



# CONTRIBUCIONES A LA ECONOMÍA

## LAS EMPRESAS FINTECH Y SU IMPACTO EN LA SIMPLIFICACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS PRESENCIALES EN ECUADOR

Ing. Rubén Mero Mero Mg.

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4139-6385>

[ruben.mero@uleam.edu.ec](mailto:ruben.mero@uleam.edu.ec)

Dr. Carlos Monar Merchán PhD.

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8639-0964>

[carlos.monar@uleam.edu.ec](mailto:carlos.monar@uleam.edu.ec)

Ing. Juan Moreira Largacha Mg.

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8107-3097>

[miguel.moreira@uleam.edu.ec](mailto:miguel.moreira@uleam.edu.ec)

### RESUMEN

Para el sector financiero, la transfiguración tecnológica ha requerido de una importante inversión para dosificar la infraestructura digital, no solo en equipamiento, sino en capital humano, con altas competencias para manejar y desarrollar plataformas informáticas que entreguen tanto servicios como seguridad a los usuarios del sector bancario, principalmente. La figura del «FINTECH», vista como una opción para generar productos financieros y canalizar transacciones entre instituciones y clientes, tiene más de dos décadas, acrecentándose en el 2008, dada la necesidad de simplificar la presencia de clientes en las entidades, tomándole a Ecuador cerca de diez años implementarlo plenamente, activándose más en esta etapa de crisis sanitaria, obligando al consumidor a utilizar servicios en línea. En principio, muchas organizaciones que se dedicaban a la actividad de prestación «FINTECH», no eran muy bien vistas o confiables, sin embargo, el mismo sector bancario se ha empoderado de este modelo de gestión, y hoy se ha transformado en una acción esencial, donde se mide la competitividad en el otorgamiento de estos intangibles. La investigación planteó el objetivo de establecer «en que forma las empresas fintech impactan en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador». Se tomó una muestra importante de los bancos más sobresalientes del país (por región), que brindan este

tipo de servicios. El soporte metodológico del estudio se sustenta en la aplicación de varias tipologías investigativas, conjuntamente con el método deductivo indirecto. Aprovechando el recurso estadístico SPSS/25, se establecieron las correlaciones entre las variables, cuyos principales hallazgos se explican en las conclusiones.

**Palabras clave:** Cambio tecnológico, Capital humano, Mercados financieros, Servicios financieros, Sistemas de pago.

## **THE FINTECH COMPANIES AND THEIR IMPACT ON THE SIMPLIFICATION OF PRESENTIAL FINANCIAL SERVICES IN ECUADOR**

### **ABSTRACT**

For the financial sector, the technological transfiguration has required a significant investment to dose the digital infrastructure, not only in equipment, but also in human capital, with high skills to manage and develop computer platforms that provide both services and security to users of the sector mainly banking. The figure of «FINTECH», seen as an option to generate financial products and channel transactions between institutions and clients, has more than two decades, increasing in 2008, given the need to simplify the presence of clients in the entities, taking Ecuador About ten years to fully implement it, becoming more active in this stage of the health crisis, forcing the consumer to use online services. In principle, many organizations that were dedicated to the activity of "FINTECH" provision, were not very well regarded or dependable, however, the same banking sector has become empowered by this management model, and today it has become an essential action, where competitiveness in the granting of these intangibles is measured. The research raised the objective of establishing "how fintech companies impact the simplification of face-to-face financial services in Ecuador." An important sample was taken of the most outstanding banks in the country (by region), which provide this type of service. The methodological support of the study is based on the application of various research typologies, together with the indirect inductive method. Taking advantage of the statistical resource SPSS / 25, the correlations between the variables were established, the main findings of which are explained in the conclusions.

**Keyword:** Technological change, Human capital, Financial markets, Financial services, Payment systems.

### **INTRODUCCIÓN**

La investigación arranca relevando el objetivo que se planteó, el cual consiste en «establecer en que forma las empresas Fintech impactan en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador»; para ello es necesario entender que el FINTECH (FTCH), es una actividad que si bien no es nueva, denota un acelerado crecimiento, pues su implementación bajo el concepto de entrega de servicios financieros, apoyado en instrumentos tecnológicos de primer orden, ha impulsado la aparición de negocios/empresas dedicadas a esta prestación, con beneficio para personas y organizaciones,

principalmente a PYMES, las cuales han logrado una importante automatización de sus procesos administrativos y contables, dado que es un requisito para poder operar, utilizar y obtener los productos financieros que el mercado ofrece. Esto ha permitido que tanto clientes como compañías, reduzcan una gran cantidad de costos operacionales, sobre todo aquellos relacionados con trámites presenciales, los cuales hoy se pueden hacer virtualmente.

En el tiempo, y sobre todo en países desarrollados, esta actividad estaba desplazando a instituciones bancarias que no le prestaban suficiente atención a este nuevo sistema de servicios, pero hoy, entendida la concepción de este intangible, está cobrando fuerza en la multiplicidad de productos que se pueden ofrecer, ligados directamente al desarrollo tecnológico global. Sin duda la confianza ganada por el sector bancario ha permitido que estas entidades capten más clientes, línea sobre la cual trabajan todos los bancos, midiéndose por parte de los usuarios componentes como la eficiencia, capacidad de respuesta, soluciones, seguridad, versatilidad de las plataformas virtuales, entre otras.

En Ecuador este proceso no ha sido la excepción, tras casi una década de su plena implementación, la significancia del «FINTECH» (fusión de la tecnología y las finanzas), se mide en el mercado por su seriedad y competitividad interinstitucional, pues acceder a una mayor cartera de consumidores, solo se logra cuando los usuarios y empresas palpan los beneficios, que ciertamente tienen una contraparte mutua (banca/clientes). Otro de los propósitos esenciales del «FTCH», es descentralizar las operaciones financieras, mismas que en su mayoría se concentraban en las entidades, con el serio problema de la congestión de los interesados, trayendo consigo insatisfacción en los cuenta-ahorristas, correntistas y toda persona con la necesidad de efectuar un trámite personal o empresarial. Se pueden enumerar entonces varios de los objetivos que plantea el «FTCH».

- a. Nueva oferta de servicios, con el beneficio mutuo para clientes y entidades financieras.
- b. Posibilidad de agregación de valor por parte de instituciones financieras a favor de los usuarios.
- c. Intermediación rápida entre instituciones financieras o de persona a persona (mediación interbancaria).
- d. Reducción de costos financieros para personas y empresas.
- e. Mejor calidad de explicación y transparencia en el contenido de información vía plataforma virtual.
- f. Digitalización de servicios con soluciones inmediatas.
- g. Desarrollo y mejora de la cultura tecnológica para las instituciones financieras y los clientes.
- h. Pagos entre clientes a través de transferencias.
- i. Préstamos directos con reducción de trámites y tiempos.
- j. Operaciones cambiarias.

- k. Desarrollo presente y futuro de monederos virtuales, con procedimientos de seguridad financiera.
- l. Portales Web y banca móvil con servicios de asesoría financiera para empresas y personas.
- m. Impulso a PYMES a través de créditos con tasa preferenciales, incluidas actividades de Crowdlending y Crowdfunding. (Businnes lending).
- n. Gestión de riesgo y seguros.
- o. Otros.

### **Nuevas tendencias del mercado de servicios financieros**

El desarrollo tecnológico a escala global, influenciado y acelerado sobre todo por el fenómeno antrópico de la pandemia del Covid-19, ha traído una nueva corriente tecnológica, beneficiando a todos los sectores industriales en el planeta, pero sobre al sector al financiero-corporativo; por ello Agarwal y Zhang (2020) indican que “el Fintech y su apogeo, ha traído una irrefrenable transformación digital para el modelo de gestión de la banca clásica/tradicional y los servicios financieros”. (p.2). Los pronósticos avizoran un anclaje sostenido del sistema «FINTECH»; los servicios que se promueven a través de este modelo de gestión de negocios pretenden reformar los procesos en las plataformas digitales, buscando captar la mayor cantidad de clientes, y consigo, el mejoramiento de la participación de mercado.

Esta es la tendencia mundial, por ejemplo, en Europa entidades como el Banco de Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los tantos grupos financieros que tiene presencia global, busca acrecentar y diversificar sus operaciones, principalmente en Latinoamérica, aprovecha las estrategias permitidas por el «FTCH». Pero no solo la organización referenciada usufructúa de los beneficios de esta corriente de servicios en los negocios, sino muchas empresas pequeñas y jóvenes por llamárselas así, bajo el criterio “Startup”, las cuales se identifican justamente por la prestación de servicios multicanales, aprovechando la potencialidad de las Tics. Citando ejemplos se puede nombrar a empresas como «Adyen», misma que tiene un importante cartera de clientes, donde se incluye a Facebook, Uber, entre otras; de igual manera están «Avant Credit, Etoro, Bettement Inversión Automatized, Ant Financial Services Group, Captio, Zank, Novicap, Arvoribus (Crowdlending), Lanzanos (Crowdfunding), Kantox», y un sinfín, que le dan soporte principalmente a PYMES.

### **Escenario Ecuatoriano**

Tras el duro golpe para el estado, las empresas y las familias, producto de la pandemia, la economía de Ecuador ha sufrido duros reveses, principalmente en el 2020, sin embargo, el sector bancario si bien vio mermar sus utilidades, comparando el 2019 (USD 560 millones) versus el 2020 (USD 205 millones), de acuerdo a datos de la Superintendencia de Bancos (2020), no reporta perdidas, lo que significa, que si bien existe una buena salud del sistema financiero ecuatoriano, las entidades bancarias hicieron correctamente sus tareas, dosificando su gestión, en medio de una seria crisis, no solo sanitaria

sino económica. Estas organizaciones han tenido una clara visión de los mecanismos, métodos y acciones a tomar, para brindar la calidad de servicios que exigen sus clientes, en un periodo donde la presencialidad es limitada, además de aforos máximos exigidos por organismos de control sanitario, de gestión de riesgo y operaciones especiales, implicando una reducción significativa de las operaciones «in situ», para lo cual fue necesaria la innovación bajo modelos alineados al concepto «FINTECH».

A muchas instituciones financieras no les resulto tan complejo migrar hacia nuevos cambios, pues ya venían con la aplicación de estos modelos de negocios, no obstante, para algunas, como el Banco del Pichincha, una de las entidades más reconocidas de Ecuador, quizá por su tamaño, la adaptación le tomo más tiempo. Hoy la investigación denota una banca consolidada en la prestación de sus intangibles, que seguramente seguirán mejorando. Sin embargo hay ciertos problemas de carácter endógeno y exógeno que aún deben superar en el corto plazo, tales como: carteras vencidas por iliquidez de personas y empresas, refinanciamiento de créditos con riesgo de nueva morosidad, ahondamiento de crisis sanitaria por nuevas variantes, baja inversión pública, endeudamiento externo del estado, vulnerabilidad de sistemas informáticos por parte de hackers, crackers y/o piratas cibernéticos, débil legislación para sanciones de tipo cibernético, baja capacidad técnica y de investigación/acción para identificar la piratería en línea, etc.

Sobre la base de estas deficiencias se plantean las siguientes preguntas problémicas:

¿En qué forma las empresas Fintech impactan en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador?

¿De qué manera la vulnerabilidad de sistemas informáticos de los bancos impacta en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador?

¿De qué forma baja capacidad técnica y de investigación/acción para identificar la piratería en línea, impacta en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador?

¿En qué medida la débil legislación para sanciones de tipo cibernéticos impacta en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador?

### **Desempeño y utilidades de la banca ecuatoriana privada**

Las referencias antes descritas, dan cuenta de las prioridades que están dando los bancos a la mejora de sus sistemas informáticos, en pro de generar una mejor calidad de servicios, presenciales y no presenciales (cada día menos frecuentes en el primer contexto), mismos que ambos casos, tienen como soporte la opción de las plataformas digitales de cada institución. Esto sin duda, ha ido generando un panorama de mucha confianza por parte de clientes y usuarios, posicionando a cada entidad en el colectivo social, lo cual les ha permitido generar operaciones que hoy muestran al cierre del ejercicio económico 2020, importantes utilidades para el sector bancario, que aunque inferiores al 2019, (en medio

de las dificultades económicas del Ecuador, pero sin pandemia), hoy con el asentamiento de la crisis sanitaria por el Covid-19, aun la rentabilidad es representativa para los siguientes bancos (10), de acuerdo a la tabla 1:

**Tabla 1.**

Entidades financieras-bancarias del Ecuador con mayor nivel de utilidades en el 2020

<b>Entidad bancaria</b>	<b>Utilidades en millones de dólares</b>
Pichincha	44,5
Internacional	28,2
Guayaquil	25,8
Bolivariano	25,2
Pacifico (Mixto)	24,8
Diners	20
Produbanco	15
Austro	8,6
General Rumiñahui	6,6
Citibank	5

**Fuente:** Superintendencia de Bancos (2020)

### **Teorizaciones del Fintech y los Servicios financieros**

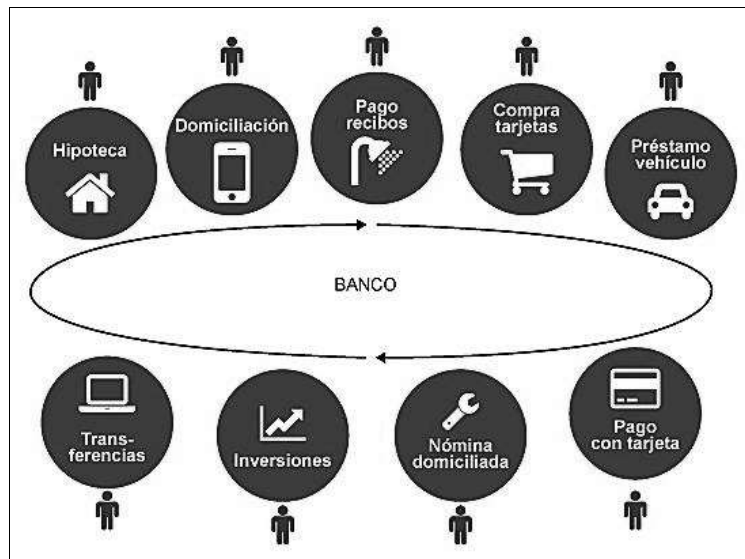
Algunos autores de la temática del Fintech y organizaciones como Bancomext (2018), citando a Edward Callahan, «dan su origen desde hace unos 150 años, señalan que Callahan fue el pionero en crear un medio electrónico para transmitir precios de acciones, a través del telégrafo» (p.3). Sin embargo, es importante entender el criterio técnico de la actividad de las empresas Fintech, misma que ya se ha mencionado, repasando que son aquellas prestadoras y ofertantes de servicios financieros apoyadas con el desarrollo de las Tics, facilitándose su utilización, dado el masivo uso del internet, con dispositivos móviles que hoy están al alcance de todo el mundo. Su terminología se relaciona bajo la fusión del vocablo “finanzas y tecnología”, que luego es compuesta y traducida al idioma inglés. Aunque se podría pensar que es una actividad netamente desarrollada y aplicada por el sector bancario, no es así, pues justamente la disrupción del mercado financiero, ha propiciado la aparición de nuevos formatos y modelos de negocios, con organizaciones que entregan este tipo de servicios, concibiendo que el manejo de operaciones de valores, requiere de un alto grado de confianza, que es donde los bancos aprovechan su gran capital intangible, como su marca-empresa, experiencia, seguridad y confianza de los usuarios, principalmente si ya son clientes asiduos de las distintas entidades del sistema bancario. «in situ»,

Para Maestre (2020), el Fintech significa «la unión de los términos finance y technology, los cuales abarcan un amplio contexto, circunscribiendo a las empresas del sector financiero que emplean las más recientes tecnologías para desarrollar soluciones y productos financieros innovadores» (p.3). Siendo el «FTCH» una creciente industria, sobre la cual los bancos lucharán para tener hegemonía y liderazgo, su desdoblamiento y evolución es imparable, por las necesidades presentes del mercado. Ya en el 2019 el manejo de fondos por este tipo de empresas prestadoras de servicios estaba alrededor de 50 billones de dólares a nivel global, y, en Latinoamérica el flujo de estos capitales paso de 30 a 54 billones de dólares. (Avendaño, 2019, p. 4).

Era claro suponer que los efectos del confinamiento por la pandemia contribuirán a la disrupción del sistema financiero, con creativas formas de otorgar este tipo servicios, por distintos canales de prestación. Por ejemplo en Ecuador, aquellos acostumbrados servicios receptivos domiciliarios de documentos, acercamiento a instituciones para pago de servicios básicos, u otro tipo de cancelación o solución, ya no requieren ser efectuadas bajo presencialidad; hoy muchas instituciones financieras e incluso no financieras, entendieron el concepto de la simplificación, aprovechando la tecnología, siendo visible que la banca tenga puntos localizados para efectuar ciertas transacciones básicas en barrios y comunidades. Actualmente estos servicios están abiertamente fusionados para realizarlos de forma digital, siendo de un claro beneficio del ejercicio empresarial «FINTECH», rompiendo la tradicional operación presencial, con gran relación a la gráfica 1.

**Grafica 1.**

Ciclo clásico de prestación de servicios financieros cotidianos:



*Fuente: Igual Molina, D. – UOC (2018).*

Estudiando y parafraseando un fragmento del análisis efectuado en el «Global Fintech Report», del 2017, la banca tiene un claro desafío para este decenio, aquel soporte y estabilidad que tenía el sector financiero clásico, está viéndose ligeramente amenazado por la aparición de nuevos actores en el negocio, bajo el modelo «FINTECH», el cual es creciente, por la integración de negocios globales, que ciertamente abren oportunidades a este tipo de empresas. Muchas organizaciones visionarias, están tratando de crear una asociatividad para aprovechar infraestructuras, carteras de clientes, y dar una prestación mutua, sin embargo, esta integración tiene sus reparos por la baja cultura empresarial de instituciones financieras clásicas y reputadas, que no se quieren arriesgar, ante la falta de un marco regulatorio jurídico que garantice responsabilidades mutuas, sobre todo por la vulnerabilidad de ciertos sistemas y plataformas tecnológicas.

Investigar sobre la evolución, perfeccionamiento y fuerza que viene tomando el «FINTECH», se vuelve cada día más imperativo, sobre todo para negocios en esta línea, que deben estar a la vanguardia tecnológica. Hoy se habla de una gran funcionalidad de sistemas y servicios, que van desde «la ciberseguridad para el blindaje de las plataformas digitales, el Big Data, automatizaciones robóticas (software), Open banking o banca abierta, Conversational banking (intercambio de comunicación por medio de mensajes), Regtech (soluciones tecnológicas para optimizar medidas de cumplimiento normativo), Billeteras digitales (servicios múltiples para banca móvil celular), Créditos en línea, Analítica avanzada (análisis y manejo de información financiera, macroeconómica, para negocios inteligentes, aplicando modelos de ecuaciones estructurales), entre otros medios y servicios ligados a la tecnología». Esto permite concluir que hay un vertiginoso desarrollo de la inteligencia artificial.

Por otro lado, dándole fortaleza al marco teórico del estudio y sus variables, la simplificación de los servicios financieros no es otra cosa que optimizar de manera eficaz toda aquella tramitología que antes era terriblemente burocrática y presencial, que hoy se puede simplificar a través de los recursos tecnológicos de las instituciones privadas como públicas. En el Ecuador ya ha venido trabajando en el marco jurídico público para ejecutar estas acciones y servicios, por medio del «Reglamento ley de optimización y eficiencia de trámites administrativos» y otras normativas que engloban la política de Gobierno Electrónico (BCE, 2020).

## **METODOLOGÍA**

Este apartado del estudio se fundamenta con datos e información levantada en organismos como la Superintendencia de Bancos (SB) y el Banco Central del Ecuador (BCE). Empleando el método deductivo indirecto (comparaciones) y diversos tipos de investigación, tales como la «bibliográfica, documental, de campo, correlacional, cualitativa y cuantitativa». Otro componente importante de la investigación es el uso de sistema estadístico SPSS/25, como un recurso necesario para determinar las correlaciones entre las variables, así como la validación de hipótesis. Técnicamente se aplicó un instrumento en escala de Likert para receptar la opinión de Gerentes, Directores, Funcionarios y



Ejecutivos de las áreas relacionadas a servicios financieros y tecnológicos de entidades bancarias del Ecuador (137 encuestados). El diseño del presente trabajo tiene bases en lo expresado por Hernández, Fernández y Batista (2014), quienes manifiestan: «se asiente recabar la información en un tiempo determinado, para conseguir datos relevantes y fundamentales sobre el grupo objetivo de estudio» (p.180). La estructura de la encuesta cuenta con 24 ítems (12 por variable), de acuerdo a la respuesta razonada por el encuestado (muy importante equivalente a 5, importante a 4, moderadamente importante a 3, de poca importancia a 2 y sin importancia a 1).

### Muestra de estudio

Se aplicó el muestreo no probabilístico por juicio, por tener conocimiento pleno de la población objeto de estudio, que en este caso son los bancos con mejor ranking de utilidades y reconocimiento del Ecuador (Top 10), según registro de la SB, (tabla 2).

**Tabla 2:**

Muestra levantada en bancos por región y provincias con mayor movimiento comercial del Ecuador

<b>Bancos con operaciones financieras en Ecuador por región (Top 10)</b>			
<b>Bancos</b>	<b># Encuestas Región Costa - Provincia Guayas</b>	<b># Encuestas Región Sierra - Provincia Pichincha</b>	<b># Encuestas Región Amazónica - Provincia Sucumbíos, Puyo Santiago, Pastaza, Orellana</b>
<b>Pichincha</b>	10	14	7
<b>Internacional</b>	8	11	2
<b>Guayaquil</b>	7	9	3
<b>Bolivariano</b>	6	8	Sin operación
<b>Pacifico</b>	6	7	Sin operación
<b>Diners</b>	6	6	1
<b>Produbanco</b>	4	5	1
			(Oficina Coop/Ahorro y Crédito de la pequeña empresa - Pastaza)
<b>Austro</b>	3	4	Sin operación
<b>B. General</b>	2	3	1
<b>Rumiñahui</b>			(Caja intermediación Banco Pichincha)
<b>Citibank</b>	1	2	Sin operación
<b>Total muestra</b>	<b>53</b>	<b>69</b>	<b>15</b>

*Fuente: Referencia SB – Ecuador (2020) – Adaptación: Autores*

## RESULTADOS

Al emplear el recurso estadístico SPSS/25, se comprobó la fiabilidad del instrumento/encuesta, a través del coeficiente «Alfa de Cronbach», obteniendo una resultante de 0,990 como «grado de confianza», interpretándose como «muy alto», reflejado en la tabla 3.

**Tabla 3.**

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	24

*Recurso: SPSS/25*

### Comprobación de las hipótesis

Las variables de estudio «Fintech y Simplificación de servicios financieros», formuladas como hipótesis general, han sido sometidas a la respectiva comprobación, conjuntamente con las hipótesis específicas, a través del programa estadístico SPSS V.25, empleando el coeficiente p “Rho” de Spearman, para establecer las correlaciones respectivas, tal como lo expone la tabla 4.

**Tabla 4.**

Pruebas de hipótesis relacionadas con los problemas de la investigación.

Hipótesis	Variable Independiente	Variable Dependiente	Sig	Rho de Spearman	Resultado
H. General	X. Fintech.		,000	,600	Se rechaza Ho
H. Específica 1	X1. Vulnerabilidad de sistemas informáticos.	Y. Simplificación de servicios financieros	,000	,901	Se rechaza Ho
H. Específica 2	X2. Baja capacidad técnica para identificar piratería en línea.	presenciales.	,000	,840	Se rechaza Ho

H. Específica 3	X3. Débil legislación sancionatoria de tipo cibernético.	,000	,910	Se rechaza Ho
-----------------	--	------	------	---------------

\*\* La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)

**Recurso:** SPSS/25 – **Análisis:** Autores en las conclusiones.

## DISCUSIÓN

La incursión de empresas prestadoras de ciertos servicios financieros en Ecuador, ha venido creciendo de manera gradual, sobre todo aquellas que tienen operaciones en otros países y cuentan con cierto nivel de reconocimiento; sin embargo, ganarse la confianza de los consumidores, no es cosa que se logra de la noche a la mañana, dado que esa es una labor bien alcanzada en el tiempo por las entidades bancarias, que de a poco han ido entendiendo el concepto del «FINTECH», sus alcances y prestaciones. Las medidas adoptadas por el sector han ido desde la mejora consistente de la infraestructura tecnológica, hasta el reclutamiento, contratación y capacitación de su recurso humano, con competencias de alto nivel para cubrir las necesidades demandadas por los clientes.

Esto evidencia que la banca no está dispuesta a sacrificar espacio en el mercado, y en muchos casos, lo que se ha visto es una gestión vinculada bajo un esquema de “outsourcing” y acuerdos “joint venture”, para cubrir operaciones en sitios donde resulta costoso tener un punto de atención y/o agencia, minimizando el riesgo de perder el control del mercado. Es claro que el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, debe ser el arma que determine los niveles de captación de usuarios, donde las entidades financieras fusionadas mantendrán su hegemonía, pese al dinamismo de las empresas «FINTECH», que aprovechan ciertos “players” que aun la banca no implementa, pero que se encamina hacia allá, acompañado de la ciberseguridad para las transacciones digitales.

En este apartado se podrían generar las más divergentes opiniones, unas a favor y otras en contra del fenómeno creciente del «FINTECH», avivando el interés de usuarios y prestadores, los cuales en el primer caso aprovechan las facilidades de los servicios en línea, y los segundos se benefician por la reducción de costos operacionales, sobre en lo relacionado a la contratación del personal que antes efectuaba esas tareas de manera presencial, hoy simplificadas. Sin embargo, el tema presente y futuro a debatir, es la nueva arista de análisis, sobre cuan beneficiosa es la tecnología en términos de incentivo para la creación de fuentes de trabajo, dado que lo que se experimenta desafortunadamente, es una simplificación del tamaño de las empresas del sistema financiero bancario, en temimos de crecimiento de su recurso humano, bajo el desplazamiento de la tecnología. Las «FINTECH» han creado un ecosistema dentro del mundo financiero, obligando a individuos y empresas a fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos, para encarar los nuevos retos que impondrá el desarrollo tecnológico.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones están basadas en los hallazgos del estudio, alcanzándose el objetivo planteado, dado que se comprobó que las empresas fintech impactan en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador, criterio que ha sido validado en la hipótesis general. Técnicamente los resultados provistos por el programa estadístico SPSS/25 (recurso), dan cuenta probatoria de las hipótesis.

a. Para la hipótesis general (X), se obtiene un «grado de correlación moderado», de acuerdo al coeficiente “Rho de Spearman” de 0,602, permitiendo afirmar el supuesto, además de concluir que «las empresas FINTECH SI impactan en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador», encontrándose en una etapa de importante crecimiento, sobre todo en estos tiempos de pandemia, donde se ha reducido el aforo de asistencia en las entidades bancarias, prestando un gran servicio a los clientes.

b. La primera hipótesis específica (X1), según el estadístico, expone un «grado de correlación muy alto», dado el coeficiente Rho de Spearman de 0,901, lo que permite determinar de acuerdo a los problemas, objetivos y supuestos de estudio planteado, que «la vulnerabilidad de sistemas informáticos de los bancos impacta en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador». Esto quiere decir desde una óptica pertinente, de acuerdo a lo manifestado por ciertos ejecutivos de las entidades financieras y los propios clientes, que en la medida en que se presenten problemas de fragilidad en los sistemas informáticos, los usuarios mostraran renuencia al uso de plataformas digitales, y tomaran otras opciones, tales como la presencialidad y utilización de servicios de empresas «FINTECH».

c. En la hipótesis específica (X2), el recurso estadístico desplego una «grado de correlación muy alto», de 0,840 según el coeficiente Rho de Spearman, cuya interpretación permite establecer que «la baja capacidad técnica y de investigación/acción para identificar la piratería en línea, impacta en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador», aspecto sobre el cual deben trabajar decididamente el estado, las instituciones jurídicas y las entidades del sector financiero.

d. Se concluye con la hipótesis específica (X3), donde se alcanza un «grado de correlación muy alto», expuesto por el coeficiente Rho de Spearman de 0,910, probando la certeza del supuesto, que admite señalar en concomitancia con la conclusión anterior, que «la débil legislación para sanciones de tipo cibernéticos impacta en la simplificación de servicios financieros presenciales en Ecuador», siendo un problema por subsanar para generar confianza en el mercado.

## REFERENCIAS

- Agarwal, S., y Zhang, J. (2020). *Fintech, Lending and Payment Innovation. A Review. Asia - Pacific Journal of Financial Studies*. 2 (2). Recuperado el 20 de noviembre de 2021 de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ajfs.12294>
- Avendaño, J. (2019). *Perspectivas del sector Fintech para 2020 en Colombia y en el mundo*. Ed. Uniandes. Recuperado el 10 de diciembre de 2021 de: <https://www.ficuniandes.com/post/2019/11/21/perspectivas-del-sector-fintech-para-2020-en-colombia-y-en-el-mundo>
- Bancomext (2018). *Fintech en el mundo: la revolución digital de las finanzas ha llegado a México*. Recuperado el 02 de diciembre de 2021 de: <https://www.coursehero.com/file/53455132/Libro-Fintech-1pdf/>
- Banco Central del Ecuador - BCE (2020). *Reglamento ley optimización y eficiencia de trámites administrativos*. Ref. 14/02/2020.
- Global Fintech Report (2017). *Informe Global*. Recuperado el 16 de diciembre de 2021 de: <https://www.pwc.ch/en/insights/fs/global-fintech-report-2017.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed. McGraw-Hill. México.
- Igual, D. (2018). *Las Fintech y la reinención de las finanzas*. Ed. Revista OIKONOMICS. ISSN: 2339-9549. España. Recuperado el 14 de diciembre de 2021 de: <https://comein.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/es/numero10/dossier/digual.html>
- Maestre, R. (2020). *Fintech sectores y ejemplos*. Recuperado el 05 de diciembre de 2021 de: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>
- Superintendencia de Bancos (2020). *Ranking de Bancos con mayores utilidades del Ecuador*. Ed. SB. Recuperado el 22 de noviembre del 2021, de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>