizas o dispones de algún dispositivo electrónico? (Smartphone o tablets)**
 - Si
 - No

- **¿Tiene acceso a internet?**
 - Sí
 - No

- **¿Ha oído antes sobre las Fintech? (Tecnología financiera, engloba banca móvil, forex, transacciones, etc)**
 - Si
 - No

- **¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y/o control de gasto de tu(s) cuenta(s) bancaria(s)?**
 - Si
 - No

- **¿Con que frecuencia?**
 - Todos los días -Cada 15 días
 - Una vez a la semana - 1 vez al mes
 - Rara vez

- **¿Cuáles son las principales operaciones que realizas con las apps móviles?**
 - Transacciones
 - Consulta de cuentas

- **¿Consideras seguro realizar estas operaciones por dispositivos electrónicos?**

SI

NO

- **De las siguientes opciones ¿Cuál considera usted que es un limitante para que las Fintech ofrezcan sus productos y servicios?**

- Bajo nivel de educación financiera
- Regulación
- Desconfianza de los consumidores
- Capital
- Acceso tecnológico

COMPROMISO: necesidades

- **¿Cuál es la principal cualidad que considera importante en una institución financiera?**

Transparencia

Multicanalidad

Confianza/seguridad

Otros: especifique

Facilidad en procesos

- **¿Considera que el modelo actual de la banca tradicional está atendiendo a todas las necesidades de sus usuarios?**

SI

NO

- **¿Estaría dispuesto a cambiar la modalidad de trabajo con su entidad financiera por un modelo no tradicional?**

SI

NO

- **Si su respuesta es sí. Especifique:**

Otro banco tradicional

Una compañía tecnológica

Un nuevo banco digital

Una Fintech

- **¿Considera que la tecnología puede mejorar el acceso y uso de servicios o productos financieros (especialmente a nivel rural y zonas alejadas)?**

SI

NO

REFERENCIAS

- Aguirre, D., & Andrango, S. (2010). *Universidad Técnica Particular de Loja*. Recuperado el 31 de Mayo de 2020, de dspace.utpl.edu.ec
- Alarcón, M. (20 de Noviembre de 2019). *Observatorio de Gasto Público*. Recuperado el Junio de 2020, de <https://www.gastopublico.org/informes-del-observatorio/datos-y-cifras-de-la-proforma-2020>
- Almeida, E. (Marzo de 2011). *Biblioteca digital Escuela Politecnica Nacional*. Recuperado el 2020, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/4191/1/CD-3873.pdf>
- Armanda, J. (Octubre de 2008). *Tesis En Red*. Recuperado el Junio de 2020, de Universidad de Barcelona: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/1484/02.AFJF_2de3.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Artie, W., & Knowk, B. (2017). Emergence of fintech and cybersecurity in a global financial centre: Strategic approach by a regulator. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 25(4), págs. 422-434. doi:<https://doi.org/10.1108/JFRC-01-2017-0013>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (Agosto de 2015). *Tecnología de la Información y la Comunicación*. (F. E. UIGV, Ed.) Recuperado el 2020, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, E. (2003). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas. *Scientia et Technica*. Recuperado el 21 de Junio de 2019, de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/7385/4397>
- Banco Interamericano de Desarrollo; BID Invest; Finnovista. (Octubre de 2018). *Fintech: América Latina 2018: Crecimiento y consolidación*. Recuperado el 2020, de <http://dx.doi.org/10.18235/0001377>

Banco Mundial. (20 de Abril de 2018). *Inclusión Financiera*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=Panorama%20general&text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20es%20un,pobreza%20e%20impulsar%20la%20prosperidad.&text=Poder%20tener%20acceso%20a%20una,y%20enviar%20y%20recibir%20pagos.>

Banco Mundial. (20 de Abril de 2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. Obtenido de *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad.*: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20significa%20C%20para,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.>

BCE. (2020). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/funciones-del-banco-central>

Besley, S., & Brigham, E. (2010). *Fundamentos a la Administración Financiera*. México DF: Cengage Learning.

Bhasin , H. (28 de April de 2019). Obtenido de Marketing91: <https://www.marketing91.com/swot-analysis-kitkat/>

Bhasin, H. (28 de Abril de 2019). *Marketing91*. Recuperado el 2020, de <https://www.marketing91.com/swot-analysis-kitkat/>

BID y Finnovista. (2017). *Fintech: Innovaciones que no sabías que eran de América*. Banco Interamericano de Desarrollo y Finnovista. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/BOLETIN272018.pdf>

Cancela G, R., Cea M, N., Galindo L, G., & Villa G, S. (7 de Abril de 2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. *Universidad Autónoma de Madrid*, 8.

- Claessens, S., Frost, J., Turner, G., & Zhu, F. (2018). *Mercados de financiación fintech en todo el mundo: tamaño, determinantes y cuestiones de política*. Banco de Pagos Internacionales.
- Claver, E., & Quer, D. (2000). *Estrategias de internacionalización de la empresa*. Editorial Club Universitario.
- Código orgánico monetario y financiero. (22 de Mayo de 2015). Código orgánico monetario y financiero. 4. Quito, Ecuador. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c
- Destatis. (3 de Noviembre de 2017). *Población de Alemania*. Obtenido de <https://www.destatis.de/EN/FactsFigures/SocietyState/Population/Popula>
- Devis, K., Maddock, R., & Foo, M. (2017). *Catching up with Indonesia's fintech industry*. Australia: Australian Centre For Financial Studies, University Of Melbourne.
- Dorleitner, G., & Schmitt, M. (2017). *Fintech in Germany*. Munich: Springer.
- Economist Intelligence. (2015). *Strategic Partnerships for the Digital Age*. Telstrea report.
- Ernest, W., Gutiérrez, P., Shneider, C., & Finnovista. (2019). FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros. En *FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros*. (Vol. 6, pág. 90). Banco Interamericano de Desarrollo y Finnovista.
- European Commission. (2017). The European Commission's priorities. *European Commission*.
- Fáykiss, P., Papp, D., Sajtos, P., & Törös, Á. (2018). Regulatory Tools to Encourage FinTech Innovations: The Innovation Hub and Regulatory Sandbox in International Practice. *Magyar Nemzeti Bank*, 17(2), 43-67.
- Figuroa, G., Paladines, J., Paladines, J., Caicedo, C., & Romero, M. (2017). *3ciencias*. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de Modelo de plan estrategico de

sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática:
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/03/Modelo-de-plan-estrat%C3%A9gico.pdf>

- Finnovista. (30 de Marzo de 2017). *Finnovista*. Obtenido de <https://www.finnovista.com/radar/fintech-radar-ecuador-identifica-un-ecosistema-fintech-emergente-con-mas-de-30-startups/>
- Gai, K., Qiu, M., & Sun, X. (2018). A Survey on FinTech. *Journal of Network and Computer Applications*, págs. 262-273. doi:10.1016/j.jnca.2017.10.011
- Galarreta, A., Ishara, L., Llanca, h., & Rivera, W. (19 de Marzo de 2019). *Repositorio ESAN Graduate School of Business*. Recuperado el Junio de 2020, de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1518/2019_MADT_I_15-2_06_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallego, D., Bustamante, L., Quintero, L., Jimenez, J., & Echeverri, C. (Diciembre de 2018). *Importancia Financiera - Revista Virtual*. Recuperado el Junio de 2020, de La importancia de los recursos financieros personales y su relación con la inteligencia financiera: revisión documental: <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/download/1004/1453>
- Gelis, P. (27 de Octubre de 2016). *Fintech Spain*. Obtenido de <https://fintechspain.com/2016/10/27/fintechexperience-fintech-api/>
- Gheorghiu, A. (11 de Junio de 2019). *Estas 3 fintech revolucionan el sector financiero*. Obtenido de <https://dirigentesdigital.com/economia/estas-3-fintech-revolucionan-el-sector-financiero-BB1120113>
- GK. (9 de Enero de 2020). *La dolarización en Ecuador, explicada en contexto*. Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de <https://gk.city/2020/01/09/dolarizacion-en-ecuador/>
- Grant, M. (24 de Febrero de 2020). *Investopedia*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/s/swot.asp>

- Guerra, S. (22 de Enero de 2020). *PRIMICIAS*. Obtenido de PRIMICIAS:
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-lejos-reducir-pobreza-multidimensional/>
- Haddad, C., & Hornuf, L. (28 de Marzo de 2018). The emergence of the global fintech market: economic and technological determinants. *CrossMark*.
- He, D., Leckow, R., Haksar, V., Mancini-Griffoli, T., Jenkinson, N., Kashima, M., . . . Tourpe, H. (2017). *Fintech and Financial Services: Initial Considerations*. IMF Staff Discussion. Obtenido de <https://www.imf.org/en/Publications/Staff-Discussion-Notes/Issues/2017/06/16/Fintech-and-Financial-Services-Initial-Considerations-44985>
- Héñandez Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista M, D. (2014). Metodología de la investigación. En R. Héñandez, *Metodología de la Investigación* (pág. 152). México: McGrall Hill.
- Hernández, Á. (2016). *Universidad Politécnica de Valencia*. Recuperado el 2020, de https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/85139/48595493N_TFG_1499350249297978943009359221678.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- HostelVending*. (13 de Febrero de 2018). Recuperado el 2020, de Los snacks de chocolate que triunfan: Kinder, Kit-Kat y Toblerone:
<https://www.hostelvending.com/noticias-vending/los-snacks-de-chocolate-que-triunfan-kinder-kit-kat-y-toblerone>
- Igual, D. (2016). *Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona: Profit.
- INCyTU. (Noviembre de 2017). *Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión*. Obtenido de <http://foroconsultivo.org.mx>
- Inversor Latam. (2018). *Fintech, en América Latina tienen un crecimiento anual del 50%*. Inversor Latam. Obtenido de <https://inversorlatam.com/fintech-en-america-latina-tienen-un-crecimiento-anual-del-50/>

- ISO Tools Excellence. (2020). Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-27001/>
- Iwasaki, K. (2018). Emergence of Fintech Companies in Southeast Asia - Rising Hopes of a Solution to Financial Issues. *Pacific Business and Industries*, 18(68), 19-32. Obtenido de <https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/english/periodical/rim/2018/68.pdf>
- Judith, J. (20 de Julio de 2019). *La Vanguardia*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/cribeo/estilo-de-vida/20190720/47437791892/kit-kat-esta-a-punto-de-convertirse-en-un-producto-sin-azucars-anadidos.html>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (23 de Julio de 2015). REFORMAS A LAS NORMAS PARA LA GESTIÓN DE DINERO ELECTRÓNICO. *Resolución No. 109-2015-M*, 1. Quito, Ecuador.
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (14 de Agosto de 2019). REFORMA A LA NORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO. *Resolución No. 533-2019-F*, 1. Quito, Ecuador. Obtenido de www.finanzas.gob.ec
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35-46. doi:10.1016
- Lee, S. (2017). *Evaluation of Mobile Application in User's Perspective: Case of P2P Lending Apps in FinTech Industry*. South Korea: School of Business Administration, Soongsil University.
- López Niño, Jonas; Langthaler, Jan; Fabian, Marco; Mayorga, Joaquin;. (2017). *UNA PERSPECTIVA GENERAL DE FINTECH: SUS BENEFICIOS Y RIESGOS*. Ciudad de México: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas.
- López, J. (2016). *CORE - Aggregating the world's open access research papers*. Recuperado el Junio de 2020, de LAS FINANZAS PERSONALES, UN CONCEPTO QUE VA MÁS ALLÁ DE SU ESTRUCTURA.: <https://core.ac.uk/download/pdf/128483547.pdf>

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. En P. López-Roldán, & U. A. Barcelona (Ed.), *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA* (1 ed., pág. 9). Barcelona: Creative Commons.
- Lovato, G. (27 de Enero de 2015). *Repositorio Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 2020, de Diagnostico del Sistema Financiero Ecuatoriano su responsabilidad social e inadecuada aplicación de procesos administrativos a través de expediciones y reformas legales.: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5569/1/T-UCE-0013-Ab-397.pdf>
- Lucintel. (2013). Pestle analysis of Singapore 2013. Market Research . Obtenido de <https://www.marketresearch.com/product/sample-8033992.pdf>
- Luo, J., Wu, Y., Li, Y., & Chen, Z. (2017). The transition from traditional banking to mobile Internet finance: An organizational innovation perspective-a comparative study of Citibank and ICBC. *Financial Innovation*, 3(12), 1-16.
doi:10.1186/s40854-017-0062-0
- Menat, R. (2016). Why we're so excited about FinTech. En S. Chishti, & J. Barberis, *The FINTECH Book: The Financial Technology Handbook for Investors* (págs. 10-12).
- Mercadé, A. (25 de Octubre de 2018). *Planeta, Formación y Universidades*. Obtenido de Deusto Formación: deustoformacion.com
- Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador. (2020). *El Presupuesto General del Estado*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/el-presupuesto-general-del-estado/>
- Monetary Authority of Singapore. (2016, Agost). "Proposed Activity-based Payments Framework and Establishment of a National Payments Council. *Singapore's FinTech Journey*.

- Monetary Authority of Singapore. (2016, July). MAS Issues New Guidelines on Outsourcing Risk Management; Introduces Guidance on Cloud Services. *Singapore's FinTech Journey*.
- Monetary Authority of Singapore. (7 de June de 2017). Facilitating the Provision of Digital Advisory Services. *Singapore's FinTech Journey*.
- Monetary Authority of Singapore. (31 de March de 2017). Guidelines on the Online Distribution of Life Policies with no Advice. *Singapore's FinTech Journey*.
- Moritz, A., & Block, J. (2014). Crowdfunding and Crowdinvesting: A Review of the Literature. En A. M. Block, *Crowdfunding und Crowdinvesting: State-of-the-Art der wissenschaftlichen Literatur* (Vol. 62, págs. 57-89). Zeitschrift für KMU und Entrepreneurship.
- Muñoz Pérez, A. (2017). Criptomonedas, el dinero mágico. Aspectos jurídicos. (Wolters Kluwer, Ed.) *Revista de derecho del mercado de valores*(21). Obtenido de <https://tienda.smarteca.es/p/795/derecho-del-mercado-de-valores>
- Muyano, Y. (2019). *Grin Your knowledge has value*. Obtenido de <https://www.grin.com/document/477614>
- Omarini, A. (2017). The digital transformation in banking and the role of Fintechs in the new financial intermediation scenario. *International Journal of Finance, Economics, and Trade.*, 1(1), 1-6. Obtenido de <http://www.ijtef.org>
- Ortega, C. (Mayo de 2015). *Repositorio UNIVERSIDD DE GUAYAQUIL*. Recuperado el 4 de Junio de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7905/1/Tesis%20Christian%20Ortega%20Final.pdf>
- Porter , M. (2008). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*, 1-16.
- PriceWaterhouseCoopers. (2016). *Robo Advisory moves forward in Italy*. PwC. Obtenido de <https://www.pwc.com/it/it/publications/assets/docs/robo-advisory-italy.pdf>

- PriceWaterhouseCoopers. (2017). *Redibujando las fronteras: Crecimiento de la influencia Fintech en los servicios financieros*. Colombia: PwC. Obtenido de www.pwc.com
- PriceWaterhouseCoopers. (2019). *Cruzando las Fronteras: Cómo el ecosistema Fintech está empujando a las compañías de Servicios Financieros y Telecomunicaciones fuera de sus propias fronteras de industria*. . Colombia: PwC. Obtenido de www.pwc.com
- ProEcuador. (2017). Guía comercial alemania. Obtenido de <https://www.proecuador.gob.ec/tag/alemania/>
- PROECUADOR. (2017). Guía comercial alemania. Obtenido de <https://www.proecuador.gob.ec/tag/alemania/>
- Rivera, J., Guerra, P., & Araque, W. (25 de Septiembre de 2019). *UASB-DIGITAL*. Recuperado el 19 de Junio de 2020, de Repositorio Institucional del Organismo Académico de la Comunidad Andina, CAN: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2C%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Rosas, N. (21 de Marzo de 2016). *Repositorio UCSG*. Obtenido de Caracterización del mercado de divisas del Ecuador: con special mención de su interrelación con la Balanza de Pagos en el periodo de 2002-2014: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5178/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-234.pdf>
- S&P Global Ratings. (2018). *Criterios para la asignación de calificaciones 'CCC+', 'CCC', 'CCC-' y 'CC'*. Ciudad de México: S&P Global Ratings S.A. Obtenido de www.spglobal.com
- Sáenz, M. (18 de Marzo de 2019). *Repositorio UCSG*. Recuperado el Agosto de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12695/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-CM-190.pdf>

- Santander Trade. (2017). *Economía y Política de Alemania*. Obtenido de <https://es.portal.santandertrade.com/analizar-mercados/alemania/llegar-al-consumidor>
- Schindler, J. (2017). *FinTech and Financial Innovation: Drivers and Depth*. Washington: Finance and Economics Discussion Series.
- Schullo. (2013). Food and Drug Foundation.
- Serrano Conde, G. (2018). *Universidad Pontificia Comillas*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/handle/11531/22651>
- Silva, J. (2017). La evolución del sector fintech, modelos de negocio, regulación y retos. México. Obtenido de <http://fundef.org.mx/sites/default/files/fundeforgmx/paginas/archivos/%3Cem%3EEdi>
- Simone, J., & Crespo, C. (14 de Agosto de 2018). *Regulación Fintech en Latinoamérica*. Recuperado el 9 de Agosto de 2020, de <https://www.buentriphub.com/blog/regulacion-fintech-latinoamerica>
- Singapore Commerce. (2015). E-commerce in the country. Obtenido de http://www.specommerce.com.s3.amazonaws.com/dl/fs/141211_fs_singapore_factsheet.pdf
- Superintendencia de Bancos. (Diciembre de 2008). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Superintendencia de Bancos.
- Tolentino, J. (Enero de 2019). Repositorio UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA. *Los Servicios Financieros y la Satisfacción de los clientes en las Entidades Financieras de la Ciudad de Tingo María*, 15-16. Perú. Recuperado el 3 de Junio de 2020, de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1399/JYTL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uchuari, D. (2019). ESTUDIO DE LA INCORPORACIÓN DEL FINTECH EN EL SECTOR FINANCIERO. Loja, Ecuador. Obtenido de

<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/22312/1/Dunia%20Nicolle%20Uchuari%20Quezada.pdf>

Vasiljeva, T., & Lukanova, K. (2016). Commercial Banks and Fintech Companies in the Digital Transformation: Challenges for the Future. *Journal of Business Management*, págs. 25-33.

Vasiljeva, T., & Lukanova, K. (2016). Commercial Banks and Fintech Companies in the Digital Transformation: Challenges for the Future. *Journal of Business Management*(11), 25-33.

Veloz, C., & Herrera, C. (Enero de 2013). *Repositorio Universidad Politécnica Salesiana - Sede Quito*. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4134/1/UPS-ST000948.pdf>

We Are Social; Hootsuite. (2020). *DATAREPORTAL*. Recuperado el Agosto de 2020, de Digital2020 Ecuador: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-ecuador>

We Are Social; Hootsuite. (Enero de 2020). *Marketing 4 E-commerce*. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de <https://marketing4ecommerce.net/usuarios-internet-mundo/#:~:text=Mientras%20que%20en%20su%20informe,%2C%20una%20penetraci%C3%B3n%20del%2057%25>.

Wesley-James, N. Ingram, C. Källstrand, C., & Teigland, R. (2015). *Stockholm Fintech: An Overview of the Fintech sector in the greater Stockholm region*. Stockholm: Stockholm School of Economics.

Wonglimpiyarat, J. (Septiembre de 2017). FinTech banking industry: a systemic approach. *Foresight*, 19(6), 590-603. doi:10.1108/FS-07-2017-0026

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Béjar López, María Cecilia** con C.C: #**093169692-6** y **Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa** con C.C: # **092799461-6** autoras del trabajo de titulación: **Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **15 de septiembre de 2020**

f. _____

Béjar López, María Cecilia

C.C: 0931696926

f. _____

Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa

C.C: 0927994616



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador		
AUTOR(ES)	Béjar López, María Cecilia Muñoz Gutiérrez, Keyla Melissa		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Chávez García, Jack Alfredo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de Septiembre de 2020	No. DE PÁGINAS:	126
ÁREAS TEMÁTICAS:	Tecnología Financiera, Plataformas Digitales, Finanzas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Fintech, Sistema Financiero, Tecnología, Era Digital, Disrupción, Inclusión.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo examinar el efecto que genera el uso de las Fintech dentro del sector financiero ecuatoriano teniendo en cuenta que su ejecución es realizada por medio del desarrollo que la tecnología hoy proporciona al trabajo conjunto, dentro de las empresas, de varias áreas financieras y operacionales.</p> <p>Primero se ha realizado las investigaciones correspondientes para determinar y establecer la situación actual en la que se encuentra el sistema financiero ecuatoriano, su estructura, necesidades y asignación de recursos; asimismo se establece la evolución de las Fintech, funcionamiento, características y clasificación, en su conjunto, considerando la parte legal, los agentes reguladores contrastados con los mercados que si los utilizan. Por otro lado, se efectuó una encuesta a 384 personas entre las edades de 18 y 60 años la misma que nos ayudó a conocer cuál es la percepción de los consumidores hacia la banca, su satisfacción con los productos y servicios que ofrece.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-961772500 / +593-939317226	E-mail: keylamunoz1998@hotmail.com / m_bejar_1@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.		
	Teléfono: +593-4-3804601 Ext. 1637		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			