



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA

FINTECH Y SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

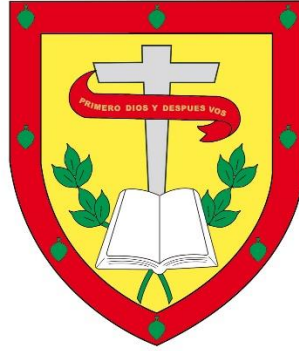
AUTOR: CESAR DANIEL CHUMA DONCON

DIRECTOR: ING. DEISY CASTILLO CASTILLO

CAÑAR-ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FINTECH Y SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: CESAR DANIEL CHUMA DONCON

DIRECTOR: Ing. DEISY CASTILLO CASTILLO

CAÑAR-ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

César Daniel Chuma Doncón portador(a) de la cédula de ciudadanía N.º **0350004198**. Declaro ser el autor de la obra: **“Fintech y servicios financieros digitales”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cañar, **05 de abril de 2024**

F: 


César Daniel Chuma Doncón

C.I. 0350004198

CERTIFICACION DEL TUTOR

El trabajo de titulación denominado **FINTECH Y SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES.**, elaborado por **CESAR DANIEL CHUMA DONCON**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, ha sido asesorado, revisado y supervisado durante su ejecución bajo mi tutoría, por lo que certifico que el presente documento fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación, por lo que esta expedito para su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Cañar, 05 de abril 2024



Ing. Deisy Castillo Castillo.

CI:0301998423

TUTOR

Fintech y servicios financieros digitales

AUTORES

Cesar Daniel Chuma Doncon

cesar.chuma.98@est.ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-2129-4981>

Deisy Castillo Castillo

dccastilloc@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-9274-1724>

ÍNDICE

RESUMEN	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCION	1
1 REFERENCIAL TEÓRICO.....	2
1.1 Definición	2
1.2 Actividades de la Fintech	3
2 METODOLOGÍA	3
3 Resultados	4
3.1 Características de la Fintech.....	4
3.1.1 Metodologías de trabajo ágiles.....	4
3.1.2 Constante innovación tecnológica	5
3.1.3 Priorización de la seguridad de los usuarios.....	7
3.1.4 Construcción de alianzas	8
3.2 Tipos de Fintech	10
3.2.1 Medios de pago.....	10
3.2.2 Financiamiento alternativo.....	12
3.2.3 Identificación de clientes online	13
3.2.4 Banca digital.....	14
3.3 Servicios financieros.....	16
3.3.1 Actividades del servicio financiero.....	17
3.4 Tipos de servicios de actividades del servicio financiero	18
3.4.1 Banca	18
3.4.2 Inversiones.....	19
3.4.3 Seguros	19
3.5 Tipos de entidades del servicio financiero	19
3.5.1 Bancos.....	19
3.5.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	20
3.5.3 Compañías de seguros.....	21
3.5.4 Compañías de inversión	21
4 CONCLUSIONES.....	21
5 Bibliografía.....	23

RESUMEN

Las Fintech son una nueva forma de negocio financiero semejante a un banco en donde se solicitan créditos o se realizan diversos movimientos de efectivo que cubre los hábitos de los consumidores; siendo responsables directos de este nuevo fenómeno digital hacia las personas, instituciones y empresas. El continuo desarrollo tecnológico ha potencializado el manejo de efectivo digital en los procesos de producción y comercialización como un nuevo método económico, que combinados con el sector financiero ofrecen alternativas para realizar transacciones en menor tiempo, facilitando las actividades personales y comerciales. El cambio a la digitalización ha permitido que los nuevos trabajos de manejo monetario digital se haga realidad. La presente investigación tiene como objetivo describir en qué consiste las Fintech sus características y las actividades que prestan. Para el desarrollo de investigación se ha recopilado información de artículos publicados en los últimos 5 años por autores expertos en el tema de desarrollo económico digital. Las Fintech en Latinoamérica tiene el propósito de conectar todo la red financiera para mejorar los servicios como: asesoría, acreditación, cobro y todo tipo de actividad transaccional de efectivo, pago de servicios básicos y recaudaciones existentes en el mercado financiero, mediante el internet, eliminando los procesos tediosos de la banca tradicional de efectivo, ahorrando tiempo y dinero, es decir es una forma de mostrar que la tecnología está en un nivel superior y genera una nueva alternativa a la hora de solicitar créditos.

Palabras Clave: finanzas, tecnología, instituciones financieras, banco, moneda.

ABSTRACT

Fintech is a new form of financial business similar to a bank where credits are requested, or various cash transactions are made to accommodate consumers' habits; they are directly responsible for this new digital phenomenon for individuals, institutions, and companies. The continuous technological development has potentiated digital cash management in production and commercialization processes as a new economic approach, which, combined with the financial sector, provides alternatives to carry out transactions in less time, facilitating personal and commercial activities. The transition to digitalization has enabled the realization of new digital cash management jobs. This research aims to describe what Fintech consists of, its characteristics, and the activities it provides. For this research, information has been collected from articles published in the last five years by experts in the field of digital economic development. In Latin America, Fintech has the purpose of connecting the entire financial network to improve services such as consultation, accreditation, collection, and various cash transactional activities, payment of basic services and collections existing in the financial market through the internet, eliminating the tedious processes of traditional cash banking, saving time and money. In other words, it is a way to demonstrate that technology is at a higher level and creates a new alternative when applying for credit.

Keywords: finance, technology, financial institutions, bank, currency.

INTRODUCCION

La aparición de este nuevo fenómeno de tecnología financiera definida como Fintech es un aporte grande en el sector financiero por mejorar e innovar en los procesos operativos de la banca y cooperativas financieras, el cambio es significativo por mantener un proceso de ejecución de manera digital. La tecnología es un factor sumamente importante para el desarrollo de la industria de las finanzas.

La investigación sobre las Fintech es relevante, pues tiene una definición muy extensa y se relaciona con los servicios financieros digitales, que son actividades novedosas en la actualidad porque aportan al desarrollo de las actividades organizacionales que hacen uso de la tecnología para gestionar y desarrollar servicios y productos financieros. El término Fintech al comienzo tenía un concepto rústico, puesto que la actividad no es del tanto nueva pero se encuentra en un crecimiento rápido, el concepto básico de apoyo al desarrollo económico con el uso de la tecnología digital ha abierto un nuevo mercado de financiamiento digital , con beneficio para personas naturales o grupos de trabajo gigantes, el sistema de trabajo es innovador porque va de la mano con la tecnología en donde se tendrá que sacar cada uno de los más mínimos detalles para analizar las posibles ventajas o desventajas a la sociedad, posteriormente compartir la información con personas que empiecen o quieran manejar su dinero por este nuevo método (Mero et al., 2022).

Las investigaciones de la Fintech y los servicios financieros han venido evolucionando desde tiempo atrás tanto en conceptos como en actividades innovadoras propias de la Fintech, por lo cual la presente investigación es un aporte importante para las futuras investigaciones. Con esta línea de investigación se pudo identificar un aporte significativo de la dinamización en el nuevo modelo de negocio y un aporte importante en el desarrollo de la tecnología digital (Cárdenas et al.,2020).

El presente artículo cuenta con información recolectada de diferentes fuentes y autores que han sido específicos en la investigación de las Fintech, y aportan con diversos conceptos vinculados a las reacciones arrojadas en las investigaciones y el aporte para el desarrollo de las actividades de manera eficiente y oportuna.

También el detalle que intriga es cómo funcionará las Fintech en el futuro, qué posibilidad hay que dicha tecnología reemplace a los bancos y cooperativas de ahorro y crédito o permita la

fusión entre ellas, son dudas que se tendrá que aclarar a largo plazo, pero sin duda el camino está abierto para la unión de las actividades con los conceptos (Matute, 2020).

1 REFERENCIAL TEÓRICO

El presente artículo es una investigación que busca analizar sobre las herramientas tecnológicas de la actualidad y explicar sobre las Fintech y los servicios financieros por lo cual el proceso es definir la Fintech, y describir su relación con cada uno de las partes del mismo servicio financieros, las características que tiene y los tipos de Fintech que existen.

1.1 Definición

La Fintech tiene muchos conceptos muy complejos, la definición que se presenta es muy simple de entender, pero las diferentes investigaciones que se realizan cada vez están más cerca de concretar una definición clara. La definición es extensa que confunde a las personas, pero muy aparte de esto el concepto ha llegado hacer muy interesante (Conde, 2018).

En la actualidad existe una gran cantidad de conceptos y definiciones que incluso pueden llegar a confundir al lector por distintas formas de interpretar las definiciones de múltiples autores a nivel mundial, por lo que es necesario tener un concepto muy claro. Premisas señaladas, indican que el significado de la Fintech apareció en la literatura científica en 1972, en la actualidad el significado es de acuerdo a la experiencia con las nuevas tecnologías en actividades como (prestamos, recaudaciones y contratos de seguros de póliza) que son las actividades que hace la Fintech (Sihuincha et al.,2022).

La Fintech es una combinación que hace referencia a la acreditación y utilización del dinero para distintos pagos con la parte tecnológica, es así que Schueffel (2016) define a la Fintech como “una nueva industria financiera, la cual aplica la tecnología para mejorar las actividades financieras” (Conde, Fintech, 2018).

La definición de la Fintech según Conde (2018), es un término muy amplio, se puede definir “como un servicio financiero digital que optimiza el tiempo y el dinero al realizar cualquier tipo de transición desde las básicas hasta las más complejas”.

1.2 Actividades de la Fintech

Las Fintech funcionan como una institución financiera que realiza actividades vitales de los hábitos de los consumidores, en este caso de las personas. Entre las actividades que hacen las Fintech están el de pagar de manera segura, rápida y efectiva desde la comodidad de la casa mediante el internet por cuentas electrónicas o tarjetas bancarias, ser parte de una institución financiera con apertura de cuentas de manera virtual son la actividad que se realiza (Chishti y Barberis, 2017 citado en Henao & Sánchez, 2020; p.4).

Es de gran importancia entender realmente la actividad técnica del modelo de negocio que caracteriza en la Fintech, por distintos autores pueden interpretarse de manera errónea. Entre las actividades que prestan aquellas prestadoras y ofertantes de servicios financieros son alternativas para solicitar créditos apoyadas en el desarrollo con el uso del internet que realizan acciones a través de herramientas tecnológicas (Mero et al., 2022).

Una de la principal actividad de la fintech es mejorar y automatizar el sistema financiero en su totalidad como lo describe el autor en el párrafo anterior, llevando a que los procesos vitales de los consumidores sean rápidos y eficaces, este nuevo modelo de negocio fue creado pensando siempre en la facilidad de manejar el ecosistema económico, tratando temas como: captar, guardar ,prestar efectivo a través de aplicaciones informáticas que funciona como un banco (Fierro, 2016).

Por otro lado, también se define que las actividades propias de las fintech se caracterizan también por poseer una amplia diversidad de funciones financieras ,apoyando siempre a nuevos emprendimientos potencializando y mejorando el mercado económico de los sectores productivos, son alternativas analizadas minuciosamente de los consumidores del mercado en general (Silva & Álvarez, 2021).

2 METODOLOGÍA

Para llegar a analizar los distintos conceptos de las Fintech y los servicios digitales financieros se efectuó una serie de consultas en páginas de web de confianza como el Google Académico y las bibliotecas digitales de la universidad católica de Cuenca siendo Scopus una de las herramientas que más se utilizados. La investigación es de tipo descriptiva y analítica, en donde se utilizó las palabras Fintech y servicios financieros en los títulos, de los artículos tomados rondan en un 90% desde el año 2018 al 2023 y en un 10% desde el año 2000 al 2018. La revisión

bibliográfica utilizando para ello son información de diferentes fuentes secundarias, artículos y autores que concuerdan con la línea de investigación de la tecnología y desarrollo, dando una gran preferencia en la industria Fintech y los servicios financieros digitales, mostrando variables de investigación sobre las actividades que realiza las Fintech, los tipos de Fintech que existen y por supuesto cómo la tecnología facilita las actividades realizadas por las empresas que ofrecen servicios financieros, y las operaciones de los clientes y usuarios, mostrando algunos resultados de la nueva forma de mano de efectivo mediante plataformas virtuales como la criptomonedas, el blockicahin y otros términos descritos en el artículo.

3 Resultados

3.1 Características de la Fintech

Entre las características de las Fintech se han tomado las más relevantes como: metodologías de trabajo ágiles, constante innovación tecnológica, priorización de seguridad de los usuarios y construcción de alianzas.

3.1.1 Metodologías de trabajo ágiles

Las Fintech en si funciona de manera efectiva con las herramientas digitales de pagos novedosas como el pago fácil o transacción de dinero digital por las aplicaciones bancarias, esto puede incluir el uso de algoritmos, inteligencia artificial, análisis de datos, blockchain y otras tecnologías innovadoras (Saldarriaga & Gallego, 2020).

Según Saldarriaga & Gallego (2020) ésta es una característica fuerte de la Fintech, pues se enfoca en el uso de la tecnología para brindar servicios financieros eficientes y eficaces minimizando el malestar de tener que realizar un proceso muy largo y tedioso de la banca tradicional.

Un importante componente que aporta la efectiva agilidad que poseen las Fintech es el internet globalizado, servicio necesario para que funcione en tiempo real y la combinación de herramientas sofisticadas como celulares inteligentes, inteligencia artificial y sobre todo los métodos de análisis de datos tiene un resultado activo para el trabajo eficiente y eficaz de las nuevas tendencias de la banca, esto presenta una gran diferencia en características a los modelos tradicionales de los bancos y cooperativas toda este trabajo da a entender que este proceso es más ágil, seguro y rápido (Rubaceti et al, 2021).

Tanto el resultado del crecimiento del sector de llegar a más clientes, las empresas Fintech se han apoyado en tecnologías de financiamiento como es el blockchain que aumenta la rapidez del proceso, todo el movimiento queda guardado en una base de datos mimas que pueden ser utilizados para estrategias de trabajos en el futuro. El trabajo reduce de gran manera la interacción directa de cliente con la empresa (Ocampo, 2017).

Esta nueva tecnología como la mayoría de los casos provoca dudas del uso de la herramienta, el tiempo dirá si es o no seguro la utilización de la Fintech para confiar al 100% en esta tecnología que agiliza los trabajos vitales de los consumidores mostrar una herramienta confiable es un gran reto que presentan estas industrias financieras pues la garantía de mantener seguro los fondos de los socios es vital para la confianza de todos los que deseen manejar el efectivo por estos medios (Henaó & Sánchez,2020).

Con el trabajo en los espacio financiero las herramientas que se usan son el blokchain que es una herramienta muy difícil de hackear, volviéndolo una herramienta muy confiable para el trabajo, ya que al momento de utilizar cualquier método de pago digital se encuentra bajo la amenaza continua de muchos enemigos informáticos que buscan hacer daño, pero la protección es muy buena por parte de la misma herramienta , seguridad que es importante si se quiere llegar a un crecimiento mayor en competencia y estructura a mediano o largo plazo (Henaó & Sánchez,2020).

Existe una lista de ventajas que poseen las industrias Fintech dicha lista está compuesta por 1. la introducción financiera aprovechando las tecnologías para el servicio de actividades de la banca tradicional ,2. Tener una nueva estrategia aprovechando la innovación tecnología para nuevos clientes en el futuro,3. un método más fácil de pedir un crédito que las formas tradicionales,4. Minimizar costos como a la vez aumentando a los consumidores a la participación continua (Henaó & Sánchez, 2020).

De la misma manera existen una lista de desventajas como: 1.la regulación en la industria que generan dudas en inversiones,2. El riesgo que pueden ser utilizadas el Fintech para el lavado de activos y actividades ilícitas, 3. Desempleo en el sector financiero (Furche et. al. 2017).

3.1.2 Constante innovación tecnológica

Las constantes innovaciones han generado plataformas de financiamiento de manera personal teniendo a mano el desarrollo tecnológico que han dado origen a muchas aplicaciones de

préstamos de efectivo en cualquier parte del planeta, los nuevos aplicativos informáticos como la inteligencia artificial se está usando para una asesoría para los crecimientos económico en la actualidad (Catarina, 2017).

Según Catarina (2017) las Fintech son de rápida reacción, capaces de innovar y adaptarse a cambios constantes del mercado, ofreciendo soluciones creativas a los desafíos financieros que se presenten.

Las Fintech están en constante innovación impulsando siempre las formas de encontrar soluciones a presentes cambios de manejo tecnológico, encontrar hoy por hoy una estabilidad constante en el manejo de la tecnología es un poco difícil por los cambios de tendencia tecnológica y las variables innovaciones imparables de las industrias, negocios, instituciones todos estos campos están en plena época de cambios constante para la innovación de las Fintech que incluso entraron en el mercado inmobiliario, característica fuerte para seguir innovando y posiblemente en el futuro estén en un gran número de mercados para el buen provecho de la industria y tener como alternativa en selección de muchas actividades como transporte, salud, entre otros (Cárdenas, 2019).

Como está escrito en los párrafos anteriores la Fintech siempre está en constante innovación o a un paso de dirigir en la gran mayoría de actividades vitales. Desde el año 2019 que fue el nacimiento de una tendencia en el ecosistema Fintech se habla de la entrada al sector inmobiliario conocida como PROPTECH que es similar a una estrategia de préstamo bancario conocida como préstamo para vivienda, pero esta definición de proptech es una estrategia de créditos para la adquisición de una vivienda. También los términos fintechgracion hace referencia a la función de bancos y Fintech que es la finalidad de esta industria tener las actividades bancarias, pero de forma fácil y segura (Cárdenas, 2019).

Pero por la herramienta del internet la Fintech es posicionado de buena manera esto ayuda a que esto dinamiza y agiliza y la práctica de esta actividad sea más fáciles re ejecutar. En este contexto, facilitar las actividades cotidianas de los consumidores con la ayuda de ciertas herramientas informáticas es la finalidad propuesta por la Fintech (Rojas, 2016).

Un gran número que ha aceptado los servicios de la Fintech en los países desarrollados es gracias a la implementación y desarrollo de la tecnología informática como el internet que la única manera de utilizarlo es por medio de un aparato electrónico que esta nueva generación se han familiarizado de manera efectiva, Los Millenials forman parte mayoritaria del grupo

personal que más demandan de las Fintech en el 2024 esa generación representara el 60% de los consumidores mundiales, (Rojas, 2016).

En una encuesta realizada a consumidores digitales, por parte de Ernst and Young (2015) definido que el manejo de las Fintech es más atractivo por una amplia lista de productos y comisiones interesantes que son atractivos para los consumidores, por tener una calidad en la experiencia virtual para los que hacen parte de los Millenials. En la misma encuesta realizada define que con el tiempo los bancos quedaran desapercibidos por lo que encuentran más atractivo a los servicios que ofrecen las tiendas online que lo que se ofrece un banco tradicional (Rojas, 2016).

3.1.3 Priorización de la seguridad de los usuarios

Gracias a la Fintech los interesados y posibles consumidores a cortado las distancias y han reducido tiempos con las empresas financieras puesto que esta actividad genera efectividad y seguridad, consecuencia genera una ventaja por brinda seguridad ante posibles manipulaciones de fraudes electrónicos de enemigos electrónicos. (Saldarriaga & Gallego, 2020).

La seguridad y la confianza según Saldarriaga & Gallego (2020) adopta una postura proactiva en cuanto a la transparencia de las operaciones y la responsabilidad con los usuarios buscado siempre establecer confianza con prácticas éticas y comunicación clara.

La aparición de las nuevas formas de créditos digitales que no estén regularizadas y controladas da origen a nuevos riesgos. Claramente es un riesgo que no se puede evitar, pero se puede controlar y neutralizar con anticipación dando solución a posibles problemas cibernéticos que puede perjudicar a los usuarios. Es necesario la incorporación de las tecnologías si se pretende acelerar el tiempo en donde una transacción se quiera ejecutar de manera rápida, pero ala ves que presten las seguridades para los usuarios (Cano, 2019).

De acuerdo con Gai et al (2018) los elementos trascendentales son tres para llegar a comprender con más claridad en primer lugar están los desafíos de seguridad y privacidad en las Fintech: las que resaltan son todas las operaciones de negocio, en segundo lugar, el outsourcing y la privacidad financiera. Que hacen frente a las posibles amenazas que se derivan de las operaciones de negocio están relacionadas con el desconocimiento del origen de datos, la importancia de la educación a los consumidores de las actividades de funcionamiento de las Fintech y a la vez con los detalles técnicos (Cano, 2019).

La privacidad como derecho es fundamental puesto que confiar en una herramienta de este tipo es muy delicado por ser una relevante a la hora de proponer servicios muy delicados ya que la información personal puede quedar expuesto para usuarios que pretendan realizar actividades ilícitas en ocasiones pueden ser los mismos proveedores del servicio que pueden vender la información esto es un gran riesgo en este sector (Cano,2019).

Dada las peculiaridades puestas por parte de las Fintech garantizar la seguridad de los consumidores es posible siempre y cuando se eduque en esta nueva tendencia tecnológica de financiación, capacitar sobre los posible problemas que presente las Fintech, es necesario y no llegar a problemas que conlleven a hablar mal de las empresas de este tipo por lo general, están regularizadas en base de las normas ISO3 que son los que aumentan aún la confianza para navegar en este mundo poco conocido (Cano, 2019).

3.1.4 Construcción de alianzas

Los bancos en general proponen realizar cambios estratégicos realizando una nueva línea de trabajo en donde se adopte el método de trabajo de las Fintech proponiendo realizar alianzas en el trabajo a brindar, permitiéndoles acceder a un público mucho más amplio y con necesidades específicas, en algunos casos esta integración se hace a través de la colaboración y en otras a través de la adquisición de los recursos que es la razón de ser de este negocio (Saldarriaga & Gallego, 2020).

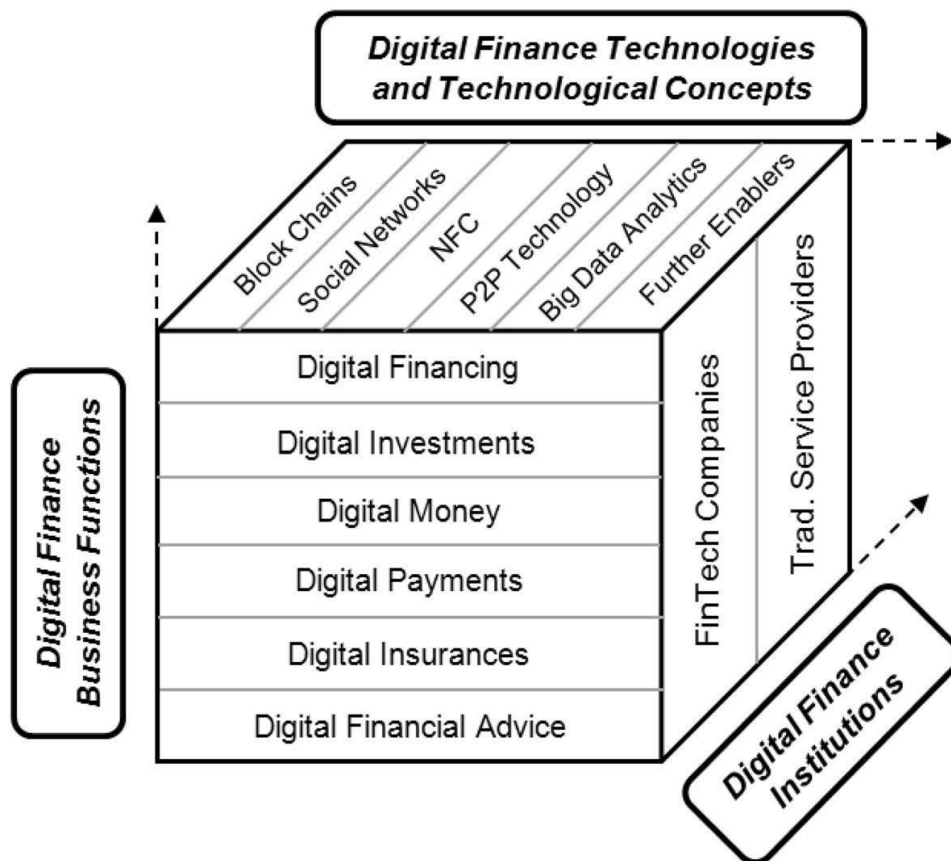
La colaboración con instituciones financieras tradicionales, en lugar de competir directamente con ellos puede ser una estrategia para desarrollar el servicio ya existente; se ha visto planteado algunos proyectos de alianzas corporativas que poco a poco se están volviendo realidad, algunos de los avances se ven mostrados en los nuevos servicios de los bancos y cooperativas de ahorro y crédito.

Se halla una gran cantidad de definición que argumentan que la banca tradicional se encuentra en una realidad de cambio, muchos autores ponen como una pugna necesaria entre los bancos y las Fintech para el desarrollo y crecimiento del sector financiero; claro está que al tratarse de una misma línea de servicio monetario tiene características muy diferentes a la hora de contrastar. Primero las empresas proponen algunos cambios en el modelo en el servicio financiero (Zavolokina et al, 2016), en donde existe una competencia limpia de innovación y desarrollo de nuevos servicios de financiamiento digital (Schindler, 2017), la mejor opción sin

perjudicar a cada una de las partes son las alianzas estratégicas tomadas cada una con intereses propios (Velarde et al, 2019).

Como lo definen los autores Gomber et al (2017) del conocido modelo del cubo de finanzas digital (Figura 1), en donde refleja que las instituciones que ejecutar el servicio financiero son las Fintech y los demás son los proveedores de los servicios digitales. Estos objetivos son los pilares fundamentales de la construcción de alianza con la banca tradicional para la continua innovación del sistema financiero trabajando siempre con la ayuda de las tecnologías. Los servicios de las empresas bancarias están dirigidos a presentar en paquetes integrales de servicios financieros, mientras que las Fintech a subes proporcionan servicios más especializados y amplios (Lee y Shin, 2018). Este proceso trata de mantener siempre el trabajo unido de esta actividad (Velarde et al, 2019).

Figura 1. Cubo



Fuente:(Gomber et al, 2017) esta imagen fue tomada de (Velarde et al, 2019)

El rápido progreso de las actualizaciones en la tecnología de información permite aumentar las alianzas, para acoplarse a cambios constantes mostrando diversas formas de trabajo en la larga línea de la cadena de valor (Park & Yoon, 2018). Si el ciclo de cambio en la tecnológica

incrementa y genera los cambios constantes en el mercado las empresas que están involucradas de manera directa en la línea de trabajo se encuentran en un reto gigante de cambio en la estructura por ser un modelo nuevo de negocio (Teece, 2018); En la actualidad este tipo de estrategias o de realizar alianzas son importantes para el desarrollo de las Fintech (Pastor et al, 2022).

Por otro lado, se ha analizado que la alianza de las Fintech y los cambios de oferta y demanda sobre la línea de investigación son muy buenas para tener estrategias (Sick et al, 2019); brindar buena experiencia halos clientes con sentido social es una de las principales estrategias (Martin-Fiorino & Reyes, 2020). Las innovaciones tecnológicas en el mercado financiero han permitido abastecer halos consumidores con nuevos productos financieros (Kim & Lee, 2017). Esto pone en un escenario para el constante cambio del comportamiento del mercado o cambio estructural de proceso del trabajo (Song et al, 2017), pues las oportunidades están en los clientes o socios de las Fintech, conformado por la gran mayoría de la generación de los milenios por lo que las alianzas son inevitables y los cambios son necesarios para llegar a este nuevo mercado (Pastor et al, 2022).

3.2 Tipos de Fintech

En el mercado existen *Fintech* para cada uno de los productos y servicios que un banco es capaz de ofrecer, algunos son conocidos, otros no tanto y otros aún por conocer. Pese a conceptos que el lector pueda leer e interpretar acerca de las Fintech existe una amplia clasificación de tipos de Fintech, cada una con conceptos diferentes y se clasifican en grupos de: pagos digitales, financiación alternativa, identificación de clientes online y banca digital (Noya, 2016).

3.2.1 Medios de pago

Los nuevos tipos de pagos de remesa u obligaciones están en una relación directa en el manejo de efectivo digital; pues el fenómeno Fintech tiene características de agilidad en este proceso. La revisión bibliográfica y los análisis de información muestran que, los ingresos por servicios de pago han aumentado a una tasa media anual del 6.8 % a nivel mundial desde el 2010, alcanzando 1,27 billones de dólares en 2017. Las proyecciones a futuro en los 10 años próximos son favorables a que los pagos se generen más de 1 billón de ingresos en la próxima década, alcanzando los 2,42 billones de dólares en 2027 (Pacheco & Martínez, 2020).

En el mercado hay en existencia un sin número de negocios que usa el tipo de negocio digital utilizando plataformas uno de las plataformas más conocidos que presenta a los usuarios son una cuenta no bancaria llamada cartera digital, en donde el trabajo de funcionamiento es los saldos reflejados para los usuarios para los distintos movimientos de recursos (Ocampo & Colonia, 2017).

los procesos por donde se realizan las transacciones de pagos son muy atractivos consecuencia se ha visto proyectado que para el año 2018 se ejecutara a nivel mundial transiciones en un numero de 66 millones de dólares y para los próximos años se pretende recibir el doble (Statista, 2019). Por tal razón para las distintas bolsas digitales como los que se han analizado anteriormente, los pagos son considerados como una buena forma de ampliar la cartera de servicios e incrementar una lista larga al número de clientes (Pacheco & Martínez, 2020).

Claro está que las herramientas de movimiento de valor de capitales son las criptomonedas pero al existir una gran variedad de este tipo de herramientas se ha analizado que la cripto moneda más transaccionada es la bitcoin por ser una moneda que utiliza el sistema público y puede ser utilizada libremente porque funciona en una plataforma descentralizada y sobre todo que el manejo es rápido y seguro, sin intermediarios que fatiguen el proceso de transacción a la hora de que se utilice el servicio (Higuera & Guzmán, 2018).

Ahora bien, además de las cuantiosas diferencias de criptomonedas que existen y a la vez que confunden a los lectores actualmente, hoy por hoy nos encontramos ante el hecho de la financiación de grandes proyectos empresariales a través de la infraestructura tecnológica blockchain, que es otra herramienta conocida en esta industria como un libro de contabilidad inmodificable *ICO token* (Pastor Sempere, 2017). Pues al contar con una tecnología tan eficiente y eficaz convierte a las empresas que utilizan este servicio en competentes en la línea de industria que trabajen cada uno de los usuarios. Con este punto puestos en la mesa se entra a una discusión con respecto ala line de la naturaleza jurídica del token. De la siguiente manera el debate del token tiene valores regularizados en los mercados de valores. En los caso de los las comisiones de valores y bolsa (U.S.Securities and Exchange Comisión (SEC)) determinó que los ICO pueden ser ofertados en los términos de la regulación del mercado de valores, dando un control de seguridad y regularidad de valores(SEC, 2018) cumpliendo con un requisito fundamental para el uso de la tecnología de desarrollo (Higuera & Guzmán, 2018).

3.2.2 Financiamiento alternativo

El financiamiento alternativo aparece con un concepto diferente de obtener recursos para desarrollar trabajos pues se encuentra vinculada a una gran red que no forma parte del círculo bancario pero que cumple actividades similares o parecidas en la gran mayoría de las características, entrar al mercado de servicios bancarios es un reto gigantesco para las Fintech, pero contar con tecnología es un gran punto a favor al modelo de negocio (McMillan, 2018, p.162 citado en Cano,2019; p.2)

Lo que nos dice Jemy Cano (2019) sobre el servicio de las plataformas virtuales es que ofrece y conecta a prestatarios con inversores individuales, omitiendo la participación de bancos o instituciones financieras tradicionales. Esto puede ofrecer condiciones de préstamos más flexibles y tasas de interés competitivas mostrando una nueva alternativa de financiamiento.

Uno de los tipos de financiamiento alternativo que lo describen Valverde & León (2022) en su artículo es el préstamo sobre balance: dicha operación es manejada por medio de una plataforma en donde los préstamos son puestas en las líneas distintas de negocio o directamente a los consumidores los cuales son los más comunes, y probablemente sea el que más se utilice por ser los servicios vitales los que se ofrecen en este tipo de plataformas.

Otro de los tipos de financiamiento alternativo lo describen Valverde & Leon (2022) en su artículo es el Préstamos P2P (Crowdlending): que de la misma manera es uerada por otra plataforma en donde una o más personas distintas promueven los préstamos a las mismas líneas puestas en el anterior párrafo, en este tipo se dice que el dinero que se presta no es de la empresa sino del inversionista corriendo un riesgo de perder el capital prestado si no se llega a cobrar el préstamo.

El último tipo de financiamiento alternativo descrito por Valverde & León (2022) en su artículo es la Negociación de factura (Factoring): de la misma manera este tipo de financiamiento es manejada por otra plataforma en donde las personas o entidades compran facturas o cuentas con anticipación de otra empresas a precios bajos o descuentos que sean respaldados por ellos, son un tipo de negocio en donde la o las personas compran cuentas que todavía no están cobradas mediante plataformas a un costo mucho menor al original.

3.2.3 Identificación de clientes online

El proceso de identificación de clientes de forma virtual es expuesto por procesos complejos y sobre todo de tener conocimientos en publicidades digitales que hoy en día son tendencias conocidas en muchas plataformas de contenido de entretenimiento, para las Fintech esta parte es muy importante ya que capacitarse en este proceso de identificación de clientes es fundamental por ser trabajos netamente digitales que pueden utilizar algunas herramientas como el crowdfunding que son basados en datos de personas que están excluidos del mecanismo de financiamiento tradicional (Ocampo & Colonia, 2017).

Identificar clientes mediante la web es fácil según Ocampo (2017). Esta tarea es compleja pero fácil contando con una base de datos de personas que navegan por internet y que además realizan cualquier tipo de transacción de efectivo.

Para poder conseguir clientes online ha sido una durísima batalla con el sistema tradicional puesto que, la tecnología está en constante cambio en todos los sectores, pero con mayor peso en el sector de las tecnologías móviles con la aparición de aparatos novedosos y confusos de utilizar como los celulares inteligentes. Se resalta que las herramientas que han hecho posible que las telecomunicaciones de información y comunicación son el internet como una red de comunicación a nivel global y la telefonía móvil como red de comunicación, estas han transformado de gran manera que las comunicaciones entre usuarios tengan un cambio significativo adaptándose al medio digital actual, pues los consumidores cada vez son más exigentes con los servicios y conjunto a esto el consumidor siempre busca comodidad. Sin las herramientas más comunes utilizadas para el trabajo son los teléfonos celulares, las laptops y tabletas que son herramientas de fácil manejo y en constante comunicación durante las 24 horas del día.

Algunos datos aportados por Ditrendia (2019), indican que un 55% de personas ejecutivas han realizado distintos tipos de negociación gracias a la utilización de los teléfonos inteligentes, mientras que un 40% de personas utilizan la banca móvil como un recurso fundamental para el desarrollo y crecimiento económico con un incremento del 64%, esto ha mostrado que en el mercado online se mueven muchos usuarios y poco a poco los clientes online se incrementan en un gran porcentaje (Mediomundo, 2022).

En el año 2019 la tasa emprendedora en el Ecuador alcanzó un número de 1'200.623 mujeres y 1'738.553 hombres, quienes por el desempleo en el país se han puesto en actividades alternas

de acuerdo a las habilidades de cada persona, siendo las principales actividades de emprendimientos como hospedaje, alimentación, transporte actividades que requieren un porcentaje de innovación (Telégrafo, 2019). La gran mayoría de actividades relacionadas con el comercio por mayor y menor están dentro del círculo de crecimiento de los negocios financieros digitales han tenido un crecimiento gracias a las diferentes necesidades propias. Utilizar herramientas como CRM (gestión administrativa con el cliente) que la función es almacenar una gran base de datos de los clientes y saber los movimientos de cada uno de ellos Según estudios del banco BBVA entre el 70% y 80% de nuevos emprendimientos que salen al mercado fracasan por no tener definida clara mente la línea de negocio, por otro lado, también afecta en un porcentaje muy grande el no tener establecido una gran lista de clientes y sus necesidades causa gravísima para crear fidelidad por parte de ellos (Verdesoto, 2020).

El círculo de la lealtad hace énfasis en: 1. Establecer una base de lealtad: se basa en tener un segmento de mercado posterior mente una selectividad de potenciales clientes 2. Crear vínculos de lealtad: establecer estrategias para fidelizar a los clientes permite desarrollar vínculos sociales, como recompensas en fechas especiales y agradecimiento 3. Reducir la deserción de clientes: permite establecer y sacra la causa de por que los clientes abandonan el negocio permitiendo entrar en acción de boqueo en este comportamiento por parte de los clientes (Verdesoto, 2020).

El buen servicio a los clientes mediante plataformas digitales herramienta sofisticada par las publicidades actuales llaman la atención de los clientes que navegan por el internet. Su correcto manejo permite llegar a tener oportunidades que favorecen grandemente a las empresas financieras digitales, de la misma manera poniendo la imagen en un pedestal alto gracias al mejo sofisticado de los recursos de datos obtenidos gracias a las plataformas de recolección de datos. Es bueno recordar que captar a un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener a uno (Pujais, 2017).

3.2.4 Banca digital

La banca digital llevo a ser un aporte a la tecnología que incrementa la productividad hacia los clientes brindando seguridad, confianza y sobre todo dando comodidad, entender esta forma de trabajar en la parte financiera es poco complicado, pero es la nueva forma de ver a los bancos mediante un aplicativo de celular (Sihuíncha et al., 2022).

Según los autores Sihuincha et al., (2022) las Fintech brindan acceso a inversiones, brókeres y asesoramiento financiero mediante plataformas en línea, a menudo utilizan algoritmos y tecnologías para la gestión automatizada de carteras (robo-advisor).

Bajo los constantes cambios de la banca digital y la acogida del mismo la demanda de servicios financieros por parte de los clientes son mayores, la banca está respondiendo de manera que la digitalización llegue a ser normal en el servicio los bancos. En general se espera que la banca digital llegue a cubrir las expectativas de los clientes en la gran mayoría de los servicios existentes en el mercado (Cuesta et al, 2015).

La infraestructura tecnológica bancaria se ha mantenido en la línea de innovación en forma permanente, por consecuencia de esta constante a los bancos se conoce por la característica de mantener y manejar plataformas gigantescas de transacciones de manera centralizada con un sistema de seguridad gigantesco por la amenaza puesta junto al internet (Cuesta et al, 2015).

La meta es alcanzar los objetivos planteados para llegar al éxito entorno a los retos expuestos, cosa que es dura de asimilar y requiere de ciertos conocimientos para afrontarlos. De la misma manera el diagnóstico de este fenómeno tiene la finalidad de dar aportes al modelo de negocio digital para la obtención de una oportunidad de mejorar el servicio bancario mediante la transformación de lo tradicional a lo digital (Campos et al, 2017).

La fintech en la nueva generación de clientes digitalizados están en una relación directa que con el paso del tiempo han llegado a consolidarse de manera sólida facilitar los procesos de tramitación en una banca tradicional es una de las diferencias tan grandes que llegan a ser atractivas para los clientes. Muy parte del servicio así como los clientes la banca digital viene con sistemas de control para la seguridad de la misma estas pueden ser las contables o el de riesgos puestos como un servicio de manera lógica para la protección de información (Campos et al, 2017).

Una de las herramientas tecnológicas que se utilizan por la banca digital tener sentido son las conocidas Big data (datos masivos) que es la recopilación y administración de información masiva que es posible gracias a una lista grande de información de los consumidores, esta información puede ser usada de forma que pueda sacar los gustos y preferencias de los consumidores y utilizarlos como una estrategia de conquistar a los clientes que se apunta en el segmento de mercado establecido que hace posible el almacenamiento, procesamiento y

análisis de información digital esta tecnología entra con un gran beneficio a la comunidad por prestar servicios innovadores en la parte financiera (Garcia, 2021).

Otra tecnología utilizada por la banca digital es el Blockchain (cadena de bloques), que se trata de una cadena de distintos bloques que guardan información. El blockchain se trata de una herramienta que utiliza una base de datos compartidos formados por una lista grande de códigos de algoritmos que es de difícil manipulación o de difícil accesibilidad a presuntos robos siendo la característica que atrae más a la población que la información de los consumidores sean protegidos por estas herramientas (Garcia, 2021).

Cloud Computing (computación en la nube), se trata de una tecnología que usa el internet para el almacenamiento de datos conocido como la nube en donde se guardan muchos tipos de información como documentos de trabajo y un sin número de archivos esta herramienta conocida como la nube son utilizados para estrechar relaciones entre la banca y los clientes (Garcia, 2021).

Una de las herramientas hoy por hoy con mayor tendencia en herramientas de trabajo son la inteligencia artificial herramienta especializado en la ciencia informática mismas que pueden ser utilizadas en la parte de financiamiento digital y entender las características de esta nueva forma realizar trabajos, claramente al inicio puede ser un poco complicado asimilar pero la generación de los milenias están acostumbrados de trabajar de esta manera con esta alternativa de la toma de decisiones se obtiene un gran número de opciones (Garcia, 2021).

3.3 Servicios financieros

En el mercado financiero se tiene una lista larga de servicios que se ofrecen y abarcan muchos tipos de transacciones como es el del sector inmobiliario de bienes raíces, financiamiento de consumo y seguros de vida.

La definición está clara, los servicios financieros son actividades monetarias de captación, préstamo, ahorro de dinero perteneciente a los socios que necesitan instituciones con la finalidad de ayudar a mantener seguro los capitales para el desarrollo económico de los mismos. (Asmundson, 2011).

En esta dimensión el cliente quien es el personaje más importante tratar de llegar a un acuerdo en donde las necesidades y problemas del cliente se llegue a un acuerdo conjunto con las empresas, puesto que esta característica es clave para el servicio dando como resultado en llegar

a ser una empresa que cubra la mayor de las necesidades en el mercado (Tenesaca & Pillaga, 2022).

3.3.1 Actividades del servicio financiero

Según Muñoz (2020), los servicios financieros contienen una amplia gama de actividades destinadas a facilitar la gestión del dinero, la inversión, el crédito y la protección contra riesgos financieros. Algunas de las actividades que resalta mayormente los servicios financieros son: prestar, invertir y asegurar el dinero de los socios que confían en la institución. Estas actividades representan solo una parte de las numerosas funciones y servicios financieros ofrecidos por instituciones bancarias, firmas de inversión, compañías de seguros, y otras entidades del sector financiero. En conjunto, estas actividades contribuyen significativamente al funcionamiento y desarrollo de la economía global (Muñoz, 2020).

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra regulado por la Superintendencia de Bancos y la Economía Popular y Solidaria, ésta última permite el desarrollo económico del país en lo que se produce y se consume los servicios de ahorro o créditos, estimulando siempre a manejar de manera responsable las ofertas de los productos con rendimientos y seguridad. El servicio financiero hace referencia también a lo que son los bancos, mediante el estudio se observa que, tanto en el Ecuador como en los demás países, el servicio financiero tiene un mismo fin que es garantizar sus recursos para las captaciones de los ahorros y así tener un crecimiento económico sostenible (Chilan et al, 2021).

Todos los servicios financieros son aprobados y autorizadas por el estado, por ser una actividad de trabajo muy delicado por el hecho de manejar dinero ajeno de las personas u organizaciones que confían en una institución bancaria, dicho capital recaudado posteriormente es puesto en circulación para ayudar a proyectos presentados por los emprendedores. (Chilan et al, 2021)

El servicio financiero facilita la circulación del dinero dentro de la economía, proporcionando un sinnúmero de transacciones diarias y fomentando el desarrollo de inversiones, por lo tanto, es aquel que vela por el cuidado de las inversiones de las personas. En lo que concierne a Ecuador se debe tomar en cuenta que no es un país tan desarrollado, pero si está dentro de los mercados de valores y por ende existe un sistema financiero ecuatoriano que lleva a promover el desarrollo de las actividades económicas para el crecimiento del país (Chilan et al, 2021).

El sector de los servicios financieros está debidamente conformado o compuesto por las empresas financieras y autoridades reguladoras; quienes son los encargados de mantener para que el proceso funcione de manera permanente, dinámica y sobre todo de manera segura y confiable. Entre los principales servicios financieros se resaltan: servicio de banca a través de tecnologías que ayudan a que el proceso de préstamos y movimientos monetarios sea verdadero como los Big Data (Merchán et al, 2023).

3.4 Tipos de servicios de actividades del servicio financiero

3.4.1 Banca

La banca son instituciones que realizan actividades de tipo mercantil de efectivo, es decir comercia con el dinero de sus clientes (ahorro, préstamo, inversión, etc.). La cantidad de recursos disponibles para préstamos depende a la capacidad del sistema financiero para captar capital en ahorros y de pólizas de los socios para realizar los apalancamientos financieros en el mercado financiero (Lugo & Tolentino, 2019).

La definición de Lugo y Tolentino (2019) dice que captar capital y posteriormente prestar es la mayor característica que tiene el servicio financiero, otras características son los servicios de asesoramiento en fusiones y adquisiciones, suscripción de acciones y bonos, financiamiento corporativo, gestión de activos, y otros servicios financieros complejos para empresas más grandes.

La aparición y el mantenimiento de las constantes innovaciones tecnológicas para el manejo monetario ha provocado consecuencias negativas a la banca llegando al grado de poner en preocupación y duda al peligroso cambio de transición digital. La constante interrogante es; si este cambio puede llegar a desaparecer del mercado a la conocida banca tradicional o tiene manera de sobrevivir al cambio evidente del desarrollo. Entre las características negativas que provocan que la banca decaiga son los tipos de interés negativos o muy bajos y una rentabilidad insuficiente de sus recursos propios. En un estudio reciente de la consultora McKinsey (10) se verifica gravemente amenazada, además, se encuentra en una situación muy complicada (Lamothe, 2019).

Los escasos procesos de desarrollo en los mercados de capitales junto a las mismas actividades de banca se vieron realmente afectadas en el pasado para la constante innovación a mejorado en el mercado de las bancas en los actuales momentos (Titelman, 2003).

3.4.2 Inversiones

Las principales razones que aumentan el capital son inversiones objetivo principal del sistema financiero para la incrementación de recursos. Según Lugo y Tolentino (2019) las inversiones comprenden una larga tarea de actividades como: asesoramiento en inversiones, gestión de carteras, fondos de inversión, fondos cotizados en bolsa (ETFs), planificación financiera y jubilación y gestión de patrimonios. (Lugo & Tolentino, 2019).

Según Espinosa (2012), “la inversión en los EEUU funciona gracias a las alianzas con las entidades que conocen sobre el tema de las inversiones componiendo una gran variedad de composición de inversión financiera (Barrera, 2021).

3.4.3 Seguros

Consiste en brindar protección de información que se encuentran bajo la amenaza de los ataques cibernéticos a empresas que tienen elaciones en el trabajo mediante la forma virtual, el contrato de seguros es una herramienta netamente muy importante para dar seguridad a los socios (Lugo & Tolentino, 2019).

Los seguros incluyen la venta de pólizas de seguros de vida, seguro de salud, seguro de automóviles, seguros comerciales, seguros financieros, así como la gestión de riesgos y reclamaciones asociadas. En el caso de seguros existen también los de vida individual mediante las pólizas de seguros, requisito que garantice el proceso de reembolso (Rabosto, 2017).

3.5 Tipos de entidades del servicio financiero

3.5.1 Bancos

Los bancos realizan diversas actividades, pero la principal función es la del captar fondos de capital externo de los socios y realizar préstamos para terceros con la finalidad de ser organizaciones que dinamicen la economía, obviamente con la garantía de brindar seguridad para todos los procesos (Gobat, 2012).

También existe un sistema de banca múltiple, gran parte de la doctrina y de las reglamentaciones de la actividad bancaria en el derecho comparado proponen a inclinarse hacia un sistema de banca múltiple, en que se suprimen las distinciones entre bancos comerciales, bancos de inversión, bancos hipotecarios, etc., partiendo de la base que una entidad bancaria una vez obtenida su autorización operativa del regulador nacional, ya puede ofrecer y proveer

un amplio espectro de servicios, independientemente que dichos servicios sean específicos a las distintas categorías de bancos (Torres Kirmser, 2011) poniendo esto como procesos que siguen la banca (Lacasa, 2020).

En la banca tradicional, existen actividades que están en la categoría lending, (pagos y remesas, finanzas personales y empresariales) e insurance (escuela de seguros); mencionan que tienen o quieren tener una relación de aliados a largo plazo con la finalidad de mejorar el servicio para los socios que conforman una banca (Cárdenas & Chuquiruna, 2020).

3.5.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Desde los inicios del siglo XIX un nuevo concepto en la economía global tomo sus inicios la cual empezaba como una alternativa del desarrollo económico, las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales sitúan ala sociedad para el funcionamiento del negocio financiero de capital externo. Por otra parte, esta forma de negocio nace con la finalidad de ayudar por eso el nombre de cooperar que tienen un conceto de ayudar en momentos difíciles en la sociedad (Noriega, 2018).

En el ecuador posiblemente el cooperativismo nace con la finalidad de cubrir necesidades propias del ser humano y las actividades propias de cada sujeto, necesidades que a largo plazo se tuvo que cubrir de alguna manera dando la creación de la palabra cooperativismo (Caguana & Laso, 2023).

Según Noriega (2018) las cooperativas de ahorro y crédito se definen como instituciones sin fines de lucro que reciben, guardan y prestan dinero al que lo solicita.

Una de las razones socioculturales sobre el cooperativismo es el de poder cubrir toda la demanda de créditos que queda libre por parte de la banca quienes por razones raciales no los toman con importancia a este segmento en donde se ve una oportunidad a los nuevos clientes de las cooperativas (Mayorga & Álvarez, 2008).

Los créditos que se solicitan por parte de los clientes son provocados por la necesidad de progreso el proceso de aprobación va encaminado a una serie de requisitos los cuales garantizan a los clientes siempre dando un producto de calidad en todo el proceso. Razón por lo que el desarrollo de esta es favorable para el mercado financiero, que promuevan la competitividad y posicionamiento adentro del mercado (Ortiz & Laso, 2023).

3.5.3 Compañías de seguros

El seguro es un contrato en donde las dos partes el asegurador y el asegurado tienen un beneficio por la aportación en el contrato de seguro donde una parte paga y la otra parte afectada recibe los. Los seguros se pueden catalogar de muchas maneras de depende del tipo de seguro que se haya contratado (Jouvin Aráuz, 2008).

Las compañías de seguro tienen actividades de reposición si alguna persona u objeto que este asegurado llegara a sufrir daños o perjuicios, estos actúan de manera completa o parcial dependiendo de las investigaciones previas. Para el uso del seguro previamente entra en un análisis del inconveniente o en casos más graves en el estudio del siniestro para llegar a definir si la compañía cubrirá o no a los asegurados que pueden ser personas o bienes inmuebles) (Pluas & Garabiza, 2021).

3.5.4 Compañías de inversión

La inversión societaria compuesta por componentes: la nueva inversión de compañías se han dado gracias a los aumentos de capital y por ende las compañías de seguro han tenido mayor presencia en el mercado en los que se labora (Mogro, 2018).

Para tener un poco más claro la compañía de inversión es una entidad que realiza inversiones en acciones de empresas de distintas industrias con la finalidad de obtener ingresos. Para los inversionistas es muy conveniente ya que tienen una cartera diversificada y entregan rendimientos superiores a los instrumentos de renta fija, lo que se vería como oportunidades de oro y por otro lado respaldan los recursos de la empresa, ya que al tomar una decisión de invertir desacertadamente se puede originar una crisis económica, como consecuencia la inversión compromete a la empresa durante un corto o largo periodo de tiempo (Jimenez, 2022).

4 CONCLUSIONES

De acuerdo a la información obtenida y analizada, se identifica problemas en el sector financiero, a los cuáles se busca una solución rápida y efectiva. Por ejemplo, acceder y obtener un crédito bancario en línea en la nueva modalidad es la meta, lo cual algunas plataformas bancarias ya ofrecen, facilitando así las operaciones de los usuarios; sin embargo, es necesario fortalecer la seguridad de los datos para generar mayor confiabilidad y credibilidad de los

usuarios que todavía prefieren realizar éste tipo de trámites de forma presencial en las entidades financieras y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

De acuerdo a los criterios establecidos por autores de algunos artículos, una solución a los problemas encontrados en el uso y consumo de productos y servicios financieros en línea es, familiarizarse con las Fintech, ya que ésta tecnología posee alternativas financieras de mayor efectividad como un aporte para el desarrollo, dejando a la banca tradicional como segunda alternativa.

Según la investigación realizada, el alcance de las Fintech es global; ya que se trata de actividades que tienen que ver con el manejo de la parte monetaria, lo que resulta realmente útil para la sociedad, y lo puede utilizar desde una ama de casa hasta un gerente de una corporación gigantesca, no solo por tener un fácil manejo sino también por ser una tecnología novedosa que reduce el tiempo en la ejecución de los trámites bancarios y comerciales, sobre todo cuando vivimos en una sociedad que busca comodidad, rapidez y efectividad en las diferentes operaciones y procesos organizacionales, empresariales y personales.

La Fintech ofrece actividades vitales netamente de forma virtual, pues mejorar el servicio a los consumidores de créditos bancarios y demás productos y servicios financieros es el objetivo principal, y con el tiempo promete ser aún más eficiente, acortado los tiempos de ejecución y sobre todo contribuyendo al desarrollo económico de los sectores en donde se incorporen todas estas tecnologías.

En la actualidad el empleo de la innovación y desarrollos tecnológicos ha revolucionado todos los espacios y que decir en la oferta de productos y servicios financieros. En general las entidades financieras y Cooperativas de Ahorro y Crédito han implementado servicios en línea que facilitan las operaciones de los socios, clientes y/o usuarios, reduciendo tiempo y dinero; por ende, se concluye que en los próximos años la mayoría de negocios será manejado de manera virtual, tanto para las actividades de compra como para las de venta, utilizando una plataforma de pago digital y las llamadas monedas digitales.

5 Bibliografía

- Angulo, J. C., & Hernández, J. S. (2023). Fintech como modelo de financiamiento alternativo para las pymes. *Fundación Universitaria Compensar*, 9.
- Angulo, J. C., & Hernández, J. S. (2023). Fintech como modelo de financiamiento alternativo para las pymes. *Fundación Universitaria Compensar*, 9.
- Asmundson, I. (2011). ¿Qué son los servicios? *Vuelta alo esencial*, 1.
- Barrera, H. M. (2021). Manual de inversión. *Universidad Sergio Arboleda*, 15.
- Caguana, E. D., & Laso, A. L. (2023). Evaluación de la cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, . *CIENCIAMATRIA*, 4.
- Campos, E. B., Somoza, M. I., & Salmador, M. P. (2017). La innovación del modelo de negocio bancario: El reto de la banca digital. *Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 3.
- Cano, J. (2019). Fintech: servicios financieros digitales en el siglo XXI. *Revista Sistemas*, 4-5.
- Cano, J. (2019). Fintech: servicios financieros digitales en el siglo XXI. *Revista Sistemas*, 5-6.
- Cárdenas, E. R. (2019). Las tendencias fintech. *Revista sistemas*, 6.
- Cárdenas, R. G., & chuquiruna, F. J. (2020). Caracterización de los factores clave que influyen en el crecimiento de las Fintech. *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*, 155.
- Cárdenas, R. G., chuquiruna, F. J., & Sánchez, J. R. (2020). Caracterización de los factores clave que influyen en el crecimiento de las fintech. *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*, 12.
- Carmen Cuesta, M. R. (2015). La transformación digital de la banca. *Observatorio Economía Digital*, 4.
- Carmen Cuesta, M. R. (2015). La transformación digital de la banca. *Observatorio Economía Digital*, 6.
- Catarina, O. m. (2017). Fintech: tecnología financiera. *oficina de informacion científica y tecnologia para el congreso de la union*, 6, 3.
- Chilan, J. H., Ponce, D. k., & Rodríguez, X. E. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 7.
- Chilan, J. H., Ponce, D. k., & Rodríguez, X. E. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico-financiero. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 7.
- Conde, G. S. (2018). Fintech. *refworks*, 25.
- Conde, G. S. (2018). Fintech. *Refworks*, 11.
- Fierro, J. C. (2016). Experiencias en la implementación de la normativa Fintech. *Super intendencia de economía popular y solidario*, 6.

- Gallego, J. A., & Cerquera, F. R. (2021). Cripto activo para la intermediación e inversión financiera en Colombia. *Revista Boletín Redipe*, 3.
- Gallego, J. A., & Cerquera, F. R. (2021). Cripto activo para la intermediación e inversión financiera en Colombia. *Revista Boletín Redipe*, 6.
- García, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data*, 4-5.
- Gobat. (2012). Que es un banco. *Vuelta a lo esencial*, 1.
- Henao, S. S., & Sánchez, L. V. (2020). Caracterización de la industria Fintech: análisis e implicaciones. *Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria*, 12-13.
- Henao, S. S., & Sánchez, L. V. (2020). Caracterización de la industria Fintech: análisis e implicaciones. *Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria Trabajo de Grado*, 13.
- Henao, S. S., & Sánchez, L. V. (2020). Caracterización de la industria Fintech: análisis e implicaciones. *Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria*, 13-14.
- Higuera, J. A., & Guzmán, D. D. (2018). Blockchain y mercados financieros: aspectos generales del impacto regulatorio de la aplicación de la tecnología blockchain en los mercados de crédito de América Latina. *Derecho pucp*, 7.
- Higuera, J. A., & Guzmán, D. D. (2018). Blockchain y mercados financieros: aspectos generales del impacto regulatorio de la aplicación de la tecnología blockchain en los mercados de crédito de América Latina. *Derecho pucp*, 8.
- Jimenez, T. L. (2022). Análisis Financiero de las Inversiones en las compañías de seguros constituidas. *Universidad de Guayaquil*, 24.
- Jouvin Aráuz, C. R. (2008). Impacto de las compañías de seguros en Ecuador: evolución e influencia en la economía del país. *Bachelor's thesis*, 11.
- Lacasa, P. (2020). Banca de inversión versus Banca Comercial ¿Un equipo ético? *Revista Jurídica Investigación en ciencias jurídicas y sociales*, 6.
- Lamothe, F. P. (2019). La evolución del sector de servicios financieros: la amenaza creciente de las fintech a la banca tradicional. *Economistas*, 7.
- Lugo, & Tolentino, J. Y. (2019). Los servicios financieros y la satisfacción. *Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 6-7.
- Matute, F. Í. (2020). Regulación para las fintech en el Ecuador. *Estudios de la gestión*, 3.
- Mayorga, X. S., & Álvarez, B. R. (2008). Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca. *Entramado*, 5.
- Mediomundo, C. (2022). El ecosistema FinTech (Tecnología Financiera) como instrumento de transformación del sistema bancario tradicional en beneficio del cliente. *Revista Gestión*, 17.
- Merchán, C. M., González, B. M., & Largacha, J. M. (2023). El big data y su impacto en los servicios financieros en . *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 9.

- Mero, R. M., Merchán, C. M., & Largacha, J. M. (2022). Las empresas fintech y su impacto en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador. *Contribuciones ala economía*, 6.
- Mero, R. M., Merchán, C. M., & Largacha, J. M. (2022). Las empresas fintech y su impacto en la simplificación de servicios financieros presenciales en el Ecuador. *Contribuciones ala economía*, 3-4.
- Mogro, S. C. (2018). Análisis sectorial: Panorama de la inversión empresarial en el ecuador 2013-2017. *X-pedientes Económicos*, 4-5.
- Muñoz, A. V. (2020). Inclusión y Uso de los Servicios Financieros en el Desarrollo del Sistema Financiero de Colombia: 2007-2017. *Tecnologico de Antioquia*, 19 y 20.
- Noriega, A. M. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 2-6.
- Noya, E. (2016). Es el "fintech" el mayor desafío que afronta la banca. *Harvard Deusto business review*, 5.
- Noya, E. (2016). ¿Es el 'fintech' el mayor desafío que afronta la banca? *Harvard Deusto Business Review*, 5.
- Ocampo, M., & Colonia, S. C. (2017). Fintech tecnología financiera. *oficina de informacion científica y tecnologica para el congreso de la union*, 2.
- Ortiz, C. I., & Laso, A. L. (2023). Diagnóstico de emprendimientos de economía popular y solidaria del cantón Caña. *Enfoques*, 14.
- Pacheco, G. S., & Martínez, M. T. (2020). La revolución fintech en los medios de pago: situación actual y perspectivas. *Revista de Estudios Empresariales*, 5.
- Pacheco, G. S., & Martínez, M. T. (2020). La revolución fintech en los medios de pago: situación actual y perspectivas. *Revista de Estudios Empresariales*, 11.
- Pastor, I. S., Edmundo, R. V., Bessy, C. M., & Tiberio, V. P. (2022). Convergencia tecnológica y su impacto en el sistema financiero digital global. *Revista Venezolana de Gerencia*, 5.
- Pastor, I. S., Edmundo, R. V., Bessy, C. S., & Tiberio, V. P. (2022). Convergencia tecnológica y su impacto en el sistema financiero digigital global. *Revista Venesolana de gerencia*, 4.
- Pluas, V., & Garabiza, B. (2021). Participación de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) en el sistema financiero ecuatoriano. *Revista Espacios*, 2.
- Pujais, R. A. (2017). Satisfacción de los clientes y calidad de servicio bancario percibido en la Agencia Scotiabank. *UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN*, 24-27.
- Rabosto, A. (2017). Los seguros de vida en el marco de las actividades financieras. *Revista Ibero-Latinoamericana de seguros*, 8.
- Rojas, L. (2016). La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca. *Disrupción tecnológica en el sector financiero*, 24.

- Rubaceti, N. A., Giraldo, S. R., & Sepúlveda, M. Z. (2021). Una revisión bibliográfica del Fintech y sus principales subáreas de estudio. . *Económicas CUC*, 6.
- Saldarriaga, H. S., & Gallego, S. L. (2020). Caracterización de la industria Fintech: Análisis e implicaciones. *Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria*, 5.
- Silva, E. R., & Álvarez, S. P. (2021). fintech en américa latina como estrategia de integración regional. *Institución Universitaria Politécnico*, 43.
- Tenesaca, B. L., & Pillaga, R. T. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras . *cienciamatria*, 7.
- Titelman, D. (2003). La banca de desarrollo y el financiamiento productivo. *CEPAL*, 10.
- Valverde, A. S., & Leon, C. A. (2022). Identificación de los factores que influyen en la intención de uso de Fintech de financiamiento alternativo por parte de pequeñas empresas del sector servicios en Lima . *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*, 17.
- Velarde, A. A., Nakasone, L. A., Morales, H. Z., & Valerio, W. W. (2019). Principales factores del desarrollo de la industria fintech para un país emergente en Latinoamérica. *Universidad ESAN*, 33.
- Velarde, A. A., Nakasone, L. A., Morales, H. Z., & Valerio, W. W. (2019). Principales factores del desarrollo de la industria fintech para un país emergente en Latinoamérica. *Universidad ESAN*, 26.
- Vercellana, J. D. (1975). Banca privada de inversión. *Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas.*, 15.
- Verdesoto, G. J. (2020). La gestión de relación con los clientes (CRM) en el desarrollo comercial de las empresas. *Espíritu Emprendedor TES*, 4-5.

Cañar, 05 de Abril de 2024

Asunto: Embargo Temporal del Trabajo de Titulación

Señor,

Ing. Diego Cisneros Quintanilla.

Decano de la Unidad Académica de Administración

Cuenca.

De mi consideración:

Señor Decano, yo César Daniel Chuma Doncon como autor del Trabajo de Titulación Fintech y servicios financieros digitales y ING. Deisy Castillo Castillo como director de la misma, solicitamos a usted y por su digno intermedio a Biblioteca y al responsable del repositorio institucional, el EMBARGO TEMPORAL del mismo, por un lapso de 6 meses, con la finalidad de evaluar su contenido con fines de: evaluación de artículo científico para publicación en revista indexada. Entiendo que luego de vencido este período automáticamente la obra será puesta a disposición del público bajo las normas de gestión de la Universidad.

Por la atención que sepa dar al presente, nos suscribimos de usted muy agradecidos.

Atentamente,



CI: 0350004198

César Daniel Chuma Doncón

C.C.: Biblioteca.