



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TÍTULO:

**“ESTUDIO DE LA INCORPORACIÓN DEL FINTECH EN EL
SECTOR FINANCIERO”**

Tesis de grado previa a optar el Título
de Ingeniera en Banca y Finanzas

AUTORA:

Dunia Nicole Uchuari Quezada

DIRECTOR:

Lic. Franklin Yovani Malla Alvarado Mg. Sc.

LOJA- ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

LICENCIADO FRANKLIN YOVANI MALLA ALVARADO MG. SC., **DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTOR DE TESIS.**

CERTIFICA:

Que, el trabajo de tesis titulado **“ESTUDIO DE LA INCORPORACIÓN DEL FINTECH EN EL SECTOR FINANCIERO”** presentado por la estudiante DUNIA NICOLE UCHUARI QUEZADA, previo a optar el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas ha sido orientado y revisado en su forma y contenido; por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de Grado:

Loja, agosto de 2019




Lic. Franklin Yovani Malla Alvarado Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Dunia Nicole Uchuari Quezada**, declaro ser autor del presente trabajo de tesis, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes y jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Tesis en el Repositorio Institucional —Biblioteca Virtual.

Autora: Dunia Nicole Uchuari Quezada

Firma: 

Cedula: 1104402662

Fecha: Loja, agosto de 2019

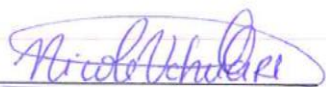
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Dunia Nicole Uchuari Quezada, declaro ser la autora de la tesis titulada “ESTUDIO DE LA INCORPORACIÓN DEL FINTECH EN EL SECTOR FINANCIERO” como requisito para optar el grado de **Ingeniera en Banca y Finanzas**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por plagio o copia de la Tesis que realiza un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 16 días del mes de agosto del 2019, firma del autor.

Firma: _____



Autor: Dunia Nicole Uchuari Quezada

Cédula: 1104402662

Dirección: Loja, C/ Lago Salado y Lago Yacuri

Correo Electrónico: nicole.uchuari@gmail.com

Teléfono: 0982754303- 0939462733

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Lic. Franklin Yovani Malla Alvarado Mg. Sc.

Tribunal de grado

Presidente del Tribunal: Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mgtr.

Miembro del Tribunal: Ec. Lenin Ernesto Peláez Moreno, MGP.

Miembro del Tribunal: Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez, MAE.

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida y por haberme dado a mis padres que fueron mi apoyo durante este largo camino. Igualmente, por cada miembro de mi familia pues me mostraron cuán grande es tu amor, mi Señor. A mis mejores amigos María Belén Quezada e Iván Rodrigo Pineda porque siempre fueron mi apoyo, por sus muchos abrazos y alegrías que hicieron que todo el trayecto universitario fuera más llevadero.

Dunia Nicole

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar las gracias a Dios por darme la vida y la sabiduría para culminar con esta tesis que significa una meta más cumplida. A mi querida Universidad Nacional de Loja por brindarme la oportunidad de obtener una carrera profesional. A todos los docentes que estuvieron conmigo compartiéndome sus conocimientos de forma gentil y sabia, siempre con carisma para con sus estudiantes. A mi director de tesis, Ing. Franklin Yovani Malla Alvarado Mg. Sc, que, con sus buenos conocimientos, pero sobre todo con mucha motivación logró guiarme por el camino correcto.

La autora

a. Título

“ESTUDIO DE LA INCORPORACIÓN DEL FINTECH EN EL
SECTOR FINANCIERO”

b. Resumen

El presente trabajo de titulación se basó en el desarrollo del Fintech como elemento disruptivo en el sector financiero, para lo cual se analizó cada una de las diferentes fases que atravesó el sector financiero a lo largo de los años hasta su consolidación actual. En este contexto, la época de los años XX constituyó el período en que las finanzas comenzaron el proceso de digitalización, en el que los procedimientos, programas y sistemas informáticos entraron en el sector, pero con el pasar del tiempo estos cambios se convirtieron en modelos estándar que provocaron un estado de ambivalencia entre componentes tradicionales y tecnológicos. Situación que provocó la aparición de empresas emprendedoras con un fuerte componente tecnológico (Fintech) que cubren la oferta y demanda de innovación digital en el sector financiero.

En Ecuador y en la provincia de Loja esta ola de innovación Fintech generó propuestas como por ejemplo la “Plataforma de financiación participativa para emprendimientos lojanos y el Cajero automático con tecnología contactless” para la ciudadanía en general. Estos productos fueron creados para solucionar los múltiples problemas que tienen la población con las entidades financieras, causados principalmente por los altos costes de intermediación y múltiples requisitos a la hora de recibir financiamiento. Mientras que el cajero se presentó como una solución alternativa pues garantiza rapidez y seguridad para los clientes al emplearlos. Demostrando así que las startups funcionan no solo como competidoras sino también como complementarias en algunas funciones de la cadena de valor de estas entidades financieras tradicionales.

En lo referente a la metodología aplicada se utilizaron distintos métodos para la elaboración del presente el trabajo. En primer lugar, estuvo el método deductivo que se empleó en la búsqueda de los principales factores digitales que marcaron la fase transitoria del sistema financiero tradicional a su estado actual. Por su parte, el método bibliográfico que se usó en la recopilación de información concerniente al objeto de estudio, a través de la recolección de información teórica y conceptual presente en artículos científicos, trabajos investigativos e informes emitidos por las principales organizaciones mundiales como BID, Finnovista impulsadora de Fintech, KPMG y Ernst & Young etc. También se aplicó el Modelo de negocio Canvas que facilitó la formulación de los nuevos productos y servicios financieros para la ciudad de Loja.

Además, la investigación hizo énfasis en la oferta de productos y servicios ofrecidos por empresas Fintech más relevantes en el Ecuador, que permiten que muchos de los servicios financieros lleguen a la mayor parte de la población por su fácil y simple manejo. Muchos expertos concluyeron que el Ecuador es el lugar idóneo para el desarrollo de startups enfocadas en el segmento financiero, dado que el interés por esta materia es reciente en el país y son muchas las personas y empresas que están dispuestas a proponer ideas innovadoras que lleven la digitalización financiera ecuatoriana a otro nivel.

Palabras clave:

Fintech; elemento disruptivo; startups; Ecuador

Abstract

This titling work was based on the development of Fintech as a disruptive element in the financial sector, for which each of the different phases that went through the financial sector over the years until its current consolidation was analyzed. In this context, the time of the 1920s was the period when finance began the process of digitization, in which computer procedures, programs and systems entered the sector, but over time these changes became standard models that led to a state of ambivalence between traditional and technological components. Situation that led to the emergence of entrepreneurial companies with a strong technological component (Fintech) that cover the supply and demand for digital innovation in the financial sector.

In Ecuador and the province of Loja this wave of innovation Fintech generated proposals such as the "Participatory financing platform for Lojanos ventures and the ATM with contactless technology" for the general public. These products were created to solve the multiple problems that the population has with financial institutions, mainly caused by high intermediation costs and multiple requirements when receiving financing. While the cashier was presented as an alternative solution as it guarantees speed and security for customers when using them. Proving that startups function not only as competitors but also as complementary in some functions of the value chain of these traditional financial institutions.

With regard to the methodology applied, different methods were used to develop the work. First, there was the deductive method used in the search for the main digital factors that marked the transitional phase of the traditional financial system to its current state. For its part, the bibliographic method used in the collection of information concerning the object of study, through the collection of theoretical and conceptual information present in scientific articles, research papers and reports issued by the global organizations such as IDB, Finnovista driver of Fintech, KPMG and Ernst & Young etc. The Canvas Business Model was also implemented, which facilitated the formulation of new financial products and services for the city of Loja.

In addition, the research emphasized the offer of products and services offered by the most relevant Fintech companies in Ecuador, which allow many of the financial services to reach most of the population for their easy and simple management. Many experts concluded that Ecuador is the ideal place for the development of startups focused on the financial segment,

since interest in this subject is recent in the country and many people and companies are willing to propose ideas that take Ecuadorian financial digitization to another level.

Keywords:

Fintech; disruptive element; startups; Ecuador

c. Introducción

La globalización ha provocado que hoy en día la sociedad viva en constantes cambios, especialmente el mundo financiero. “Contar con las herramientas necesarias y saber utilizarlas se ha convertido en un asunto importante en un mundo cada vez más global y competitivo en el que la internacionalización de productos resulta fundamental para cualquier negocio” (García, 2017, p.10). El déficit de competitividad estructural provocado por la innovación tecnológica produjo el nacimiento del Fintech.

En base a lo expuesto, el estudio de la incorporación del Fintech en el mundo constituye un aporte significativo en la actualidad pues irrumpen en el sector financiero de una forma revolucionaria, sus productos y servicios proponen mejoras en la seguridad y satisfacción del cliente de forma rápida y confiable. De igual manera, las instituciones financieras que manejan sistemas producto de startups enfocadas al sector financiero encuentran en estas una ayuda complementaria que inclusive significan una reducción de costos e incremento de rentabilidad y captación de nuevos clientes; todo con el fin de propiciar un mejor desarrollo entre los diferentes agentes del sector financiero.

Finalmente, el trabajo se encuentra estructurado de la siguiente forma: **Título** es el nombre de la investigación. **Resumen** que detalla una síntesis de los temas tratados en la tesis en castellano y traducido al inglés. **Introducción** que describe la importancia del tema expuesto, su contribución y estructura. **Revisión de la literatura** muestra la conceptualización de los referentes teóricos en los que se fundamenta el análisis, además permite ampliar y corroborar el trabajo desarrollado. **Materiales y métodos** que presenta los materiales utilizado, así como cada método, el tipo de estudio y demás procedimientos desarrollados. **Resultados** que presenta la evolución del sistema financiero a través del tiempo y el impacto causado por la digitalización a partir del siglo XX. **Discusión** en donde se confrontan los resultados obtenidos en la tesis. **Conclusiones** que señalan los datos más importantes extraídos del trabajo de investigación. **Recomendaciones** que plantean soluciones alternativas para los resultados encontrados en la tesis y que contribuyan al perfeccionamiento del mismo. **Bibliografía** compuesta por las fuentes (libros, artículos y páginas web) de las cuales proviene la información que sustenta a la tesis y finalmente los **Anexos** que incluye la información soporte utilizada.

d. Revisión de literatura

Finanzas

Las finanzas son una disciplina que optimiza los recursos financieros para lograr los objetivos de una organización con mayor eficiencia y rentabilidad (Roman, 2012). Es esencialmente la forma en que tanto las personas, empresas e instituciones gestionan el dinero para poder adquirir los productos, servicios y hacer frente a sus obligaciones. Asimismo, sobre su definición Esparza (2010) afirma: “Es la economía [encargada] de administrar el dinero, (...) que afectan la vida de toda persona y organización. Se relacionan con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre personas, empresas y gobiernos” (p. 2).

También a las finanzas, según Besley y Brigham (2010) les compete: “Las decisiones que se toman en relación con el dinero o, con más exactitud con los flujos de efectivo (...), cómo se recauda el dinero y cómo lo usan los gobiernos, las empresas y los individuos” (p. 4). Es decir, se basa en la obtención y gestión de los fondos para realizar operaciones y tomar decisiones acertadas sobre la disposición de sus activos.

Según Bodie y Merton (1999) afirman que hay por lo menos cinco razones por las cuales se debe estudiar las finanzas:

- Administrar los recursos personales.
- Tratar con el mundo de los negocios.
- Aprovechar oportunidades profesionales interesantes y satisfactorias.
- Tomar como ciudadano decisiones bien fundamentadas de interés público.
- Enriquecer la mente.

En resumen, las finanzas se definen en base a dos términos: la valoración de activos y la toma acertada de decisiones creadoras de valor. La forma en que la gente asigna recursos escasos a través del tiempo es importante ya que de la toma de decisiones dependerá la comparación de costos con los beneficios inciertos (ganancias futuras) que esperan obtener durante varios años las personas, empresas o gobiernos. En la actualidad, se están desarrollando toda clase de productos, servicios, técnicas y métodos que proporcionan una mejor comprensión de los

aspectos financieros de las empresas que ayudan en el incremento de la rentabilidad. Más aún en aquellas familias y empresas cuyo apalancamiento financiero sobrepasa los ingresos y capital propio de las mismas.

El papel del especialista financiero

En vista de que casi todas las decisiones de una empresa son del tipo financiero, por la relación costos/gasto y rentabilidad, es necesario la presencia de un especialista financiero en la empresa. El Instituto Financiero de Ejecutivos (1999) define al especialista financiero como la persona que tiene la capacidad para realizar funciones como planeación, obtención de capital, administración de fondos, contabilidad y control, protección del activo, administración de impuestos, relaciones con los inversionistas, evaluación y consultoría y administración de los sistemas de información.

Asimismo, el objetivo del administrador financiero es aumentar el valor de la empresa a través de la maximización de la riqueza del propietario y de la empresa; así lo afirma Esparza (2010): “Su principio económico fundamental es el análisis marginal (los beneficios adicionales mayores a los costos adicionales), (...). busca la obtención, asignación y uso óptimo de los fondos, en las más favorables condiciones” (p. 16).

La maximización del valor de la empresa consiste entonces en: alcanzar el posicionamiento sólido que garantice liquidez y fomenten nuevos nichos de mercado; a través de la investigación y desarrollo. Dado que los mercados están siendo globalizados, las transferencias de capital se efectúan muy rápidamente hacia cualquier parte del mundo. Siendo necesaria la producción de bienes y servicios ideados a través de la tecnología, de alta calidad y a un bajo costo.

Decisiones financieras de las familias

En las finanzas todos los grupos se clasifican como familias, sin importar el tamaño ni la forma de los hogares —sí viven con varias generaciones o si comparten recursos. Según Bodie y Merton en su libro *Finanzas* (1999) la discriminación sobre la diferente conformación de los hogares es indiferente, no obstante, sí recalca que la mayoría de las familias tienen que afrontar cuatro tipos de principales decisiones o interrogantes presentadas en la tabla 1.

Tabla 1*Decisiones financieras de las familias*

Tipos	Principales interrogantes
Consumo y ahorro.	¿Qué parte de su patrimonio actual deben destinar al consumo y qué proporción de su ingreso actual deben ahorrar para el futuro?
Inversión	¿Cómo deben invertir el dinero que han ahorrado?
Financiamiento.	¿Cuándo y cómo deben utilizar el dinero ajeno para realizar sus planes de consumo y de inversión?
Administración del riesgo.	¿Cómo y en qué términos deben las familias tratar de reducir las incertidumbres financieras que afrontan o cuándo conviene aumentar los riesgos?

Fuente: Bodie y Merton (1999) “Finanzas”, (p. 4).

Decisiones financieras de las empresas

Las principales decisiones financieras de cualquier tipo de empresa parten de la idea de la necesidad de capital. La adquisición del capital físico (edificios, maquinaria y otros insumos intermedios que se utilizan en el proceso de producción) y el capital financiero (acciones, bonos y préstamos con que se financia la adquisición del capital físico) una vez que la compañía ha de decidido en qué negocio desea entrar, se convierte en un difícil proceso financiero de toma de decisiones (Bodie y Merton, 1999).

Este tipo de decisiones comienza con la determinación de un plan de financiamiento factible para la empresa que aborde la cuestión a través de una mezcla óptima de financiamiento que abarque el proyecto de inversión total de empresa y no solamente del proyecto individual de inversión. Las empresas poseen una serie de instrumentos y deudas para financiarse:

Están aquellos valores estandarizados que pueden negociarse en los mercados organizados: acciones comunes, acciones preferentes, bonos y valores convertibles. Otros son créditos no realizables como los préstamos hipotecarios, las opciones de compra de acciones para los empleados, los arrendamientos y los pasivos de pensiones. (Bodie y Merton, 1999, p. 6)

Empresa

Por definición, las empresas son entidades cuya función primordial es producir bienes y servicios. En su acepción Romero (2007) afirma que: “Es el organismo formado por personas,

bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela” (p. 9). Y su propósito lucrativo, se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios. (Andrade, 1996).

Para los autores Casanueva, Ganaza y García del Junco (2000) la empresa se define como: “La entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados” (p. 3).

Una compañía puede organizarse en tres tipos básicos:

Tabla 2
Clasificación de empresas

Tipos	Descripción
Empresa individual	Este tipo de compañía pertenece a un solo individuo o familia y tanto el pasivo como el activo corresponden también al activo y pasivo personal del propietario. Su responsabilidad ilimitada significa que, si la compañía no puede pagar sus deudas, pueden embargar otros bienes del propietario para satisfacer las demandas de sus acreedores.
Empresa colectiva	Está formada por dos o más propietarios denominados socios, que comparten el patrimonio de la compañía. Los socios también tienen responsabilidad ilimitada salvo se estipule lo contrario. Y en el contrato constituido se estipula cómo se repartirán las pérdidas y ganancias entre los propietarios.
Sociedad anónima o corporación	Es una compañía del tipo capitalista con entidad legal independiente de sus propietarios. La responsabilidad de los accionistas es limitada así si la corporación no liquida sus deudas, se embargarán los activos para hacer frente a los acreedores, pero no pueden hacer lo mismo con los bienes de los accionistas. En la escritura constitutiva de la empresa se estipulan las reglas que la regirán. Consta, por ejemplo, el derecho a compartir las distribuciones que se realice proporcionalmente a la cantidad de acciones que posean.

Fuente: Bodie y Merton (1999) “Finanzas”, (p. 7).

La clasificación de las empresas según Bodie y Merton constituye una descripción breve de las empresas según su constitución legal, pero existen una serie de clasificaciones que las distingue de una u otra forma. Sin embargo, todas las empresas persiguen unos objetivos en común: su capacidad de respuesta e innovación, por lo que el capital humano representa una ventaja

competitiva sustentable. El avance de las empresas en la globalización implica un proceso de modificación constante en su actividad, tanto en lo que respecta a su gestión como en la generación de nuevas ideas. Obteniendo como resultado una serie de nuevas empresas con nuevos fines y propósitos.

Administración

En el presente se busca que las empresas sean competitivas, sustentables y redituables y se consigue solamente a través de una buena administración. La misma que, de acuerdo con Robbins y Coulter (2010) implica: “Coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6). La administración supone para los gerentes, realizar las actividades de forma eficiente y eficaz.

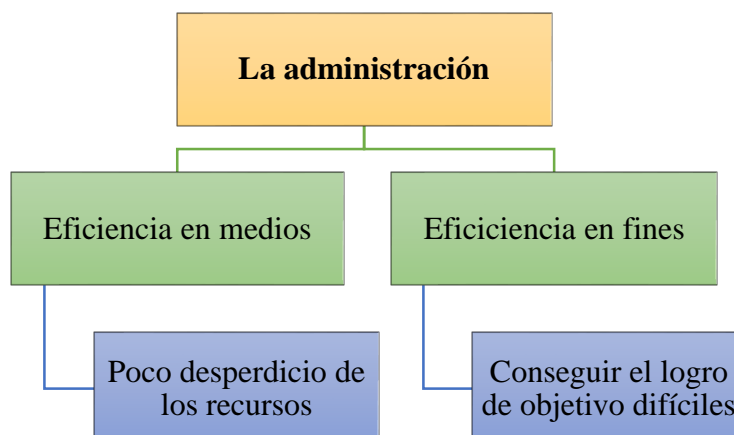


Figura 1 ¿Qué es la administración?

Fuente: Robbins y Coulter (2010) “Administración”, (p. 12).

También, de acuerdo a Koontz y O’Donnell (2012) la definen como: “La dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir sus integrantes” (p. 4). Por su parte Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) la entienden como: “Un conjunto de personas orientadas a resolver objetivos comunes, las cuales, a través de la coordinación adecuada de sus recursos producen de manera eficiente y eficaz los bienes y servicios que requieren la población para satisfacer sus necesidades” (p. 12).

Sin embargo, este mismo autor aclara que el término ha sufrido una importante modificación debido a que actualmente se enfoca en: “Definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales (...) con el fin de alcanzar dichos objetivos de la

manera más adecuada” (Chiavenato, 2014, p.8). En otras palabras, la administración queda comprendida en cinco acciones que engloban su definición: la planeación, organización, integración, dirección y control de los diferentes recursos de la empresa. Que permitan asegurar la máxima prosperidad para la empresa y el trabajador.

Sistema financiero

Está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados. “Mediante los cuales se realizan los contratos financieros y el intercambio de activos y riesgos” (Bodie y Merton, 1999, p. 10). “A través del Sistema Financiero se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento” (BANECUADOR, 2016).

Un libro reciente sobre la banca comercial delimita al sistema financiero como un conjunto de instituciones que operan y se interrelacionan bajo un mismo marco jurídico, normativo, político y social. “Su objetivo es movilizar y canalizar los ahorros de las empresas públicas y privadas que tienen en exceso hacia la inversión, con el fin de cubrir las necesidades de las empresas públicas y privadas” (Escoto, 2011, p. 24).

Igualmente, la globalización se ha convertido en un factor importante para el cumplimiento de su objetivo. “Los mercados e intermediarios financieros están conectados por medio de una amplia red internacional de comunicaciones, de modo que la transferencia de pagos y la negociación de valores se llevan a cabo prácticamente las 24 horas del día” (Bodie y Merton, 1999, p. 22).

Brindando de esta forma, una serie de servicios y productos financieros nuevos que facilitan el flujo de los fondos entre los intermediarios financieros.

El flujo de fondos

El flujo de fondos describe la interacción de fondos que sucede entre las entidades que tienen un excedente de ellos y los que presentan un déficit (Bodie y Merton, 1999). La primera interacción de los fondos fluye desde las unidades de excedente hacia las de déficit a través de los mercados financieros sin pasar por un intermediario. Esto sucede cuando una unidad de

superávit (empresas o familia) compra acciones a una unidad de déficit (empresa). Por otro lado, es necesario que los fondos fluyan a través de un intermediario financiero como sucede al realizar un préstamo en un banco. Y, por último, está la relación de intercambio entre el círculo intermediario y mercados indica que los intermediarios con frecuencia canalizan fondos hacia los mercados financieros.

El enfoque funcional

El enfoque funcional se apoya sobre dos principios básicos, de acuerdo a Bodie y Merton (1999):

- Las funciones financieras son más estables que las instituciones financieras, (...), evolucionan menos con el tiempo y varían menos entre los países.
- La forma institucional depende de la función, esto es, la innovación y competencia entre las instituciones mejoran el desempeño de las funciones del sistema financiero. (p. 24)

Y de igual manera, tiene seis funciones básicas que cumple el sistema financiero:

- Ofrece medios para transferir recursos económicos en el tiempo entre países e industrias.
- Ofrece medios de administrar el riesgo.
- Ofrece medios de compensar y establecer los pagos para facilitar el intercambio.
- Ofrece un mecanismo para reunir recursos en un fondo común y para subdividir la propiedad entre varias compañías.
- Suministra información sobre precios y con ello contribuye a coordinar la toma descentralizada de decisiones en diversos sectores de la economía.
- Ofrece medios de resolver los problemas de incentivos que surgen cuando uno de los que intervienen en la transacción posee información de la cual carece el otro o cuando uno actúa como agente del otro. (Bodie y Merton, 1999, p. 24)

Productos financieros

Los servicios y productos financieros según Besley y Brigham (2010) son: “Las funciones que ofrecen las organizaciones que operan en el sector financiero” (p. 5). Se consideran productos bancarios a todo lo que conlleva una transacción con dinero, con el cual las instituciones financieras cobran un interés. Por otro lado, los servicios financieros son todos aquellos medios

que tienen el fin de ayudar a las personas en la realización de sus operaciones financieras, por lo general algunas son gratuitas y por otras se debe pagar una comisión.

Préstamos hipotecarios

Se denomina préstamo hipotecario a aquel contrato donde: “La garantía recae en la hipoteca de un bien inmueble [generalmente una vivienda o la compra de terreno y su correspondiente construcción]. Se formaliza en escritura pública ante Notario y se inscribe en el Registro de la propiedad” (Bancaja, 2002, p. 17).

Este tipo de garantía permite al solicitante de financiamiento devolver el dinero a plazos más largos y con tasa de interés menores comparados con los otros tipos préstamos, que de igual manera supone una mayor seguridad para la entidad financiera por su menor riesgo. “Normalmente, los bancos sólo concedan préstamos hipotecarios por un importe equivalente al 80% del valor de tasación, como máximo” (Finanzas para todos, 2019).

Otros préstamos y créditos

Préstamo personal. Este tipo de préstamo según AICAR ADICAE (2016) es: “Una operación por la cual una entidad financiera (prestamista) pone a disposición del cliente (prestatario) una cantidad determinada de dinero (el denominado capital del préstamo) mediante la formalización de un contrato” (p. 10). Cabe añadir que se debe pagar una suma adicional que será parte del costo de pedir dinero prestado.

Depósitos

Los depósitos son productos bancarios e instrumentos de ahorro para las personas que poseen excedente de dinero o simplemente tienen la necesidad de mantenerlo seguro en alguna institución financiera. De manera similar, es considerado por Rodríguez (1994) como: “Depósitos irregulares de dinero que permite conservar parte de los ingresos de las personas en previsión de necesidades futuras o de la formación de un capital. (...) persigue la conservación (...), su incremento, su custodia y manejo por el Banco” (p. 35).

Depósitos a la vista. El depósito a la vista es un contrato en el que las personas que ahorran su dinero en una institución financiera no están sujetos a ninguna restricción, pueden sacarlo en cualquier momento, con expresar simplemente la voluntad de hacerlo. “En las cuentas a la vista se puede depositar dinero para después realizar operaciones financieras diversas, como reintegrarlo en cajero o ventanilla, hacer transferencias, realizar pagos con tarjetas” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 16).

Tabla 3

Clasificación de los depósitos a la vista

Tipos	Descripción
Cuentas de ahorro	Una cuenta de ahorro es un depósito a la vista de tipo ordinario. A diferencia de los depósitos a plazo en los que el dinero queda retenido durante un periodo de tiempo, las cuentas de ahorro se caracterizan porque el titular puede tener una disposición inmediata de sus ahorros, sin penalización alguna. Este producto ofrece también un porcentaje de intereses, aunque que está por debajo de los depósitos a plazo fijo.
Cuentas corrientes	Es un contrato que se realiza entre un cliente y un banco, donde este último se compromete en cumplir con las órdenes de pago según la cantidad de dinero depositado o al crédito acordado con el cliente. Es una cuenta a la vista, con la peculiaridad de que se pueden emitir cheques con cargo a la misma y podría dejarse en saldo negativo, así como también puede ser administrada por una persona o grupo de personas.

Fuente: Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguro de Aragón (2016) “Guía de productos” (p. 35)

Depósitos a plazo. El depositante se compromete a prescindir de los ahorros depositados durante un periodo de tiempo que se pacta antes de que se constituya la imposición a plazo. El Centro de Estudios de Consumo (2013) lo define como: “El contrato por el cual, el Banco recibe de sus clientes sumas de dinero, cuya propiedad adquiere, comprometiéndose a restituir otro tanto en la misma moneda y en la forma pactada” (p. 2).

Depósitos estructurados o referenciados. “Es un depósito a plazo determinado (contrato principal), con un rendimiento (en todo o en parte) vinculado a la evolución de un determinado índice o referencia variable, bursátil o no (derivado implícito)” (Banco de España, 2019, p. 1).

Fondo de garantía de depósitos

Los fondos de garantía son: “Reservas destinadas a garantizar los ahorros de los consumidores ante una quiebra de la entidad en la que tienen depositados sus ahorros” (Asociación de

Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 22). La entidad ofrece una indemnización a sus inversores en un supuesto de insolvencia de entidad que presta el servicio de inversión ya sea por el dinero o los valores depositados. (BBVA, 2018).

Fondo de inversión

Es un instrumento de ahorro que agrupa a un número importante de personas que invierten en él su dinero. El fondo reúne esas cantidades y las pone a disposición de la entidad gestora, que se encarga de invertirlo en diferentes productos de su cartera de inversión (acciones, títulos de renta fija, activos monetarios, otros fondos...) con el objetivo de conseguir el mejor resultado posible.

Tabla 4

Clasificación de los fondos de inversión

Modalidades	Descripción
Fondos de inversión mobiliaria	El objeto de la inversión son activos financieros.
Fondos de inversión inmobiliaria	Invierten fundamentalmente en inmuebles para su explotación en alquiler. Suelen ser fondos menos líquidos que los financieros.
Fondos de Renta Fija	Invierten la mayoría de su cartera en valores de renta fija, (valores del tesoro, pagarés, depósitos, etc.).
Fondos de Renta Variable	Invierten la mayor parte de su cartera en valores de renta variable.
Fondos mixtos	Su cartera de inversión está partida en dos partes: Una de renta fija y otra de renta variable.
Fondos globales	No tienen definida su política de inversión. No especifican la divisa, límites respecto a la inversión en renta variable, restricciones geográficas. Son fondos con un alto riesgo.

Fuente: Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguro de Aragón (2016) “Guía de productos”, (p. 25).

Bolsa de Valores y Acciones

La Bolsa de Valores es en el mercado donde se negocian las acciones. “La Bolsa es un mercado secundario, es decir, en ella cotizan valores que ya fueron emitidos con anterioridad en una oferta pública o privada” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 29).

Por su parte las acciones son: “Una parte alícuota del capital social de una empresa anónima. Representa la propiedad que una persona tiene de una parte de esa sociedad” (Estrella, 2018, p. 46).

Planes de pensiones

Según la Guía práctica de productos de ahorro para la jubilación: “Son vehículos financieros que permiten a los partícipes ahorrar para disponer de un capital o una renta en el momento de la jubilación” (BBVA, 2016, p. 1). Para ello es necesario que la persona que lo contrate vaya realizando distintas aportaciones al mismo a lo largo del tiempo, la entidad financiera o aseguradora (fondo de pensiones) será la encargada de invertir las aportaciones y podrá cobrar comisiones, que serán especificadas en el documento de contractual. Un plan de pensiones se integra dentro de un fondo de pensiones.

Servicios financieros

Tarjetas

Rubén Escobar (2018) propone una definición clara sobre el concepto de tarjeta financiera:

La tarjeta (...) es un plástico emitido por una entidad financiera con una banda magnética en el reverso y un chip electrónico que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular. Se utiliza para poder efectuar diferentes operaciones financieras y está ligada a una clave o PIN que permite autorizar dichas transacciones. (p. 1)

Tarjetas de débito. Su finalidad se basa, en obtener dinero en efectivo a través de un cajero automático, sin necesidad de acudir a una entidad financiera. “Para ello, es necesario tener una cuenta con la entidad que la emite y saldo positivo en la misma, porque el cargo se hace automáticamente y por tanto dicha tarjeta debe tener fondos” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 37).

Tarjetas de crédito. “Sirven de instrumento para conceder crédito. De este modo, se puede gastar hoy en compras lo que al mes siguiente se paga tras el abono de la nómina” (Derecho del

Mercado Financiero , 2006, p. 1). Estas siempre tienen un límite fijado de crédito y se puede hacer compras sin contar en ese momento con dinero en la cuenta bancaria.

Transferencias

Es una operación en la que una persona o entidad ordena y da instrucciones a su entidad bancaria, sobre un envío (con cargo a una cuenta suya) una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa. “Dicho de otra forma, realizar una transferencia consiste en pasar dinero de una cuenta a otra, bien de la misma entidad o bien en otra entidad. Si la transferencia se produce dentro de la misma entidad se denomina traspaso” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 43).

Tipos de transferencias.

- Según el plazo de ejecución, se distingue entre transferencias ordinarias y urgentes. Como su nombre indica; las urgentes tienen un plazo menor y consecuentemente, un coste más elevado.
- Según el área geográfica:
 - ✓ Transferencias nacionales (o domésticas): Tanto el envío del ordenante como la recepción de fondos por parte del beneficiario tienen lugar en propio país.
 - ✓ Transferencias exteriores o transfronterizas: El ordenante y el beneficiario se encuentran en países diferentes.

Cheques

Se define el cheque como el documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor). El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta.

Este medio de pago cada vez tiene un grado de uso menor debido a la posibilidad de pérdida del documento, de insolvencia del pagador y de fraude (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016).

Banca móvil

Asimismo, la banca online tiene muchas ventajas para los clientes porque ven en esta la forma más atractiva para ahorrar tiempo y dinero. Puesto que permiten realizar operaciones a cualquier hora en cualquier lugar del mundo de manera segura y rápida. A continuación, se describen las múltiples ventajas e inconvenientes de la intervención de la digitalización en el sector financiero:

Tabla 5

Las ventajas y desventajas de innovar con la banca digital

BANCA DIGITAL	
Ventajas	Desventajas
— Permite al cliente realizar todas las operaciones a través de un equipo informático, de manera rápida y sencilla.	— La necesidad de contar con un soporte (ordenador o Smartphone) y conexión a internet para acceder a la cuenta virtual
— Sin horarios. Atención las 24 horas sin restricciones.	— La falta de interacción con el personal de la entidad ante cualquier duda. Se pierde relación cercana con el cliente. Se pierde trato humano.
— Supone un ahorro para la entidad en lo que respecta a oficinas.	— Mucha gente desconfía de la seguridad que le puede aportar este tipo de operativa.
— Las condiciones tienen menos letra pequeña y mayor transparencia.	— Rechazo por parte de los usuarios a dar su información personal a través de internet.
— No hay necesidad que el cliente se desplace, ahorra tiempo y dinero. Y por otro lado se gana lealtad de este.	— El mayor esfuerzo de tener que leer todas las características de los productos hace que muchos prefieran que alguien las explique.
— Tipo de interés obtenidos son más competitivos, debido a su simple estructura de costes.	

Fuente: Valera (2017) “Análisis de la banca tradicional frente a la digital” (p. 23).

Seguros

El contrato de seguro es aquél donde el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima a cubrir su bienestar en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, (dentro de los límites pactados). Ya sea reparando el daño producido al asegurado y/o a satisfaciendo un capital, una renta u otras prestaciones convenidas. Constituyéndose así en un medio eficaz para la protección de las personas frente a los posibles riesgos (MAFRE, 2017).

Mercados financieros

Los mercados financieros se definen según Besley y Brigham (2010) como: “Un sistema compuesto por individuos e instituciones instrumentos y procedimientos que reúne a prestatarios y ahorradores” (p. 87). Así mismo existe otra definición sobre los mercados financieros; según Gitman (2003) son: “Foros en los que los proveedores y los demandantes de fondos pueden hacer transacciones comerciales directamente” (p. 19).

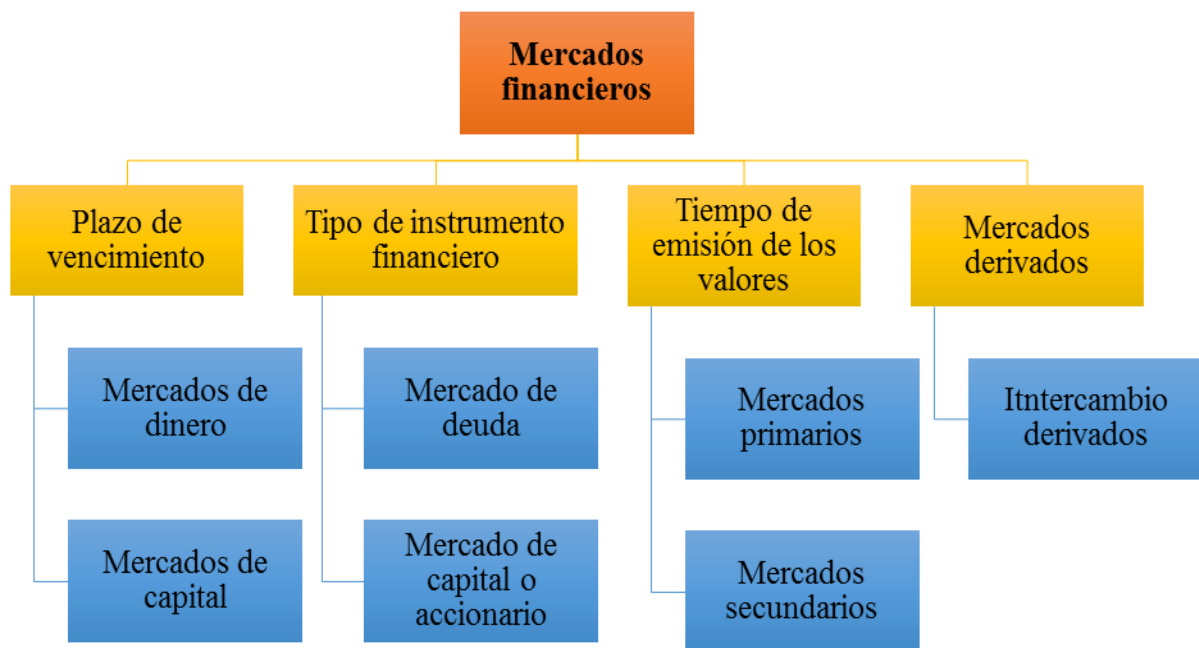


Figura 2 Clasificación de los mercados financieros

Fuente: Besley y Brigham (2010) “Fundamentos de administración financiera”, (p. 91).

Según el plazo de vencimiento del instrumento financiero Besley y Brigham (2010) clasifican el mercado financiero en mercados de dinero, si los instrumentos financieros son de inversión a corto plazo (vencimiento de año o menos) y mercados de capital a aquellos instrumentos de largo plazo (vencimientos mayores a un año).

De igual forma existe otra clasificación según el tipo de instrumento financiero a intercambiar, así que se llamará mercado de deuda a aquellos mercados financieros en los que se intercambian préstamos y mercados de capital (mercados accionarios) si se intercambian acciones corporativas (Besley y Brigham, 2010).

Igualmente, están los mercados primarios en los que diversas organizaciones obtienen recursos mediante la emisión de nuevos valores y mercados secundarios donde los inversionistas intercambian activos financieros que previamente fueron emitidos por diversas organizaciones (Besley y Brigham, 2010).

Finalmente, están los mercados de derivados en los que se intercambian opciones y futuros, entre los cuales se distingue la opción de compra, que permite al comprador adquirir acciones (o cualquier otro valor) del vendedor a un precio predefinido durante un período. La opción de venta permite al comprador vender acciones o cualquier otro valor al vendedor de la opción a un precio predefinido durante un período y el contrato de futuro que especifica la entrega “futura” de un bien, precio, cantidad, fecha y lugar de entrega.

Intermediarios financieros

Los intermediarios financieros según Besley y Brigham (2010) son: “Empresas financieras especializadas que facilitan la transferencia de recursos de ahorradores a prestatarios” (p. 107).

Los intermediarios financieros facilitan las transferencias de recursos de quienes cuentan con ellos (ahorradores) hacia quienes los necesitan (prestatarios), mediante una variedad de productos financieros que asumen la forma de instrumentos de préstamos o de ahorro. Los intermediarios financieros prestan dos tipos de servicios (Marín, 2017):

- Permiten reducir el riesgo de los diferentes activos mediante la diversificación de la cartera y mueven tantos fondos que pueden comprar activos de cualquier valor nominal que los particulares no podrían individualmente.
- Casan las necesidades de prestamistas y prestatarios, captando los recursos de los ahorradores a corto plazo, y cediéndolos a un mayor plazo.

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Las TIC puede definirse en forma general, como aquellas que: “Giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de

forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (Almenara, 2005, p. 8).

Tabla 6

Características representativas de las Tics

Propiedad	Descripción
Inmaterialidad	Las TIC realizan la creación, el proceso y la comunicación de la información, que es básicamente inmaterial lo que permite a las personas llevarla de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.
Interactividad	Es aquella característica que permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de las personas a través de la interacción de estas con el ordenador.
Interconexión	Es la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías.
Instantaneidad	Permite la comunicación y transmisión de la información entre lugares alejados de una forma rápida a través de las redes de comunicación y su integración con la informática.
Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido	El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
Digitalización	Su objetivo es que la información de distinto tipo pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal.
Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...)	El impacto de las TIC es a nivel global, afecta a todas las sociedades, grupos, sector o país, cuyo proceso también trata de explicar la globalización (Ortí, 2016).
Innovación	Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales.
Tendencia hacia automatización	La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales.
Diversidad	La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Fuente: Cabero (1998) “Impacto de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en las organizaciones educativas” (p. 2).

TIC y su relación con el sector financiero

Las tecnologías de la información y la comunicación y el sector financiero entablan su primera relación con la aparición de los primeros sistemas de computación, a mediados del siglo XX y continua en la actualidad con las más recientes aplicaciones que han servido para mejorar procesos internos como la gestión transaccional, la contratación en mercados o la interconexión con sistemas de pagos.

Según Fonseca (2017): “La transformación digital oblige al sector bancario [y a todo el sistema financiero] ha adaptarse a los cambios tecnológicos en la medida que han ido apareciendo” (p. 4). La innovación en este ámbito está marcando la trayectoria de esta relación en ámbitos esenciales como servicios bancarios, los medios de pago y la negociación en mercados financieros. De esta manera son muchas entidades que han ido ampliando la oferta de canales de servicios y productos que nos permiten operar a través de oficinas, cajeros, teléfonos celulares, Internet, etc.

Startups

Dentro del mundo empresarial los startups son aquellas empresas emergentes que tienen una fuerte relación laboral con la tecnología. Se trata de negocios con ideas innovadoras, que sobresalen en el mercado apoyadas por las nuevas tecnologías. Las startups, son empresas actuales generalmente pequeñas o medianas vinculadas al mundo tecnológico. Igual (2016) afirma que su creación parte de un idea innovadora, que con la ayuda mutua entre socios, escalan arduamente (mediante la tecnología digital) para conseguir que esa simple idea de negocios se convierta en un negocio que genera diariamente rentabilidad.

Fintech

La palabra Fintech es un neologismo que surge como combinación de las palabras inglesas “*finance*” y “*technology*” (finanzas y tecnología), es decir, la integración de la tecnología en las finanzas (Finnovista, 2016). Está compuesta por: “Startups de innovación y tecnología que están capturando a nivel global una parte del mercado de servicios financieros” (EY Ernst y Young, 2016, p. 15).

Tienen el objetivo de hacer la vida más fácil a los clientes, enfocándose de forma revolucionaria en los pagos y transacciones, gestión de finanzas personales, plataformas de consultoría y comercialización para inversiones y nuevos planteamientos de financiación y concesión de créditos.

Tabla 7

Antecedentes de las empresas de tecnología financiera Fintech

Año	Empresas
1995	<i>Wells Fargo</i> , primera en utilizar la Internet para proporcionar servicios financieros.
1998	<i>PayPal</i> , permite realizar pagos por Internet con la tarjeta bancaria.
1999	Alibaba Group Holding (AGH) el primer comercio electrónico en China.
2004	Creación de Alipay plataforma de pagos de AGH
2005	El primer banco sin sucursales físicas ubicado en Inglaterra y la plataforma de financiación participativa (PFP) KIVA en EE: UU.
2009	Aparece la PFP Kickstarter en Nueva York y la moneda virtual Bitcoin.
2011	<i>Transferwise</i> , el primer servicio de transferencia de dinero por Internet.
2014	Fundación de la empresa más grande en servicios financieros, <i>Ant Financial Services Group</i> .

Fuente: Silva (2017) “La evolución del sector Fintech, modelos de negocios, regulación y retos” (p. 4).

En el desarrollo del ambiente Fintech, no fue tan solo la tecnología quien impulso estas nuevas empresas, sino también aspectos del tipo financiero y económico — en la segunda mitad de los años 90 la banca y el comercio electrónico estaban en su época de máximo esplendor —. Cabe destacar que fue la aparición de la World Wide Web la que lanzó a la empresa Wells Fargo al mercado con su servicio financiero a través de la Internet. En 1998 la empresa Confinity, evolucionaría a PayPal donde el servicio de pagos a través de una tarjeta bancaria y conexión a Internet revolucionarían el mundo, pues entre sus muchos servicios adicionales está el pago por medio del celular (PayPal, 2019).

Asimismo, en 1999 se estaba desarrollando el comercio electrónico y apareció Alibaba Group Holding que invento una plataforma digital que conectaba de manera segura a las empresas exportadoras con empresas importadoras y otros servicios conexos como ventas minoristas y servicio de pago como: AliPal. A partir del 2005 empiezan en cambio, con plataformas ya no de pago, sino más bien de financiamiento colectivo denominadas Crowdfunding o Plataformas de financiamiento participativa tal como, KIVA, Kickstarter y servicio de giro de efectivo internacionales, por ejemplo, la plataforma *Transferwise* que ofrece comisiones más baratas que los bancos.

Características

- Fintech es el nombre dado a las empresas que ofrecen servicios financieros a través de la tecnología de la información, sin estar directamente relacionadas con entidad financieras.
- Son compañías que hacen realidad una idea de negocio, operando a través del internet y aplicaciones móviles, ofreciendo maneras alternativas para realizar transacciones financieras diversas.
- Los servicios que ofrecen las Fintech compiten o complementan lo que ofrecen las entidades financieras tradicionales, pueden trabajar para entidades financieras o ser adquiridas por ellas.
- Proceden de la innovación y rompen con los esquemas anteriores; coexisten y se desarrollan en un contexto de redes sociales, con unos ideales de compartir entre iguales más que de sumisión a una entidad con poder como la que representan los bancos (Varela, 2017).

Tabla 8
Pilares básicos de la actividad Fintech

Cadena de valor	Descripción
Financiación alternativa en proyectos de inversión	Crowdfunding es el nuevo modelo de la “economía colaborativa” donde comunidades de personas organizadas alrededor de plataformas, consiguen la ayuda necesaria, dinero u otros recursos, para el desarrollo de sus y proyectos de inversión (Igual D., 2016). El auge de este enfoque rompe con el poderío de los bancos respecto a proveer financiamiento.
Medios de pago	Se incluyen a todas las entidades que prestan el servicio de pago a través de medios electrónicos.
Criptomonedas y Blockchain	Cuyo medio de intercambio son las criptomonedas y la tecnología Blockchain
Identificación online de los clientes	Las entidades que identifican a los clientes a la distancia a través de medios electrónicos.
Análisis masivo de datos (<i>Big data</i>)	Son todas las empresas que aportan un valor añadido a la recolección de datos y su consecuente análisis inteligente.

Fuente: KPMG (2018) “Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech” (p. 15).

Tabla 9*Productos y servicios Fintech*

Nombre	Descripción
Crowdlending	En este tipo de financiamiento no es una entidad financiera la que proporciona el dinero para realizar los préstamos a personas, empresas o proyectos, sino numerosos inversores o un número limitado de ellos a cambio de una remuneración. Llegando a ser una alternativa a la clásica concesión de préstamos por parte de la banca.
Crowdequity	En esta modalidad de crowdfunding los inversores (medianos o minoristas), generalmente profesionales, participan directamente en el capital de las empresas, startups o empresas medianas que quieren ampliar el capital. La operación se realiza mediante una plataforma digital que actúa como intermediario entre impulsores de proyectos y los solicitantes de financiamiento, se distingue del Crowdlending porque el inversor recibe a cambio acciones o participaciones del proyecto.
Crowdfunding Inmobiliario	La financiación a través de crowdfunding inmobiliario se especializa en activos inmobiliarios. Las ofertas de inversión inmobiliaria se publican en una plataforma digital a la cual se puede acceder como inversionista de forma diversificada y en pequeños valores. Es decir, se basa en la premisa de que la rentabilidad del alquiler, junto con la apreciación del valor del inmueble, hacen que la inversión en el sector inmobiliario sea una buena oportunidad financiera.
Big Data	Es un término utilizado para describir un gran volumen de datos “estructurados o no” que saturan a una empresa todos los días. La gran cantidad de datos no es relevante sino más bien la utilidad que le da la organización a aquellos datos. Numerosas empresas se sirven del análisis del big data para lograr <i>insights</i> (percepciones) que impliquen la toma de mejores decisiones y acciones de negocios estratégicos.
Bitcoin	Es la moneda virtual más famosa y de más aceptación de las cerca de 700 que circulan por internet. A pesar de que han existido otros intentos de crear una moneda virtual potente y global, el Bitcoin es la que está teniendo más éxito y más utilización a nivel mundial.
Blockchain	Es un libro de contabilidad digital que se distribuye entre varias ubicaciones para garantizar la seguridad y factibilidad de acceso a nivel mundial, permitiendo a consumidores y proveedores conectarse directamente, eliminando la necesidad de un tercero. (Universidad Autónoma de Barcelona, 2018).

Fuente: Igual (2016)“Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas”, (pp. 67,73,89,101,123).

Tabla 10

Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdfunding

CROWDFUNDING			
INVERSOR		SOLICITANTES DE FINANCIAMIENTO	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> — Invertir en multitud de proyectos con poca inversión. (emprendimientos en software, productos nuevos e inversión en inmuebles). — Minimiza el riesgo de inversión. Las personas con excedentes pueden utilizar sus activos infrautilizados o capacidad ociosa para conseguir obtener una rentabilidad. — Medidas regulatorias específicas: requisitos de registro, transparencia y buena conducta (BBVA Research, 2014). — Alternativa a la inversión bancaria. — La puesta a prueba puede llevar a alcanzar más rápido el éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> — Normativas regulatorias no se desarrollan completamente pues sus actividades corresponden a las mismas que las de una entidad financiera. — Fallos propios del mercado financiero por ejemplo las alteraciones de la información que causa incertidumbre y riesgo en su gestión que conlleven a la pérdida de su inversión. — No puede realizar modificaciones en el proyecto que crea conveniente. 	<ul style="list-style-type: none"> — Controla todo lo referente a su proyecto, costes y recompensas. — El costo es nulo o mínimo costos de transacción y gestión de riesgos. — Tipos de interés competitivos, aplica una gestión del riesgo razonable aun cuando la información es poca. — Pueden recibir sugerencias sobre su proyecto. — La recaudación puede ser mayor a la financiación deseada. — En caso de no cumplir con el objetivo, no adeuda nada a la plataforma. (Silva J. , 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> — Pone de manifiesto demasiada información con respecto a su estrategia empresarial (BBVA, 2018). — Las diferentes opiniones pueden crear confusión sobre el desarrollo del proyecto. — No toda buena idea es exitosa, el exceso de marketing y estrategias de mercadeo pueden crear confusión. — Perdida de reputación del emprendedor si el proyecto falla.

Fuente: Autores varios

Panorama mundial sobre las leyes que regulan el Crowdfunding

Debido a las nuevas iniciativas en lo referente a Fintech y sus nuevos productos financieros como el *crowdfunding*, varios países ya han impuesto leyes que regulan a este producto. Estas imposiciones tienen una doble función, la primera es que sirva como herramienta de dirección frente a esta nueva iniciativa financiera y que también se utilice como medio de cambio que ayude en el mejoramiento del desarrollo de este o de la misma ley antes redactada. (Solidaridad Latina, 2018).

Tabla 11

Países con ley referencial para el crowdfunding

País	Ley u órganos regulatorios
Estados Unidos	La ley Jobs: que admite a los startups solicitar financiamiento a través del crowdfunding.
Reino Unido	Se encuentra regulado por el Financial Conduct Authority.
México	Ley Fintech que protege a los inversores en el uso de las plataformas Fintech.
Australia	Parlamento Austriaco es el órgano gubernamental que autoriza la licencia de funcionamiento de una plataforma de financiación participativa.
India	Es un régimen jurídico legal aún no existe una ley, pero está siendo vigilado por el Securities and Exchange Board of India (SEBI)
Filipinas	Las regulaciones están siendo aplicadas por la Comisión de Bolsa y Valores, pero se continúa trabajando en su legislación.
España	Ley de Fomento a la Financiación que regula las actividades relacionadas con la financiación participativa fortaleciendo la seguridad jurídica en cada una de las operaciones.
Italia	“El marco legal aprueba la captación de fondos a través de startups vía plataforma online” (BBVA Research, 2014, p. 18). Se deben registrar en La Commissione Nazionale per le Societa de la Borsa (CONSOB) y son autorizadas por la misma o en su defecto —por ser gestionados por bancos o sociedades de inversión—por el MiFID (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros).

Fuente: Autores varios

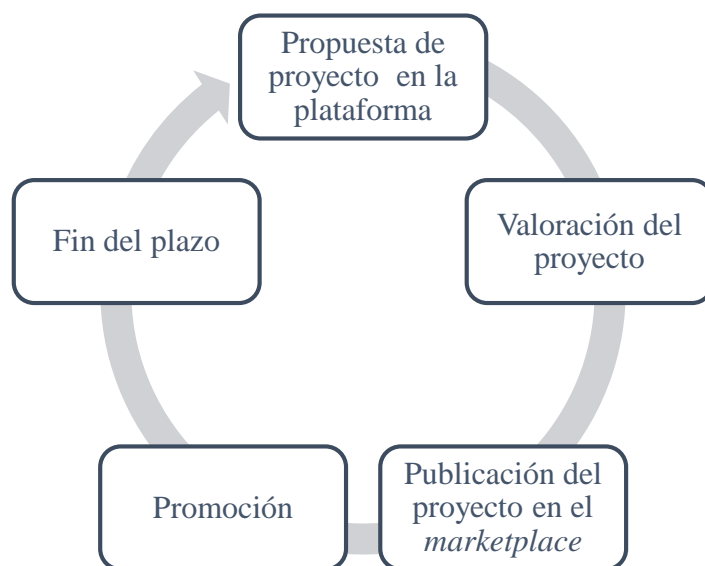


Figura 3 Funcionamiento del Crowdfunding

Fuente: Igual (2016) “Fintech: lo que la tecnología hace por las finanzas” (p. 67).

Este proceso operativo es la descripción generalizada del mecanismo de intermediación financiera *crowdfunding*, el ciclo parte desde la persona que necesita fondos (ya sea un emprendedor o una empresa) que contacta con una plataforma intermediaria de financiación colectiva y presenta sus ideas innovadoras en el foro digital de financiación e indica entre otras, una descripción breve del mismo, cantidad de financiamiento necesaria, el tiempo y las recompensas prometidas.

Con respecto a la valoración del proyecto (en solvencia y riesgo), se puede efectuar de forma comunitaria entre los diferentes inversores o tan solo por la misma plataforma; y una vez culminando este paso se publica en el *marketplace* de la plataforma, a continuación, son los inversores interesados los que ofrecen el dinero de acuerdo a sus expectativas, con las condiciones de plazos y vencimientos establecidos. El idea se promociona durante treinta, sesenta, noventa o ciento veinte días hasta la fecha limite donde se decide si tiene o no financiación (Universo Crowdfunding, 2018).

Tras completar el monto solicitado y conseguir financiamiento, se acuerdan los últimos detalles sobre: “La documentación de la operación, se firman los contratos y se envían los fondos al solicitante del crédito” (Igual D. , 2016, p. 84).

Tabla 12

Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdfunding

CROWDLENDING			
INVERSOR		SOLICITANTES DE FINANCIAMIENTO	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
<p>— Los inversores tienen la oportunidad de obtener retornos atractivos sobre su capital (entre el 4% y el 8% anual).</p> <p>— Los inversores pueden diversificar el riesgo de inversión en diferentes proyectos.</p> <p>— Independencia de aspectos de política monetario o de índole regulatoria que infieran en la concesión del préstamo y los intereses vigentes.</p> <p>— La plataforma Fintech recibe una comisión de gestión de éxito del 1% anual y 0,8% mensual con un límite del 25% de los intereses que recibe el inversor.</p> <p>— Seguridad: la plataforma tiene un rating con información suficiente para seleccionar proyectos según predicciones dadas.</p> <p>— Liquidez se puede vender la participación en el cualquier momento en el propio Marketplace.</p> <p>— Transparencia: el acceso a datos financieros e historiales es fácil y libre.</p>	<p>— El riesgo de morosidad puede llevar a una crisis si este no se diversifica bien.</p> <p>— Falta de volumen. Existe el riesgo que no existan proyectos fiables y solventes disponibles en el <i>marketplace</i> que impidan a los inversores realizar la diversificación.</p> <p>— Pocas garantías la exigencia no es la misma que la de los bancos.</p> <p>— Escasa o mínima historia. Los modelos de riesgo utilizados son poco eficaces pues no brinda información pasada de morosidad.</p> <p>— Falta de información con respecto a los riesgos del sistema pues son productos relativamente nuevos que siguen el ritmo de la economía y exigencias del cliente.</p>	<p>— Ahorro de costes: las comisiones por amortización parcial o total no se aplica, igualmente si las empresas con buenos parámetros de solvencia obtienen mejores escenarios de préstamos.</p> <p>— Ahorro de tiempo: El análisis y la aprobación es inmediata, se publica en el Marketplace y cuando alcanza el 100% la empresa recibe la financiación.</p> <p>— Transparencia y simplicidad: todos los costes están expuestos los mismo que son cobrados en función de las características de la actividad y proyecto.</p> <p>— Independencia de las políticas sobre tipos de interés como sucede en la banca o las limitaciones establecidas por el regulador.</p> <p>— Fin de la contratación de productos complementarios.</p> <p>— Flexibilidad en los plazos pues las condiciones.</p>	<p>— Costes de nuevo proveedor: alcanzar la condición de proyecto viable para la Fintech con un rating aceptable conlleva el empleo de nuevos recursos y de tiempo.</p> <p>— Riesgo reputacional grave en caso de impago o dificultades.</p> <p>— Dificultades de refinanciación.</p> <p>— Exceso de información exigida sobre el proyecto para la aprobación.</p> <p>— Excesiva exposición a internet y redes sociales.</p>

Fuente: Autores varios

Tabla 13*Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdequity*

CROWDEQUITY			
INVERSOR		SOLICITANTES DE FINANCIAMIENTO	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> — Los inversores tienen la oportunidad de obtener participaciones o acciones en las empresas a las cuales promueven dado que compran parte del capital. — Tienen la posibilidad de invertir en un mercado con profesionales como <i>business angels</i>. — Goza de las ventajas de operar sin intermediarios bancarios. — Capacidad para decidir con total libertad sobre toda clase de proyectos. — Seguridad: en caso de no cumplir con el porcentaje objetivo (90% mínimo) se devuelve a los inversores. — Pueden participar en el ejercicio de las empresas en las cuales invierten o hacer seguimiento dependiendo de la inversión. — La plataforma realiza un extenuante proceso de análisis y valoración de empresas antes de ser presentadas a la sala de inversión. — Gozan de ventajas fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> — Incertidumbre en la inversión las primeras etapas de una empresa son arduas e impredecibles, hasta que el proyecto obtenga beneficios. — “La inversión realizada no tiene ninguna garantía de retorno de inversión” (Igual D. , 2016, p. 90). — Las participaciones compradas por los inversores no pueden ser vendidas con facilidad en el mercado secundario, menos aún, si le empresas está en problemas. Aunque si tuviera éxito la venta de las acciones se convertiría en un proceso fácil. — La repartición de dividendos es nula o lenta porque las empresas son de reciente creación. — Existe la necesidad de dosis futuras de inyección de capital. 	<ul style="list-style-type: none"> — Pueden conseguir financiación para sus empresas a través de presentaciones de campaña innovadoras que incentiven a grandes inversores. — La disposición de recursos es mayor que la que se obtiene en modelos de financiamiento como crowdlending (mayor volumen de capital). — Los costes son inferiores frente a alternativas tradicionales dado que se observa los resultados a partir del nacimiento del proyecto. — “El pago y devolución del capital se vincula al éxito del proyecto, con lo que se comparte el riesgo” (Igual D. , 2016, p. 97). 	<ul style="list-style-type: none"> — La exposición del proyecto puede exigir demasiado pues se debe alcanzar mínimo el 80%. — Demasiada inversión de tiempo en proporcionar información a un número infinito de interesados. — Costes transaccionales elevados. — Escasa información sobre la reputación del equipo promotor. No existen antecedentes. — Inseguridad con respecto a la necesidad de financiamientos futuros. — El promotor pierde soberanía sobre su negocio pues vendió sus participaciones para desarrollar el mismo.

Fuente: Autores varios

Tabla 14

Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdfunding inmobiliario

CROWFUNDING INMOBILIARIO			
INVERSOR		SOLICITANTES DE FINANCIAMIENTO	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
<p>—Liquidez: los rendimientos que obtiene el inversor son ingresos periódicos</p> <p>— El inversor puede seleccionar dentro de una cartera diversa de inmuebles (diversificación del riesgo)</p> <p>— No conlleva dificultades administrativas.</p> <p>— Al negociar con activos inmobiliarios el precio de venta puede sufrir variaciones, pero nunca se pierde el 100% de la inversión.</p> <p>— Los activos inmobiliarios están vinculados al crecimiento de la economía, por lo tanto, si se desarrolla en tiempos alcistas el éxito estará garantizado.</p> <p>— Las plataformas garantizan mediante estudios minuciosos proyectos inmobiliarios a los cuales puedan acceder los inversionistas.</p>	<p>— La falta de liquidez es un problema constante porque, aunque se establezca un proyecto de inversión rentable, si no existen inversores que quieran negociar no se podría llegar a concluir el mismo.</p> <p>— Las crisis y depresiones económicas pueden cambiar el panorama financiero con respecto al tipo de inversiones inmobiliarias.</p> <p>— Presencia de riesgo elevado porque cada proyecto significa una nueva propuesta y la incertidumbre es constante.</p> <p>— Esta alternativa de financiación no garantiza el éxito porque puede perder su dinero si el proyecto no funciona, no existe retorno de capital.</p>	<p>— Los costos son escasos o nulos para poder acceder a este tipo de financiamiento, todo lo contrario que sucedería si el método de financiación fuera el tradicional.</p> <p>— Los promotores consiguen financiación más barata, rápida y accesible.</p> <p>— A través de la plataforma de crowdfunding inmobiliario varios proyectos obtienen el marketing necesario para dar conocer su plan de negocios y de esta forma financiarse.</p> <p>— Al suscribirse en esta plataforma digital alcanzar el capital necesario es fácil, así como los retornos de capital.</p>	<p>— Pérdida de reputación del promotor si el proyecto financiado no es rentable y seguro.</p> <p>— La confianza disminuye si se incumple los plazos de entrega de rendimientos.</p> <p>— Su actividad se encuentra condicionada a los resultados de la sociedad prestataria o conjunto de inversores.</p> <p>— Existe la posibilidad de riesgo de concentración, los promotores pueden tener más de un proyecto en el <i>marketplace</i> situación que llevaría al riesgo de no cumplir con ninguno de las inversiones planteadas.</p> <p>— En caso de pérdida o fraude en la inversión son los promotores los que se hacen cargo.</p>

Fuente: Autores varios

Tabla 15

Características de la utilización de la tecnología big data

TECNOLOGIA BIG DATA	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p>— Da sentido a la gran masa de datos, la ordena y la estudia para obtener ideas que lleven a mejores movimientos comerciales (40 de fiebre, 2019)</p> <p>— Constituye un elemento importante para las empresas (incrementa el rendimiento y productividad) a partir de la toma correcta de decisiones (Universidad Internacional de Valencia, 2018).</p> <p>— El estudio de la información proporcionados reduce los riesgos de fracaso y aporta efectividad en los procesos a realizar en la empresa.</p> <p>— Si extraemos todo el potencial del <i>Big data</i> con la ayuda de expertos se puede corregir anomalías en los procesos de la empresa.</p> <p>— El análisis minucioso de los datos puede advertir sobre la existencia de problemas de seguridad en la empresa, así como la prevención de futuros riesgos.</p> <p>— Se puede obtener una visión completa de los clientes, tanto de fuentes internas como externas, provocando de este modo una mejor asesoría, compromiso y fidelidad por parte del estos.</p>	<p>— Es una herramienta tecnológica que presenta cierta complejidad. Se precisa de perfiles multidisciplinares (profesionales y expertos en el análisis de datos, programadores que operen tanto las herramientas como los lenguajes de programación adecuados, etc.).</p> <p>— Implicaciones legales y éticas. Afecta en gran medida a la privacidad de las personas, debido a la intromisión en la información que dejan los usuarios en sitios webs, redes sociales y demás plataformas.</p> <p>— La acumulación indiscriminada de información puede ralentizar y obstaculizar las tareas.</p> <p>— Vulnerabilidad ante ataques cibernéticos debido al gran volumen de datos almacenados en archivos, herramientas online y otros dispositivos que son susceptibles al robo (Hablemos de empresas, 2017).</p> <p>— El análisis a través de esta tecnología establece un costo que no es asequible para todas las empresas, estos se verán incrementados si supone más seguridad y privacidad.</p> <p>— Error en la interpretación de los datos y determinar erróneamente o imprecisa un patrón.</p>

Fuente: Autores varios

Tabla 16*Características de la utilización de la tecnología big data*

BITCOIN	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> — Aunque, en un principio causó desconfianza entre las autoridades monetarias de todos los países por la supuesta pérdida de control de la divisa propia, estas percepciones fueron cambiando y hoy en día es aceptada a nivel mundial. — Disfruta de la aprobación de los gobiernos, si bien no se encuentra regulado. — El Bitcoin representa dinero, así como una divisa virtual pero la diferencia entre el dinero normal y este es que no se encuentra regulado por ningún ente. monetario o financiero, ni tampoco a políticas monetarias de Estado. — Los pagos son sencillos y ágiles. No existen requisitos ni límites arbitrarios. Atención las 24 horas. — Tu dinero Bitcoin nunca será congelado pues este tipo de moneda se caracteriza por su acceso al mercado global y pueden retirar los depósitos en cualquier momento. — No se cobran comisiones porque no existen intermediarios. — El sistema a través del cual funciona el Bitcoin siempre protege a sus usuarios, la falsificación es imposible. Se basa en procesos matemáticos y criptografía. Sus códigos de descifrado son difíciles y su capacidad de procesamiento es superior a las 100 supercomputadoras combinadas. — La plataforma en la cual se desarrolla la moneda es segura y transparente pues es pública y puede ser revisada por el público. Cualquiera puede observar las bases de datos con todas las transacciones, fondos, referencias que ahí se desarrollan. 	<ul style="list-style-type: none"> — El acceso puede ser restringido debido al olvido de la contraseña. — La posibilidad de fallo del sistema está presente, aunque no se han visto casos en los que haya sucedido. — Uso indebido del Bitcoin para acciones ilegales gracias a la descentralización y anonimato, por ejemplo, el lavado de dinero, incumplimiento de obligaciones tributarias y sobre todo la financiación del terrorismo. — Goza de mucha volatilidad lo que hace impredecible el valor de la divisa. — Su fallo más común es la pérdida de claves privadas que puede ser debido a hackers, pero se intenta solucionar el problema mediante la implementación de la encriptación del monedero, monedero físico o transacciones multiforme. — No existe una autoridad central que controle y respalde los robos y estafas, es símbolo de desventaja para los usuarios. — La aceptación a nivel comercial es aún minoritaria, la garantía de aceptación es baja. Muchos establecimientos no son admitidos.

Fuente: Autores varios

Tabla 17

Características de la utilización del Blockchain

BLOCKCHAIN	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p>— La estructura del <i>Bitcoin</i> no constituye una estructura centralizada de servidores, es decir, está constituida de forma descentralizada donde pueden participar todos los usuarios.</p> <p>— El sistema base que constituye el Blockchain es imposible de modificar y aunque lo lograrán invalidarían asimismo la cadena de bloques.</p> <p>— La tecnología Blockchain goza de una custodia compartida pues nadie es dueño del 100% de la red.</p> <p>— Como sistema puede fallar algún nodo o parte de la cadena de bloques, pero puede continuar porque está configurada de forma que si algo falla el Blockchain continua con la última versión de la información disponible.</p> <p>— La cadena de Blockchain está disponible las 24 horas, los 365 días.</p>	<p>— Esta tecnología en desarrollo no se encuentra totalmente evolucionada y se puede encontrar situaciones de incertidumbre imposibles de descifrar y solucionar.</p> <p>— Dado que el sistema no permite modificaciones toda la información ingresada de los usuarios no puede cambiarse ni borrarse.</p> <p>— Es imposible recuperar las claves de acceso a la cuenta. Es decir, no se puede solicitar una nueva contraseña si las olvidas, no existe plan de contingencia por lo tanto debe cuidarlas</p> <p>— Prescindir de intermediarios puede causar desempleo a largo plazo.</p> <p>— Al ser un sistema descentralizado, si ocurriera un fallo no existe un organismo o personaje jurídico a quien demandar.</p>

Fuente: Autores varios

Modelo CANVAS

El modelo de negocio Canvas según su propio autor, Alexander Osterwalder (2011): “Es una guía práctica dirigida para visionarios, a personas con ganas de asumir nuevos retos que luchan por dejar atrás modelos de negocios anticuados para diseñar las empresas del futuro, es un libro para generación de modelos de negocios” (p. 1).

Es conocido a nivel mundial como “Business Model Canvas” fue propuesta por Alex Osterwalder en el 2010. En principio fue creado como una tesis doctoral, pero debido a su gran aceptación en diferentes ámbitos empresariales y aprobación en la comunidad académica, decidió publicar en el 2011 el libro “Business Model Generation” que alcanzó un grandioso éxito en el mundo.

El autor plantea su propuesta a las empresas en base a dos afirmaciones básicas: qué actividades va a realizar y hacia dónde se dirige el proyecto de negocio. Para su resolución toma en cuenta todos los aspectos que afectan a la empresa y los agrupa en un gráfico conocido como “lienzo” en donde de manera rápida y visual se describe las bases sobre la que una empresa crea, proporciona y capta valor (Osterwalder y Pigneur, 2011).

El autor logra así crear un debate a partir de la simplicidad del planteamiento a través del lienzo, donde todos entienden y aportan ideas que encaminan a un concepto sólido de lo que se quiere crear, evitando de esta manera la excesiva complejidad de un modelo de negocio tradicional. El Business Canvas se compone de nueve bloques que representan las áreas clave de una empresa: segmentos de clientes, propuesta de valor, canales de venta, relación con los clientes, flujos de ingreso, recursos clave, actividades clave, alianzas y estructura de costes.

La metodología según lo expuesto por el autor, se basa en el análisis de 9 módulos que, interrelacionados entre sí abarcan las principales áreas de todo negocio como son: “Los clientes, la oferta, la infraestructura y viabilidad económica” (Campos, 2016, p. 14). La forma de completarlo correctamente es siguiendo la secuencia marcada por los números o de derecha a izquierda, tal y como se explica a continuación:

Tienes una propuesta de valor, por lo tanto, hace que seas diferente en el mercado y está colocada en el centro del lienzo” (ver la distribución en la figura 4). Esta propuesta de

valor hay que trasladarla a ciertos clientes y así les estableceremos una serie de relaciones. De forma externa, para llevar esa propuesta de valor a los clientes, se debe hacer a través de unos canales – comerciales, Internet, tiendas online, etc. De forma interna (a la izquierda en el lienzo), aparecen las asociaciones, actividades y los recursos clave, de esta manera te obliga a observar quién te ayuda, lo qué hay que hacer y lo qué es crítico dentro del modelo de negocio. Y, por último (...) la estructura de costes y las líneas de ingresos del negocio. (Campos, 2016, p. 15)



Figura 4 Lienzo Modelo de Negocio Canvas

Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011) “Business Model Generation”, (p. 44).

De acuerdo con el lienzo propuesto en el libro *Business Model Generation* se procede a analizar detalladamente cada uno de los módulos antes descritos:

— **Segmento de mercado**

La segmentación al cual está dirigido el producto o servicio debe ser bien definido, los clientes son el centro de cualquier negocio y sin ellos no es posible la supervivencia. La definición y

caracterización debe ser una decisión fundamentada de las empresas porque a través del estudio se puede incrementar la satisfacción de los usuarios de acuerdo a las necesidades específicas de cada uno.

El modelo de negocio puede incluir entre uno o dos segmentos de mercados, en su libro Osterwalder (2011), muestra varios segmentos entre los cuales elegir: nicho de mercado abarca segmentos específicos y especializados; mercado segmentado donde la empresa tiene grupos de clientes clasificados ya sea por su necesidad o problema ligeramente diferentes; mercado diversificado se atienden dos segmentos con problemas y necesidades no relacionadas, plataformas multilaterales las empresas se enfocan en dos segmentos de mercados independientes; y por último está el mercado de masas que se centra en el público en general. “Tanto las propuestas de valor como los canales de distribución y las relaciones con los clientes se centran en un gran grupo de clientes que tienen necesidades y problemas similares” (Osterwalder & Pigneur, 2011, p. 21).

— Propuesta de Valor

Las propuestas de valor son un conjunto de productos o servicios que satisfacen los requisitos de un segmento de mercado determinado, es lo que hace que el usuario se incline por una empresa u otra, estableciéndose como una ventaja frente a las demás.

Tabla 18

Elementos que contribuyen a la creación de valor para el cliente

Detalle	Descripción
Novedad	Satisfacción de necesidades hasta entonces inexistentes.
Mejora de rendimiento	Incremento del rendimiento de un servicio o un producto.
Personalización	Adaptación a las necesidades concretas de los diferentes clientes.
“El trabajo hecho”	Crear valor ayudando al cliente a realizar determinados trabajos.
Diseño	Un producto puede destacar por la superior calidad de su diseño.
Marca/estatus	Encontrar valor en el sencillo hecho de utilizar y mostrar una marca específica.
Precio	Ofrecer un valor similar a un precio inferior en segmentos del mercado que se rigen por el precio.
Reducción de costes	Crear valor es ayudar a los clientes a reducir costes.
Reducción de riesgos	Reducir el riesgo que significa la adquisición de productos o servicios.
Accesibilidad	Poner productos y servicios a disposición de clientes que antes no tenían acceso a ellos.
Comodidad	Facilitar las cosas o hacerlas más prácticas.

Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011) “Business Model Generation”, (pp. 23-25).

— **Canales**

Es el modo en que una empresa se comunica con los diferentes segmentos de mercado para llegar a ellos y proporcionarles una propuesta de valor. Por lo general poseen cinco fases distintas (de información, evaluación, compra, entrega y posventa) y se pueden distinguir entre canales propios y socios comerciales. La combinación precisa de los canales es importante para un correcto contacto con los clientes e incrementan los ingresos más rápido.

— **Relaciones con los clientes**

Estudia el tipo de relación que se desea tener con los clientes, la cual puede ser personal o automatizada, se debe pensar en la forma más agresiva y efectiva que promueva una relación a largo plazo con los clientes y puede estar fundamentado en captación de clientes, fidelización de cliente y estimulación de las ventas.

Entre las diferentes categorías de relaciones se puede encontrar la asistencia personal basado en el contacto con el cliente, la asistencia personal exclusiva, autoservicio (no mantiene relación, pero si provee al cliente de todos los medios para que lo pueda hacer el mismo), servicios automatizados, comunidades (empresas las crean comunidades donde los clientes pueden compartir conocimientos), creación colectiva (se recurre a la colaboración de los clientes para crear valor como por ejemplo Amazon.com).

— **Fuentes de ingreso**

La presente sección se refiere al flujo de caja que genera la empresa en los diferentes segmentos de mercado, su cálculo se efectúa mediante la resta de los ingresos y los gastos.

Un modelo de negocio puede implicar dos tipos diferentes de fuentes de ingresos: por transacciones derivados de pagos puntuales de clientes e ingresos recurrentes derivados de pagos periódicos realizados a cambio del suministro de una propuesta de valor o del servicio posventa de atención al cliente. (Osterwalder y Pigneur, 2011, p. 30)

Asimismo, existen algunas formas de generar fuentes de ingreso, como venta de activos, cuota de suscripción, alquiler, concesión de licencias, gastos de corretaje, publicidad entre otros.

— Recursos clave

Constituye uno de los módulos más importantes porque son estos lo que hacen funcionar el modelo de negocio a desarrollar, la pregunta clave para poder llegar a una toma de decisiones acertada es ¿qué recursos claves necesita tu propuesta de valor, los canales, la relación con los clientes y las fuentes de ingresos, para poder funcionar? ¿Qué recursos necesito para poder llevar a cabo todos los puntos anteriores?

Cada modelo de negocio requiere recursos claves diferentes: económico (dinero o línea de crédito), físico (infraestructura, vehículos, maquinaria), intelectual (licencia de patente, base de datos, información privada) o humano (siempre son vitales, sobre todo en negocios con alto nivel de creatividad y conocimiento).

— Actividades clave

Conlleva todas las actividades a realizar para que el modelo de negocio funcione y tenga éxito.

Y se puede clasificar en tres niveles: “El primero es la producción (diseño y capacidad de fabricación), resolución de problemas para los usuarios y de red plataforma (web, software, red de distribución...)” (Campos, 2016, p. 17). Puede ayudarse a través de pregunta como: ¿Qué actividades clave requiere nuestra propuesta de valor? ¿Cuáles actividades requieren nuestros canales de distribución? ¿Cuáles nuestra relación con los clientes? ¿Qué actividades necesitan nuestros flujos de ingresos?

— Asociaciones clave

La pregunta a este módulo es ¿Quiénes serán nuestros aliados en nuestra empresa? Los cuales pueden ser proveedores o socios que contribuyen al buen financiamiento del negocio, su alianza es muy importante porque ayudan a reducir riesgos o adquirir recursos; en el libro Business Model Generation se describen cuatro tipos: “Alianzas, estratégicas entre empresas no competidoras, asociaciones estratégicas entre empresas competidoras, Joint ventures (empresas conjuntas) para crear nuevos negocios y relaciones cliente-proveedor para garantizar la fiabilidad de los suministros” (Osterwalder y Pigneur, 2011, p. 38).

— Estructura de costes

Finalmente, en la última sección se deben describir los costes que conlleva la puesta en marcha del proyecto de inversión. Sus cálculos son en base a los recursos clave, actividades clave y asociaciones clave, aunque en algunos casos, las actividades de la empresa suponen más costes que otros.

Es por eso que se debe distinguir desde un principio el tipo de modelo basado en una estructura de costes (reducción máxima de costes y propuesta de valor de bajo precio) o según su valor (priorización de la propuesta de valor brindada a los clientes y no se toma en cuenta los costos que el negocio implica) (Osterwalder y Pigneur, 2011).

e. Materiales y métodos

Materiales

Los materiales que se utilizaron de acuerdo a la naturaleza de este trabajo investigativo son los siguientes: suministros de oficina (lápiz, papel, esferográficos, copias, calculadora, etc.), computadora, impresora, flash memory e Internet.

Métodos

Enfoque de la investigación: Cualitativa

El trabajo de titulación utilizó el enfoque cualitativo, para lo cual se recolectó datos del tipo descriptivo sobre el tema Fintech, como la definición, características, cadena de valor y demás temas sobre el cambio drástico que está causando la tecnología en el sector financiero y la formulación de los servicios de acuerdo al Modelo Canvas.

Tipo de investigación

Este trabajo de titulación corresponde al tipo **bibliográfica informativa expositiva** pues se describe las características los principales productos y servicios Fintech, además permitió conocer la evolución de sistema financiero y el impacto de la tecnología. Del mismo modo, se utilizó el método **deductivo** para la búsqueda de los principales factores digitales que marcaron la fase transitoria del sistema financiero y para seleccionar entre los servicios y productos Fintech más en el Ecuador y el mundo.

Las técnicas bibliográficas utilizadas fueron **la acumulación de referencias** de fuentes primarias y secundarias como: el libro *Fintech: lo que la tecnología hace por ti* (David Igual); informe de KPMG titulado *Comparativa de la oferta de banca vs Fintech*; artículos como *Fintech: hacia la banca digital total* y otros publicados por revistas especializada como Computerworld y Visión Financiera.

Otra técnica que fue necesaria para brindar a los lectores información veraz y actualizada fue la **selección de referencias** que se hizo a partir de boletines publicados por Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías, ASOBANCA y entidades financieras del Ecuador

y del mundo como, por ejemplo, el reporte anual 2018 denominado “La Banca en Ecuador, un enfoque provincial” de la Asociación de Bancos del Ecuador, empleado para el cumplimiento del segundo objetivo.

También se empleó la técnica de **fichar (o referenciar)** donde se recogió sólo aquella parte de la digitalización que es útil para la elaboración de este trabajo. Todos estos recursos sirvieron para indicar el desarrollo del Fintech en el sector financiero que se encuentran destacados en las referencias de este trabajo de investigación las cuales son fiables y sirvieron de fundamento y soporte para el estudio de investigación.

f. Resultados

Evolución del sistema financiero tradicional al mundo de la digitalización

La finalidad del sistema financiero tradicional siempre ha sido la canalización de los movimientos de dinero de las personas y las empresas.

Para ello, establecieron su propio conjunto de instituciones, medios y mercados, donde se distingue principalmente por los largos procedimientos financieros, estructuras pesadas y organizaciones rígidas con mucha dificultad para la transformación, altos costes comisionales y clientes con poco poder (la información pertenecía a un grupo privilegiado). Durante muchos años la operatividad del sistema financiero fue eficaz pero actualmente las entidades que la conforman, se encuentra con una serie de desafíos.

Según Miralles y Miralles (2017) son los siguientes:

La escasa rentabilidad del negocio convencional, las fuertes exigencias normativas, el elevado coste de credibilidad y confianza consecuencia de la reciente crisis financiera y, finalmente, el proceso de transformación digital del sector junto con la brusca irrupción de nuevos competidores digitales no bancarios. (p. 1)

Aunque los elementos económicos han mejorado últimamente y las tasas de rentabilidad son positivas, no es seguro que a corto plazo se retomen los niveles que existían en un principio, con el auge de las entidades financieras y sus servicios. Encima, el incremento de normativas de supervisión y regulaciones a partir de la crisis del 2008, dificultan la proliferación de las mismas, debido a la desconfianza entre los usuarios.

Los clientes financieros actuales exigen personalización en los productos y servicios, y es esta la principal ventaja competitiva que tienen los nuevos competidores digitales *Fintech*. Este tipo de startups son derivados de lo que se conoce como transformación del sistema financiero o digitalización financiera. Ahora bien, el sector financiero siempre ha estado cambiando, pero últimamente ha tomado relevancia social, ya que está alterando el hábito de vida de la población mundial.

Tabla 19

Principales factores que conllevaron a la transformación digital del sistema financiero.

Posición del cliente	En este aspecto tiene mucha influencia la aparición del Internet, si antes los clientes empleaban los servicios financieros tradicionales, con la nueva generación digital, la mayor parte han optado por utilizar servicios digitales. Los desplazamientos, la cartilla y el efectivo fueron sustituidos por el uso de la banca digital y evitan el desplazamiento. Reduciendo la cuota de mercado de los bancos habituales.
Tipos de soporte	Mientras que el cliente tradicional opta por las oficinas financieras, el cliente digital prefiere utilizar los canales como banca online que le permite hacer consultas las 24 horas del día, los 365 días de la semana, evitando limitaciones de espacio y tiempo.
Ventajas intrínsecas diferenciadoras	Las entidades tradicionales gastan mucho en personal financiero, para poder así, brindar a sus clientes una atención personalizada, pero con el actual entorno digital es más fácil disfrutar de este servicio, es cómodo, rápido y muy fácil de gestionar, basta con entrar en la página web de la entidad financiera o desde un aplicativo celular.
Modo de acceso	En el caso de conseguir un financiamiento, la diferencia es clara, mientras los clientes tradicionales deben acercarse a una oficina, la generación Millenials lo hace desde su celular, Tablet y computadora, con conexión a Internet.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores (2019).

En este contexto, la finalidad del trabajo de investigación se basa en el análisis del pasado, la situación actual y la probable transformación futura de la digitalización financiera, de cada uno de los intermediarios financieros descritos a continuación:

Bancos comerciales y otras instituciones de ahorro

Los bancos comerciales y otras instituciones de ahorro son intermediarios financieros que ofertan tradicionalmente una amplia gama de productos y servicios financieros, a una gran variedad de clientes, sin embargo, con la ola de digitalización financiera es obligada a cambiar de forma interna y externa ante la demanda de los clientes.

La visita a los bancos se ha convertido en una cosa que hacen “los viejitos” eso es debido, a que muchas de las operaciones, se pueden hacer desde el celular. Con los servicios al alcance de “tu mano” quedan atrás, las largas filas, los pocos agentes de crédito o cajeros bancarios, y la frase tan común como “se fue el sistema”. Ahora ya no hace falta perder el tiempo en el banco muchas

de estas entidades financieras se han aliado con startups financieras que ayudan a los clientes a resolver sus operaciones bancarias de forma rápida.

Dentro del sector bancario los productos y servicios donde se ha visto una mayor influencia digital son:

Apertura de cuenta bancaria

En un banco tradicional, abrir una cuenta requería de la presencia física del titular, documentos personales, costos, y esperas. No obstante, las cuentas online pueden crearse desde cualquier momento y lugar (EVO Banco, 2019). Bancos como BBVA permite a sus clientes abrir una cuenta online de ahorro y crédito sin comisiones e incluye una tarjeta de débito, que puede ser utilizada a través del teléfono móvil, los contratos se firman vía SMS gratuito, y la identificación se hace a través de videollamada o con algún número de cuenta de otro banco. De igual manera para agilizar la identificación se puede subir la imagen del documento de identidad.

El futuro de la evolución del sistema financiero, puede observarse en aplicaciones que recientemente toman posición en el sector, como el Banco Brubank 100% digital y sin sucursales creado en Argentina. El creador fue el ex CEO del famoso Citibank que pensó que ya era hora de llevar a los bancos a otro nivel. De ahí su distintivo “No somos la app de un banco, somos un banco en una app”.

Debido a los múltiples impedimentos por los gobiernos y demás instituciones bancarias, como el Banco Central de la República Argentina, la meta de lograr crear un banco completamente virtual, se volvió una tarea imposible, los trámites de constitución iniciaron en el 2015 y su lanzamiento fue en noviembre del 2018. Esto le convirtió en el primer banco híbrido en el mundo, porque tenía licencia bancaria y por lo tanto no era considerado simplemente como un sistema de pago digital común.

Es decir, el banco puede brindar servicios financieros tradicionales, como recibir depósitos, brindar depósitos a plazo fijo tanto en moneda local como extranjera, solicitar préstamos y tiene la opción también de comprar y vender dólares a cualquier momento del día. De igual manera ofrece tarjetas de débito, pero no de crédito, pues es la misma aplicación la que permite que

“cuotificar” los consumos a través de una relación directa con los bancos o los mismo comercios (Brubank, 2019).

Solicitud de préstamo

La banca tradicional provee desde hace mucho tiempo, financiamiento a personas y empresas, los requisitos para poder acceder son la presentación de documentos que demuestren ingresos, como: certificados de trabajo, pago de impuestos a la renta, planilla de servicios básicos, rol de pagos, certificados bancarios entre otros; muchos de los cuales no poseen las personas emprendedoras y empresas pequeñas que no pudiendo acceder al préstamo deciden no realizar su proyecto de inversión.

Las nuevas herramientas de onboarding digital promueven a los usuarios, a pedir un préstamo en línea, de manera rápida, sin mucha espera y con muy poca documentación. Los bancos han integrado herramientas como softwares o algoritmos que analizan los datos, examinan la solicitud y si es posible se concede el crédito casi al instante. Ya no es necesario trasladarse a la oficina para dejar la documentación y esperar a que el personal verifique el estado de riesgo, mucho menos firma de un contrato (Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas y KPMG, 2017). Un banco que lleva la delantera en este tipo de servicio es BBVA:

BBVA cuenta con el Préstamo Rápido online y sin papeles (no es necesario aportar documentos). El préstamo rápido es online y está disponible para no clientes que buscan un préstamo de entre 3.000 € y 10.000 €. Se puede contratar a través de móvil o bbva.es y el solicitante puede escoger si desea abrir una cuenta sin comisiones en BBVA y recibir el dinero al instante o recibir el dinero en una de sus cuentas de otra entidad (en un plazo aproximado de 72 horas).

Las condiciones del Préstamo Rápido mejoran si el cliente domicilia su nómina en su cuenta BBVA, ya que disfrutará de un 1% menos en el precio de su préstamo (TIN).

Por otra parte, muchos clientes de BBVA (...) pueden disfrutar de un Préstamo Preconcedido Online. Este tiene las condiciones de un préstamo tradicional, pero con la rapidez de concesión de un préstamo rápido. Los tipos de interés de este préstamo y sus condiciones varían en función de la vinculación de cada cliente con el banco, es decir,

los intereses mejoran con una nómina domiciliada. En el caso del Préstamo Preconcedido Online BBVA, el mínimo que se puede solicitar en este tipo de créditos es de 1.500 € y el tipo de interés varía en función de cada perfil de cliente. (BBVA, 2019)

Sin embargo, surge en los últimos años una alternativa al financiamiento bancario, el denominado *Crowdfunding*, perteneciente al micromecenazgo donde pone en contacto a Pymes o particulares que tienen ideas innovadoras de negocios con inversores de todo el mundo y de todo tipo a través de plataformas de Internet.

Tabla 20

Plataformas crowdfunding más importantes a nivel mundial



Es la plataforma más conocida, su registro es gratuito y en ella se puede invertir en decenas de mecenas que buscan financiamiento. Cuenta con más de 130.000 usuarios y supera los 8.674.712 millones de euros, con aportes medios de 50,10 €. Las áreas de interés donde más recauda dinero es lo social.



Los proyectos financiados son de carácter cultural e innovadores. Apoyan sobre todo a la creación de videojuegos, películas o comics y proyectos agrotech. Entre sus mejores historias de campaña está la creación del primer vino crowdfundado de la historia. Recolecto 7.020 € a través de 134 mecenas.



Constituye la plataforma de crowdfunding #1 en Europa. Completa un monto de financiación de 145 millones de euros en más de 24.000 proyectos, con una comunidad de 12 millones de personas dispuestas a invertir. En lo que lleva del año 2019 los fondos recaudados son de 17.865.707 millones de euros y entre las categorías favorecidas son principalmente solidarios y sociales, películas y videos y música.

Fuente: Autores varios

El servicio de pago y transferencias

Para realizar cualquier pago un cliente tradicional necesitaba acudir en primer lugar a la entidad bancaria, rellenar una papeleta, hacer fila y realizarlo mediante la ayuda de un cajero bancario. Por otro lado, si era necesario realizar pagos en tiendas, restaurantes o supermercados por la

compra de servicios, productos u otras cosas, los diferentes métodos de pago conocidos era el efectivo, la tarjeta de débito o de crédito en su forma física.




Hoy en día muchas entidades financieras han incorporado en sus sistemas aplicaciones móviles de pago. Permiten realizar la transacción con mayor rapidez — el usuario agrega previamente las tarjetas a un aplicación—, posibilita el pago sin efectivo y se reducen sobrecargos, los recibos y comprobantes no son necesarios porque todo consta en el registro del dispositivo. (Velázquez, 2018).

Un ejemplo claro, si de aplicaciones de bancos se trata, es la aplicación móvil BBVA España, “que ganó el premio 2019 a la mejor app bancaria del mundo en el estudio anual Global Mobile Banking Benchmark 2019 que lleva a cabo la empresa Forrester” (Crespo, 2019). Según los expertos hace la vida de los clientes más sencilla, las transferencias, pagos, ingresos u otra operación bancaria es posible en 5 minutos, así también tiene otras funciones como gestor virtual, atención al cliente, todo esto a través de la excelente sincronización del teléfono celular.

Por otra parte, los países con mayor avance en sistema de pagos móviles Fintech son Estados Unidos, Gran Bretaña, Canadá, Francia y los Emiratos Árabes Unidos y los telecom con más repercusión son Google Pay, Samsung Pay, Apple Pay, Venmo y Android Pay.

Tabla 21

Aplicaciones con sistema de pago móvil

	Utiliza la tecnología segura magnética (MST) de pago móvil que imita la banda magnética de una tarjeta de pago tradicional. Y la tecnología de comunicación de campo cerrado (NFC) que permite la comunicación inalámbrica e intercambia datos entre un par de dispositivos que se encuentre a una distancia menor de 20 cm.
	Su descarga es gratuita, posee la misma tecnología del Samsung Pay, pero no solo permite realizar pagos en comercios sino también enviar y recibir dinero a amigos de manera instantánea. Aprueba tarjetas de fidelización y de regalo, así como sacar dinero de los cajeros automáticos a través del celular.
	Esta aplicación además de poder realizar compras también permite enviar el dinero que tiene en la aplicación o el vinculado a alguna cuenta bancaria o tarjeta de débito. Es muy usado entre los jóvenes para pagar los encuentros a fiestas y restaurantes, etc.

Fuente: Autores varios

Tarjetas de débito

Las tradicionales tarjetas de débito en un principio fueron una gran ventaja para la sociedad, pero conforme pasó el tiempo, el costo por mantenimiento, comisiones por retiro tanto dentro del país como en el exterior y su utilización fuera de horario resultan al final un gasto adicional. Además de causar inseguridad por la pérdida y robo.

Hoy por hoy, las tarjetas digitalizadas, permiten a las personas no llevar efectivo y si el cliente lo desea no hace falta llevar la tarjeta físicamente, esto es posible a la tecnología contactless que llevan incorporadas o a las nuevas aplicaciones de pago que permiten su aparejamiento. Es muy útil en los viajes y en el pago de servicios y productos en comercios etc. La última revolución en tarjetas de débito es la presentación de la denominada Cuenta Bunq, BNC10, Bnext y Revolut Mastercard o Visa.

Tabla 22

Tarjeta de débito Fintech

Revolut Mastercard o Visa	Características <ul style="list-style-type: none">— Sin COMISIONES en todo el mundo— Cambio de divisa real de mercado a través de la app.— Transferir dinero de cuenta a cuentas— Bloquear y desbloquear a través del aplicativo celular— Cambia a tarjeta virtual— Incluye servicio de seguro médico
¿Dónde funciona?	En todo el mundo, pero la tarjeta física solo está disponible en el Espacio Económico Europeo. Se puede utilizar con 150 divisas distintas.
Costes y comisiones	Existen dos tipos de servicios <ul style="list-style-type: none">- Cuenta Estándar: solo paga 6€ por la tarjeta, con 2% de comisión en retiros que superen los 200€- Cuenta Premium con un coste de 7.99 € y un 2% de comisión por retiros que superen los 400 euros (si superan compras de 6000 € solo se aplicará el 0,5%). La tarjeta no tendrá costo y tiene derecho a seguro médico en el extranjero.

Fuente: De la página web de Pasaporte y Millas

Gestión integral de finanzas

Cabe destacar que este servicio no constaba dentro de las entidades bancarias, esta era una actividad que realizada de forma individual el cliente. Este nuevo producto es incluido en las

plataformas digitales de las entidades financieras donde es posible llevar un registro de las cuentas, facturas, tendencia de gastos y demás movimientos a través del dispositivo electrónico (Nuevo Financiero, 2019).

Entre las aplicaciones de finanzas más famosas se hallan, Money Manager, Spendee, 1Money, Wallet que animan a los usuarios a deshacerse de las libretas, hoja de cálculo que se usaban para anotar y así llevar un control de los gastos. Estas aplicaciones pueden sincronizarse con las cuentas bancarias del cliente y emitir informes de gastos, ingresos y ahorros, planificar presupuestos, organizar facturas, todo eso con sus respectivos gráficos que mejoran la visualización del control de los mismos. Además, la aplicación Spendee permite la creación de carteras compartidas con amigos o familiares.



Figura 5 Aplicación 1Money
Fuente: De la página web de 1Money


Gestión automatizada de las inversiones

Consiste en una función nueva, puesta a disposición de los usuarios donde pueden elegir los mejores patrones de ahorro, riesgo y consumo de forma imparcial, no como sucede en la banca tradicional donde los asesores ofertaban sus productos como “los mejores” entre sus homólogos, además de proponer otros productos que lo único que hacen es dañar la salud financiera de los clientes.

Se expone por caso, la aplicación **Fintonic** premio Google a la innovación con más de 500.000 usuarios. Su objetivo es proveer una gran variedad de productos y servicios Fintech que permitan controlar los gastos, pedir financiamiento en todas las entidades financieras de España, Chile y México y otras aplicaciones complementarias a través del teléfono celular. Su visión es “sacarle el máximo partido al dinero” y actualmente, tiene visión de expandirse en toda Europa y el mundo.

Tabla 23

Productos y servicios Fintonic

 fintonic	Descripción
FinScore	Constituye el primer score gratuito, permite saber la puntuación del comportamiento crediticio, se conecta con la entidad donde posee una cuenta bancaria y realiza un seguimiento crediticio.
Préstamos	<p>La aplicación busca, compara y negocia con las mejores entidades los préstamos y tarjetas de crédito, está disponible las 24 horas / 365 días a la semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montos desde 750 € hasta 50.000€ - Tasa de interés desde el 4,65% y un máximo de 34,10% a devolver entre 3 y 96 meses. - Calculo de la capacidad financiera a través del FinScore - Totalmente seguro se pide la identificación del titular de la cuenta y por otro lado no se comparte información con terceros. - 100% online - La comisión no se cobra al usuario, sino a las entidades que están conectadas con la aplicación.
Seguros	Se puede contratar cualquier tipo de seguro online (carro, moto, hogar, salud, vida, viajes y animales). La app tiene a disposición de los clientes más de 40 aseguradoras. Actúa como mediador ante cualquier gestión o emergencia de siniestros. Gestiona el gasto anual y fechas de vencimiento.
Control y Alertas	Organiza y controla todas las cuentas y servicios antes mencionadas, verifica gastos, comisiones, duplicados, vencimientos, tarjetas de crédito, servicios básicos y otros; que ayudan en la toma de decisiones los datos se agrupan de forma clara y sencilla. Además incluye recomendaciones personalizadas al perfil de gasto de cada cliente.

Fuente: De la página web Fintonic

Con respecto a la seguridad de esta FinTech cumple con la exigencia de seguridad de la Directiva Europea PSD2, con los mismos controles de seguridad que la banca más avanzada (cifrado de 256 bits), protección de datos (acata las normas del Reglamento General de Protección de Datos) y finalmente posee expertos en seguridad y privacidad digital.

Tarjetas de crédito

De igual manera, se presentan otras Fintech que podrían transformar el sector financiero del Futuro (Jiménez, 2019). Las tarjetas de crédito no se quedan atrás, antiguamente para hacer compras en comercios debía de llevarlas encima, actualmente los nuevos medios de pago se hacen a través del Smartphone. La seguridad está garantizada, ante un posible robo, no hace falta llamar al banco para anularlas y seguidamente volver a llamar o aún peor ir al banco para pedir una nueva tarjeta.

Las entidades financieras implantaron ese servicio a sus clientes, pero el cofundador de Paypal aplicó un componente más en el servicio, el conocido crédito. La aplicación se llama Affirm, a continuación, se explicarán las principales características:

Tabla 24

Servicios de crédito Fintech

Fintech Affirm	Créditos de consumo online Ofrece pagos aplazados en compras online a 3,6 y 12 meses en más de 1500 e-commerce, páginas de reserva y webs de todo tipo. Funciona en base al sistema <i>machine learning</i> toma la información de los miles de casos anteriores y va mejorando su gestión del riesgo. Es calificado como la “entidad que presta dinero a los millenials para que compren online” (Genbeta, 2019)
¿ Cómo funciona?	No toma en cuenta el puntaje crediticio El cálculo se realiza a partir del costo del producto, perfiles de medios sociales y otros datos personales. Como confirmación se manda un mensaje de texto al teléfono.
¿ Qué gana a cambio?	Cobran comisión por cada venta, su interés oscila entre el 6% y el 26%.
Proceso	Póngase por caso, que desea efectuar una compra on-line un tanto voluminosa (por ejemplo, un portátil). Pues bien, al finalizar todo el proceso de compra, si el comercio on-line soporta Affirm, aparecerá como forma de pago y una vez habiendo seleccionado esta opción, el usuario podrá escoger en tiempo real entre diferentes formas de financiación existentes en el mercado, y todo sin trampa ni cartón. El comprador verá tres líneas: precio neto, intereses y precio final financiado. Pulsa desde el teléfono "aceptar" y ya cierra la compra pagándola a crédito. Sin más papeles ni compleja burocracia (Mendiola, 2018).

Fuente: De la página web de Affirm (2019)

Bolsa de valores y casas de valores

Invertir en la Bolsa de Valores, antes era muy difícil o se creía que solo personas especializadas podían acceder a la compra de acciones corporativas, mercado Forex u otros valores. El proceso siempre era el mismo: una persona natural o jurídica acudía a las casas de valores — a recibir asesoría personalizada—y a firmar el contrato de negociación, entregaba el dinero para que se iniciara la orden de compra en el sistema transaccional de la Bolsa de Valores y una vez registrado procedían a firmar los papeles adquiridos, ahí recién se puede considerar un inversionista.

Este era el procedimiento tradicional, con intermediación de la casa de valores, pero, ahora pueden hacerse a través del móvil de forma segura (BBVA, 2015). Ahora convertirse en un inversor es tan fácil como tener celular, no necesita mucha experiencia, ni mucho dinero, esto se debe a un software llamado *robo advisors* (herramientas automatizadas) que buscan eliminar la presencia de los tradicionales asesores y los elevados costos que cobran por el asesoramiento (Lalley, 2017).

La primera aplicación es Bloomberg Anywhere alerta sobre las últimas noticias de valores, con gráficos comparativos de su evolución, muy útiles para el análisis de beneficios y la toma de decisiones de los inversores. Pero si lo quiere es realmente invertir (no solo educación financiera) tiene otras como Daily Finance o Real Time Stock Tracker (solo disponible para el mercado de Estados Unidos) con la cual, es posible manejar hasta 25 carteras de valores, varios portafolios y analiza su evolución mediante gráficos y sistema de alarmas cada dos minutos.

La aplicación Real Time Stock Tracker, representa lo último en innovación con respecto a aplicaciones que permiten y ayudan a invertir en bolsa. Entre las principales funciones y características se pueden encontrar las siguientes:

- Se centra sobre todo en el mercado de valores de Estados Unidos, pues ahí acuden los mayores inversores de todo el mundo.
- Puede comprar y vender acciones sin comisión de la aplicación.
- Permite al inversor controlar diversos valores, muchas aplicaciones permiten esta opción, pero son ficticias, o didácticas que una vez después de haberse preparado puede invertir de forma real.

- Información valiosa del seguimiento del mercado con actualizaciones son cada 30 segundos a diferencia de otras con período de 20 o 30 minutos que dificultan la toma acertada de decisiones de inversión.
- Cabe desatacar que el soporte móvil es muy fácil de utilizar además de ser gratuito.

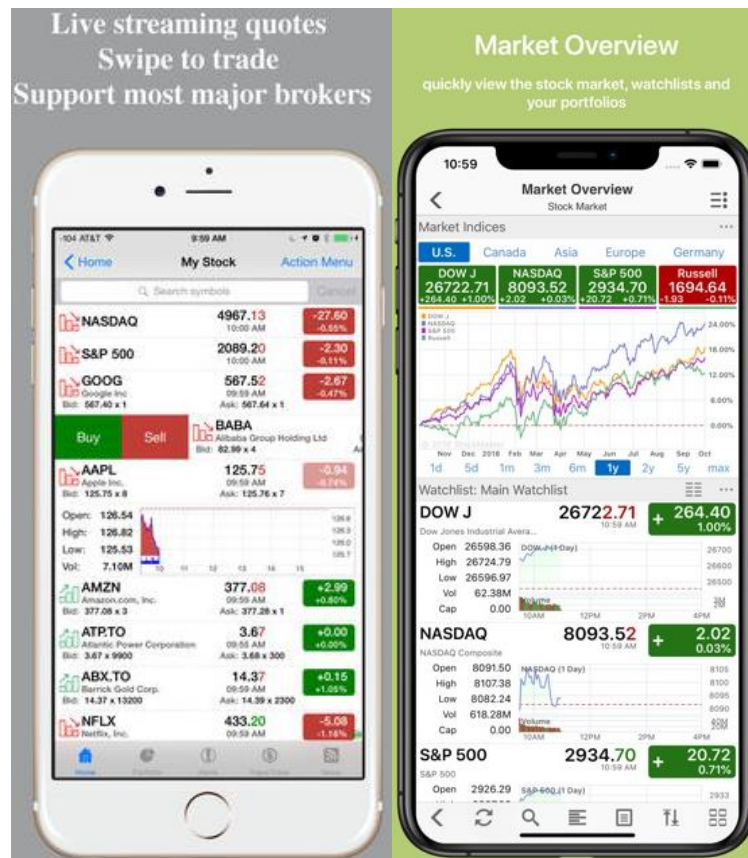


Figura 6 Aplicación Real Time Stock Tracker
Fuente: De la Página Web de Real Time Stock Tracker

Compañía de seguro y fondos de pensiones

Al igual que, el desplazamiento de la tecnología establecida en las finanzas se la denomina Fintech, a la introducción de la digitalización en el mundo de las aseguradoras la llaman Insurtech. El problema con las aseguradoras continúa siendo, el traslado hacia las oficinas, las esperas y los largos trámites. Los agentes vendedores ya no son necesarios, ni tampoco las largas reuniones donde se aclaran las condiciones y se firma la póliza de seguro. La tendencia actual gira en torno a la atención personalizada de los clientes, que más que firmas en contratos, lo único que quieren es disfrutar de esos beneficios de manera rápida y eficaz, que en vez de mostrar esos papeles contractuales puedan hacerlo a través del celular.

Cada día las apps se vuelven más prescindibles en una sociedad donde el tiempo es oro y todo está a un clip de distancia. Las aseguradoras han decidido también aceptar el gran reto digital y plantearon sus servicios a través del internet y los teléfonos inteligentes, sus propuestas son aplicaciones que ofrecen no solamente contratos de seguros online, sino que también ofrecen servicios de pensiones. Entre las aplicaciones con más acogida están AFORE, COVERFY, Junntar, Brokoli y Segguuroo.

Tabla 25

Aplicaciones Insurtech y fondos de pensiones

Fondo de pensiones	Seguros
<p>AFORE Su idea es “Ahorrar para el retiro” Funciona con el autorregistro, permite identificar en qué AFORE se encuentra y ofrece comparativos de rendimientos netos. Permite además ver estado de cuenta AFORE, haciendo el ahorro tangible. Y generalmente se caracteriza por ser una herramienta sencilla, amigable, que emplea un lenguaje coloquial</p>	<p>COVERFY Es un corredor de seguros 100% digital. Consulta en cualquier lugar toda la información de los seguros (de todo tipo). Busca los mejores precios y coberturas en función de las necesidades de los clientes. Gestiona los seguros sin papeleo y sin estrés, todo desde el móvil, ordenador o Tablet. Asimismo, para solicitar ayuda o declara un siniestro solo se pide con un toque. Todo esto de forma gratuita.</p>

Fuente: De la página web de AFORE y Coverfy

Por lo general, todos los millones de aplicaciones brindan los mismos servicios que Coverfy, algunas poseen otros servicios complementarios como ofrecer su propia marca de servicio como sucede con Brokoli y su aplicación de varita mágica que toma una fotografía de lo que se quiere asegurar y te ofrece seguros de acuerdo a lo subido. O en el caso del aplicativo Segguuroo se puede delegar a un agente para que realice los trámites necesarios (Alberto Payo, 2019) en caso de accidente.

Según la consultora global Marsh, los países donde el impacto de las Insurtech es mayor es Estados Unidos donde el 60% de las transacciones realizadas de seguros son a través de startups de aseguradoras. Reino Unido y Alemania ocupan el segundo y tercer lugar respectivamente a nivel mundial. “Curiosamente, (...) el Insurtech más exitoso de todos, Zhong An, se basa en China y sólo unos pocos años después de la operación tiene una valoración de 8 mil millones de dólares” (MARSH, 2016). El ecosistema de Insurtech en el resto de Asia sigue siendo relativamente inmaduro, pero la actividad y el interés está recorriendo Singapur, Hong Kong, Mumbai y Sídney

WeChat

Finalmente, se concluirá con la última aplicación de origen chino llamada “WeChat” conocida también como “WhatsApp chino”. Esta aplicación es un híbrido en lo que respecta a servicios de mensajería, medios de pago, marketplace y otros servicios, que lo convierten en el fenómeno más impresionante del mundo.

El alcance de la aplicación es impresionante y no todos los países están listos para usarla, quizá por eso haya pasado desapercibida en Europa y Estados Unidos, pero constituye una realidad futurista muy cercana. Es descrita como una aplicación de aplicaciones, pues abarca media docena de ellas, las cuales pueden agruparse en 3 grupos:

Tabla 26
Funciones de la aplicación WeChat

Mensajería	Marketplace	Wallet
Cumple la función de Facebook con su “Moments”: chat, grupos, mensajes de voz y otros relacionados.	Creación de cuentas digitales:	Entre sus principales funciones como “billetera online” están:
Función Skype: llamadas a fijos y móviles.	Cuenta de suscripción: enfocada a las personas profesionales que difunden contenido multimedia.	- Transferencia de dinero entre usuarios.
Función Slack: aplicación para trabajar en grupo	Cuenta de servicio: realizar compras en miles de e-commerce sin intermediarios. Sin duda esta cuenta es la más utilizada por la población. Hasta el punto no visitar los centros comerciales.	- Recarga de dinero en el teléfono celular.
Función Tinder: conocer amigos o parejas online.		- Fondo de inversión
Función ChatRoulette: conocer amigos de todo el mundo al azar, basta con agitar el teléfono y se pondrán en contacto.		- Dinero Virtual
		- Pago de servicios básicos (agua, luz, gas, etc.)
		- Pagos de impuestos, hospitales, tránsito, etc.
		- Pago de facturas de tarjeta de crédito
		- <i>Lucky Money</i> : especie de lotería.
		- Go Dutch: Dividir la cuenta entre amigos
		- Donaciones a ONGs asociadas.

Fuente: De la página de WeChat y otros autores.

Cabe destacar que su desarrollo es tan grande que bastantes startups toman como base directamente el WeChat a la hora de proponer nuevas aplicaciones. También es importante

saber que existen diferentes factores que impulsaron el desarrollo de aplicaciones casi imposibles de imaginar como esta.

En primer lugar, está el bloqueo de redes sociales como Facebook, Twitter o Snapchat, eso propicio la creación de un internet paralelo que cubra las necesidades de ese mercado, en segundo lugar, la población china destaca por ser la generación “no pc” o “teléfono celular normal”, ellos utilizaron directamente el Smartphone en el bolsillo, es por ello que se adaptaron muy fácilmente a la entrada de la tecnología. De igual manera el mercado digital está muy evolucionado, la mayoría de tiendas tienen aplicaciones para Android y WeChat han sabido aprovechar muy bien la oportunidad y promete conquistar el futuro en el mundo. (Xataca, 2018).

De igual manera, no sólo esta aplicación promete innovarse en un futuro sino todas las tratadas anteriormente, puesto que el sistema financiero está en una etapa acelerada de desarrollo digital. Tanto las entidades financieras como los nuevos actores Fintech, luchan cada día para innovar en el servicio al cliente, convirtiéndolos en agentes activos de la dinamización del sistema financiero y no en simples espectadores.

Formulación de nuevos productos y servicios para el sector financiero de acuerdo al nuevo panorama digital.

Tras analizar el camino evolutivo que está tomando el sistema financiero y el ecosistema Fintech en los procesos bancarios en el mundo, se ideó una propuesta de creación Fintech para el Ecuador y específicamente para la ciudad de Loja. La primera propuesta consiste en un **Cajero automático con tecnología contactless** una propuesta nueva que gustará a las empresas y clientes millenials que mejorará su estilo de vida, e incrementará el conocimiento sobre el impacto de la digitalización en el mundo, que de igual manera nos situará a la vanguardia tecnológica de otros países. La otra propuesta consiste en brindar un producto financiero que esté al alcance de la sociedad y sobre todo de los pequeños emprendimientos y personas con ideas creativas en la ciudad de Loja, el cual se llamará **Plataforma de crowdfunding para financiamiento de emprendimientos lojanos “Reina del Cisne “**, estas dos iniciativas tienen como propósito principal acercar a nuestra población a los cambios que están invadiendo el mundo y poder así tener herramientas que faciliten y dinamicen toda la tradicional operatividad que representan las entidades financieras actuales.

Tabla 27

Desarrollo de un servicio financiero a través del Modelo Canvas

MODELO DE NEGOCIO CANVAS PARA CAJERO AUTOMÁTICO CON TECNOLOGÍA CONTACTLESS

<p>#8 ALIANZAS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresas de servicio de transporte de valores. - Inversionistas - Aseguradoras - Electricistas - Profesionales de software 	<p>#7 ACTIVIDADES CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuestros clientes gozaran de todas las facilidades con respecto a: instalación, mantenimiento transporte y custodia de efectivo - Servicio técnico 24/7 - La administración se encargará de regulaciones establecidas según la ley. <p>#6 RECURSOS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialistas Técnicos para el mantenimiento - Empleados capacitados - Arrendador de alquiler de bodega. 	<p>#2 PROPUESTA DE VALOR</p> <p>Aplicación de la tecnología contactless.</p> <p>Proposición para las entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliente satisfecho por la mejora en el servicio. <p>Las operaciones son más rápidas y cómodas. Solo es necesario acercarse al cajero la tarjeta contactless o el teléfono con su aplicación correspondiente.</p> <p>Proposición para los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de tiempo pues la transmisión es instantánea y se evita también la no devolución de la tarjeta. - Mayor seguridad, evita pérdidas, robos y clonaciones. 	<p>#4 RELACIÓN CON LOS CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación directa - Promociones - Call center - Compromiso - Interacción <p>#3 CANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitio web - Redes sociales - Fuerza de ventas 	<p>#1 SEGMENTOS DE MERCADO</p> <p>Todas las entidades financieras que forman parte de la red interbancaria de Cajeros Automáticos del Ecuador en las que se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bancos - Cooperativa - Mutualista - Servipagos <p>Dentro de la ciudad de Loja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gasolineras - Hoteles - Farmacias - Supermercados - Repuestos de automóviles <p>Clientes indirectos: los usuarios</p>
<p>#9 ESTRUCTURA DE COSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costos de instalación y mantenimiento - Pago de personal - Servicio de transporte de valores - Pago de alquiler - Pago de interés a los inversionistas 		<p>#5 FUENTES DE INGRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Venta de ATM - Los pagos serán mensuales. Del total de la comisión cobrada por el servicio de cajero automático un porcentaje será para pagar el arriendo del lugar donde es instalado; otro valor será destinado para el mantenimiento y administración y el restante corresponderá al beneficio del inversor o inversores. 		

Fuente: Autor

Segmento de mercado

Cientes directos

— Todos los bancos, principales cooperativas y demás instituciones financieras que pertenecen al Ecuador.

El listado de los bancos es tomado del catastro de la Superintendencia de Bancos y la selección de las principales cooperativas son escogidas del catastro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde solamente se seleccionan las pertenecientes al segmento número 1, que tienen un total de activos mayor a 80'000.000,00 millones de dólares. Convirtiéndolas en las más idóneas, por su elevado capital, capacidad adquisitiva, número de clientes y mayores necesidades de prestaciones servicios para los usuarios, en los que se puede incluir el cajero automático.

Tabla 28

Cientes directos

Bancos Privados Nacionales	Cooperativas de Ahorro y Crédito
BP Amazonas	Coop. Chibuelo
BP del Austro	Coop. Chone
BP Bolivariano	Coop. El Paraíso Manga del Cura
BP Capital	Coop. Fernando Daquilema
BP Comercial de Manabí	Coop. Jardín Azuayo
BP CoopNacional	Coop. Ñuka Llakta
BP D-MIRO S.A.	Coop. Oscus
BP Delbank	Coop. Riobamba
BP Diners	Coop. Santa Ana
BP Finca S.A.	Coop. Santa Rosa
BP General Rumiñahui	Coop. Sumac Llacta
BP Guayaquil	Servipagos
BP Internacional	Coop 23 de julio
BP Litoral	Coop OSCUS
BP Loja	Coop de Ambato
BP Machala	Coop. 11 de Junio
BP Pacífico	Coop. MEGO
BP Pichincha	COAC Educadores de Loja Ltda.
BP Procredit	Coop. CACPECO
BP Produbanco	Coop. CALCETA
BP Solidario	Coop. Cámara de Comercio de Ambato
BP VisionFund Ecuador s.a.	Coop. de Carchi
BP Bancodesarrollo	Coop. CODESARROLLO
Bancos Nacionales	Coop. La Dolorosa
BanEcuador	Coop. Comercio
Banco del Desarrollo del Ecuador	Coop. COOPAD

Mutualistas	Coop. COOPCCP
Mutualista Pichincha	Coop. COOPROGRESO
Cooperativas de Ahorro y Crédito	Coop. Cotocollao
Coop. El Sagrario	Coop. Mushuc Runa Ltda.
Coop. 29 de Octubre	Coop. Financoop
Coop. Alianza del Valle	Coop. Guaranda
Coop. JEP	Coop. Pablo Muñoz Vega
Coop. Policía Nacional	Coop. Padre Julián Lorente
Coop. Abdón Calderón	Coop. San Francisco
Coop. Amazonas	Coop. San Francisco Asís
Coop. Calceta	Coop. San José
Coop. CC Cantón Bolívar	Coop. San Pedro de Taboada Ltda.
Coop. Tulcán	Coop. Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura
Coop. CACPE Biblian	Coop. MAS COOP
Coop. Pilahuintio	Coop. CACPE Pastaza
Coop. CACPE Loja Ltda.	Coop. 9 de Octubre
Coop. 15 de Abril	Coop. Atuntaqui
Coop. Andalucía	

Fuente: Del catastro de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

— Además, estará dirigido a los hoteles, gasolineras, farmacias, supermercados, casa de repuestos de automóviles. Estos lugares son idóneos para la colocación de cajeros automáticos porque brindar servicios básicos, como hospedaje, medicina, alimentación y demás.

La venta de los cajeros puede llegar a brindar una gran ventaja frente a otras empresas: la generación adicional de ingresos por las comisiones recibidas a través de las transacciones de los clientes y también puede incrementar las ventas de las mismas porque serán los propios clientes los que se interesen por los productos o servicios que ofrezcan.

Clientes indirectos



Lo conforman los clientes de las entidades financieras del Ecuador.

Propuesta de valor

Los cajeros automáticos contarán con tecnología *contactless* o comunicación sin contacto. La instalación de esta tecnología en los cajeros automáticos permite pagar con el simple gesto de

acercar la tarjeta al ATM (Automated Teller Machine/ Máquina conectada informáticamente). Esta tecnología opera con la tecnología inalámbrica de corto alcance NFC la cual transmite instantáneamente los datos de un dispositivo a otro mientras se encuentre a pocos centímetros de distancia.

Tabla 29
Propuesta de valor diferenciada

	Entidades financieras y empresas	Clientes financieros
	<p>Fidelización de clientes mediante la satisfacción de los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Las transacciones son más rápidas y cómodas. Se debe acercar la tarjeta o el celular con la aplicación correspondiente. <p>Generar ganancias por el servicio prestado</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ El ritmo del servicio es superior a los cajeros tradicionales, puede llegar a más personas y generar más ingresos. 	<p>Ahorro de tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Las operaciones son más rápidas, la conexión entre la tarjeta y el cajero es instantánea y no resta tiempo a otras actividades. Evita el atasco de la tarjeta en el mismo <p>Mayor seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Al no tener que meter la tarjeta se evita el olvido en la ranura, el robo y la clonación.

Fuente: Autor

Canales

A continuación, se clasificarán los canales de acuerdo a las diferentes fases del proceso que experimentarán las entidades financieras y demás usuarios al emplear los cajeros *contactless*.

En la primera fase de información es necesario dar a conocer la nueva propuesta de valor para el cajero automático que se realizará a través de medios preferidos por los clientes como sitio web, correo electrónico, redes sociales, Call center, anuncios publicitarios y fuerza de ventas. La segunda fase de evaluación se efectuará por medio de los medios facilitados por la empresa

páginas webs y fuerza de ventas donde puedan comparar y considerar las diferentes alternativas frente al nuevo servicio financiero.

Los sitios de venta para la adquisición del ATM con tecnología contactless (en la fase de compra) será en la oficina ubicada en la ciudad de Loja, Barrio Lavanda, AV. 8 de diciembre 227-15 y subida Lago Salado, junto a los talleres mecánicos de la Importadora Tomebamba. Por otra parte, se podrán realizar consultas y compras a través de nuestra página web “cajero contactless” y se aceptarán pagos a través de tarjeta de crédito y transferencia bancaria.

La cuarta fase de entrega en donde se recibe el servicio financiero contará con la ayuda de personal calificado para la instalación del servicio y por último en la fase de postventa los clientes dispondrán del servicio de mantenimiento técnico con personal especializado.

Relación con los clientes

Las estrategias que se aplicarán para la captación y retención de clientes son entre otras la comunicación directa de compromiso e interacción donde los clientes y usuarios podrán realizar consultas, reclamos y demás a través del departamento de Call center, el cual funcionara las 24 horas del día, los 365 días del año. Será posible también una relación individualizada y exclusiva donde nuestra fuerza de venta puede resolver cualquier tipo de duda con respecto al servicio de venta de cajero automáticos *contactless*.

Igualmente, los compradores gozarán de descuentos frecuentes, con el que se pretenderá lograr más captación de clientes, fidelización, incremento de ventas y de la misma manera ganar posicionamiento de la empresa en la prestación del servicio de cajero automático.

Recursos claves

Para la prestación del servicio entre los recursos imprescindibles se necesitarán:

— Recursos físicos: una oficina y una bodega para el almacenamiento de los cajeros automáticos cuyo valor anual del arriendo deberá ser de \$2.100 USD

- Recursos humanos: 15 personas encargadas de vender los ATM y 3 personas para el área administrativa, jurídica y contable.

Actividades clave

- La actividad principal para poder mostrar la propuesta de valor incorporada en el cajero automático tradicional es brindar al cliente por medio de la fuerza de venta, la información completa y específica de la funcionalidad y operatividad de los mismos. Esta actividad tendrá principalmente el propósito de generar ingresos.
- De igual manera, el equipo especialista técnico en conocimientos de software, reparación y mantenimiento deberán efectuar actualizaciones en los canales de la empresa, redes sociales, página web, anuncios publicitarios a través del correo electrónico; incluido todo lo correspondiente al servicio técnico del cajero automático contactless.
- El personal administrativo, jurídico y contable se encargará del servicio de atención al cliente en la oficina y mediante Call center, así como también se encargará de verificar que el transporte y custodia de efectivo del ATM contactless se realice de manera segura. Por otro lado, el área jurídica se encargará de los trámites correspondientes para que el servicio cumpla con las regulaciones establecidas según la ley.

Asociaciones clave

- La empresa TEVCOL: su gran experiencia en transporte de dinero la convierte en la mejor alianza que puede tener la empresa, se encargará de solucionar de forma integral todo lo referente a cajero automáticos como cuadro del cajero, recuento y proceso de dinero, reposición de efectivo, atención y respuesta emergente.
- Empresa Fujitsu que se encargará de proveer el software para los cajeros automáticos y además, de la seguridad del sistema.
- El principal proveedor será la empresa Interlogix Ecuador vendedora de suministros para la creación de un cajero automático.

Fuentes de financiamiento

El proyecto estará financiado con capitales propios de un grupo de inversionistas con alto potencial económico, experiencia y conocimiento. Este tipo de financiamiento permitirá reducir los altos intereses de las entidades financieras y disminuirá el riesgo de los capitalistas. El rango a aportar será entre \$50 mil y \$140 mil dólares, los socios del negocio, estarán sujetos a los lineamientos propios de la empresa, además de gozar de derechos y obligaciones.

Fuentes de ingreso y estructura de costos

Cabe destacar que, respecto a nuestra fuente de ingresos, esta provendrá únicamente de la venta de los cajeros automáticos que se efectúen través de los canales antes descritos. Es por ello que mientras más cajeros automáticos con tecnología contactless se vendan mayor será el flujo de ingresos para la empresa.

En primer lugar, se procede a calcular el costo del nuevo cajero automático, para posteriormente asignar el precio del cajero automático.

Tabla 30

Proforma para la creación de un cajero automático

<i>Detalle</i>	<i>Precio (dólares)</i>
HARDWARE	
Lector de tarjetas contactless	545,00
Pantalla	58,50
Teclado numérico	35,00
Dispensador de efectivo	300,00
Unidad receptora de depósitos	36,00
Impresora de recibos para el usuario	35,00
Cajetines internos que contienen el efectivo en diferentes denominaciones para dispensación.	700,00
Impresora interna que lleva el registro del cajero.	400,00
Cámara de seguridad	35
Tarjetas de red	167,00
Sensor de movimiento y temperatura	38,00
Disco duro	50,00
SOFTWARE	
Frame Relay	45,00
Firewall	98,00
Sistema operativo Windows NT	100,00
COSTO DE VENTA	2.642,50

Fuente: Precios consultados en la empresa Test link ATM proveedor de módulos y repuestos.

Calculo del precio de venta al público

Calculo PVP = Costo de venta + Margen de utilidad (%)

Calculo PVP = Costo de venta del ATM + 23% Margen de utilidad

Calculo PVP = \$ 2.6422,50 + \$ 607,775

Precio de venta al público = \$ 3.250,28

Con el cálculo matemático realizado se puede observar que el precio de venta al público resultante es de \$ 3.250,28 dólares, un precio que es asequible y que están dispuestas a pagar las entidades financieras y empresas, dado que se encuentra dentro de la media de precios de los otros cajeros automáticos tradicionales. Este precio multiplicado por el número de unidades vendidas son la clave para proyectar las ventas de la empresa.

Acerca del promedio de ventas esperadas del prototipo de cajero bancario contactless, se calculó a partir del número de ATM colocados hasta diciembre del 2018, cuya suma era de 4.335 (ver anexo 2) (ASOBANCA, 2019). Donde se espera cubrir el mercado total en 10 años, produciendo y vendiendo 434 cajeros al año.

Tabla 31
Rol de pagos del administrador

Año	1	2	3	4	5
Cargo	Admr.	Admr.	Admr.	Admr.	Admr.
Salario	\$ 900	\$ 919	\$ 938	\$ 957	\$ 977
Aporte IESS	\$ 100,35	\$ 102,43	\$ 104,55	\$ 106,72	\$ 108,93
Salario unificado	\$ 799,65	\$ 816,23	\$ 833,15	\$ 850,42	\$ 868,05
Décimo tercer	\$ 75,00	\$ 76,55	\$ 78,14	\$ 79,76	\$ 81,42
Décimo cuarto	\$ 32,83	\$33,51	\$ 34,21	\$ 34,92	\$ 35,64
Vacaciones	\$ 16,42	\$ 16,76	\$ 17,10	\$ 17,46	\$ 17,82
Fondos de reserva		\$ 76,52	\$ 78,11	\$ 79,73	\$ 81,38
Remuneración mensual	\$ 923,90	\$ 1.019,58	\$ 1.040,71	\$ 1.062,29	\$ 1.084,31
Remuneración anual	\$ 11.086,80	\$ 12.234,92	\$ 12.488,55	\$ 12.747,44	\$ 13.011,69

Fuente: Autor

Tabla 32
Rol de pagos del contador

Año	1	2	3	4	5
Cargo	Contador	Contador	Contador	Contador	Contador
Salario	\$700,00	\$714,51	\$729,32	\$744,44	\$759,87
Aporte IESS	\$78,05	\$79,67	\$81,32	\$83,01	\$84,73
Salario unificado	\$621,95	\$634,84	\$648,00	\$661,44	\$675,15
Décimo tercer	\$58,33	\$59,54	\$60,78	\$62,04	\$63,32
Décimo cuarto	\$32,83	\$33,51	\$34,21	\$34,92	\$35,64
Vacaciones	\$16,42	\$16,76	\$17,10	\$17,46	\$17,82
Fondos de reserva		\$59,52	\$60,75	\$62,01	\$63,30
Remuneración mensual	\$729,53	\$804,18	\$820,85	\$837,86	\$855,23
Remuneración anual	\$8.754,40	\$9.650,10	\$9.850,15	\$10.054,34	\$10.262,77

Fuente: Autor

Tabla 33
Rol de pagos del abogado

Año	1	2	3	4	5
Cargo	Abogado	Abogado	Abogado	Abogado	Abogado
Salario	\$ 800	\$ 817	\$ 834	\$ 851	\$ 868
Aporte IESS	\$ 89,20	\$ 91,05	\$ 92,94	\$ 94,86	\$ 96,83
Salario unificado	\$ 710,80	\$ 725,53	\$ 740,58	\$ 755,93	\$ 771,60
Décimo tercer	\$ 66,67	\$ 68,05	\$ 69,46	\$ 70,90	\$ 72,37
Décimo cuarto	\$ 32,83	\$ 33,51	\$ 34,21	\$ 34,92	\$ 35,64
Vacaciones	\$ 16,42	\$ 16,76	\$ 17,10	\$ 17,46	\$ 17,82
Fondos de reserva		\$ 68,02	\$ 69,43	\$ 70,87	\$ 72,34
Remuneración mensual	\$ 826,72	\$ 911,88	\$ 930,78	\$ 950,07	\$ 969,77
Remuneración anual	\$ 9.920,60	\$ 10.942,51	\$ 11.169,35	\$ 11.400,89	\$ 11.637,23

Fuente: Autor

Tabla 34*Rol de pago de los vendedores*

Año	1	2	3	4	5
Cargo	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor
Salario USD	\$ 800	\$ 817	\$ 834	\$ 851	\$ 868
Aporte IEES	\$ 89,20	\$ 91,05	\$ 92,94	\$ 94,86	\$ 96,83
Salario unificado	\$ 710,80	\$ 725,53	\$ 740,58	\$ 755,93	\$ 771,60
Décimo tercer	\$ 66,67	\$ 68,05	\$ 69,46	\$ 70,90	\$ 72,37
Décimo cuarto	\$ 32,83	\$ 33,51	\$ 34,21	\$ 34,92	\$ 35,64
Vacaciones	\$ 16,42	\$ 16,76	\$ 17,10	\$ 17,46	\$ 17,82
Fondos de reserva		\$ 68,02	\$ 69,43	\$ 70,87	\$ 72,34
Remuneración mensual	\$ 826,72	\$ 911,88	\$ 930,78	\$ 950,07	\$ 969,77
Remuneración anual	\$ 9.920,60	\$ 10.942,51	\$ 11.169,3	\$ 11.400,8	\$ 11.637,2
Remuneración anual total	\$ 148.809,0	\$ 164.137,6	\$ 167.540,2	\$ 171.013,3	\$ 174.558,4

Fuente: Autor

Tabla 35*Personal de administración y ventas*

Detalle	Cantidad	Costo mensual	Costo anual
Administrador	1	\$ 923,90	\$ 11.086,80
Contador	1	\$729,53	\$8.754,40
Asesor jurídico	1	\$ 826,72	\$ 9.920,60
Vendedor	15	\$ 826,72	\$ 148.809,0

Fuente: Autor

Tabla 36*Otros gastos*

Detalle	Valor anual (\$)
Arriendo anual	2.100,00
Servicio de custodio TEVCOL	35.000,00

Fuente: Autor

Tabla 37*Estado proyectado de pérdidas y ganancias*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS POR VENTAS (DOLARES)	1.410.619,35	1.410.619,35	1.410.619,35	1.410.619,35	1.410.619,35
(-)COSTO DE VENTA	1.146.845,00	1.146.845,00	1.146.845,00	1.146.845,00	1.146.845,00
(=)UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	263.774,35	263.774,35	263.774,35	263.774,35	263.774,35
(-)Gastos de operación					
Sueldos	178.570,80	196.965,21	201.048,29	205.216,03	209.470,15
Arriendo	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Servicio TEVCOL	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000
Total gastos operativos	215.670,80	234.065,21	238.148,29	242.316,03	246.570,15
(=)Utilidad operativa	48.103,55	29.709,14	25.626,06	21.458,32	17.204,20
(-15%) Reparto trabajadores	7.215,53	4.456,37	3.843,91	3.218,75	2.580,63
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	40.888,02	25.252,77	21.782,15	18.239,58	14.623,57
(-25%) Impuesto a la renta	10.222,00	6.313,19	5.445,54	4.559,89	3.655,89
(=) UTILIDAD NETA	30.666,01	18.939,58	16.336,61	13.679,68	10.967,68

Fuente: Autor

Tabla 38

Desarrollo de un producto financiero a través del Modelo Canvas

MODELO DE NEGOCIO CANVAS PARA UNA PLATAFORMA DE CROWDDFUNDING PARA FINANCIAMIENTO DE EMPRENDIMIENTOS LOJANOS “REINA DEL CISNE”				
#8 ALIANZAS CLAVE - Entidades financieras - Inversores interesados en el patrocinio de ideas creativas e innovadoras. - Asesoría jurídica especializada. - Personal especializado en creación de proyectos de negocio.	#7 ACTIVIDADES CLAVE - Utilización de las TIC’s para la creación de la plataforma de financiación participativa. - Ayuda en las campañas publicitarias de los usuarios, por ejemplo, en el establecimiento de lineamientos básicos para los que quieren crear un negocio. - Creación de convenios de pago con entidades financieras o medios como Dinersclub, Paypal, Visa, Discovery, MasterCard. - Participación activa en la Digital Bank	#2 PROPUESTA DE VALOR Ayuda a las personas a cumplir sus objetivos de emprendimiento o proyectos de inversión de forma fácil porque la financiación no dependerá de historial crediticio y de la entidad financiera, sino de las aportaciones de los contribuyentes que observan y creen en las propuestas y campañas realizadas de proyectos de inversión. Ayuda a “cumplir sueños”.	#4 RELACIÓN CON LOS CLIENTES - Comunicación directa o vía telefónica. - Co-creación - Responsabilidad con los proyectos mostrados. - Centro de ayuda tanto para los patrocinadores como para los emprendedores. - Los patrocinadores pueden contactar directamente con los creadores. - Los creadores obtendrán un panel de control en donde pueden interactuar con los patrocinadores entre otras.	#1 SEGMENTOS DE MERCADO Todo tipo de emprendimientos y proyectos de inversión. Estará enfocados: - Juventud creativa y progresista. - Prácticas medio ambientales y ecológicas.
#6 RECURSOS CLAVE - Marco legal - Infraestructura digital - Capital propio 5000 - Especialistas en finanzas - Especialistas en financiamiento.		#3 CANALES - Plataforma crowdfunding - Redes Sociales - Publicidad - Call center - Amigos y familiares		
#9 ESTRUCTURA DE COSTOS - Pago de sueldos - Costos financieros - Administración, mantenimiento y actualización de la plataforma digital de financiación colectiva.		#5 FUENTES DE INGRESOS Comisiones a partir de los proyectos o emprendimientos presentados. Se presentarán rangos de montos con sus respectivos porcentajes de comisión dependiendo del valor atribuido para el mismo.		

Fuente: Autor

Segmento de mercado

El producto financiero será ofertado para toda la ciudadanía emprendedora lojana, estará enfocada en dos segmentos de mercado: el primero lo conforman las personas en general, que necesitan de financiamiento para sus proyectos, sin uso de la tecnología, que poseen un alto valor agregado, generan rentabilidad y es comercial, donde la edad de sus solicitantes de financiamiento no tiene importancia, si cumple con la ideal de innovación

El segundo segmento está dirigido a la juventud creativa con sus propuestas innovadoras, llena de valor agregado que traten temas tecnológicos, culturales, medio ambientales y progreso industrial, que tanto necesita nuestra hermosa ciudad de Loja. Nuestros jóvenes lojanos tienen muchos sueños e iniciativas y la mayoría de ellos plantean soluciones positivas a través del uso de la tecnología aplicada a los diferentes ámbitos económicos de la ciudad.

Propuesta de valor

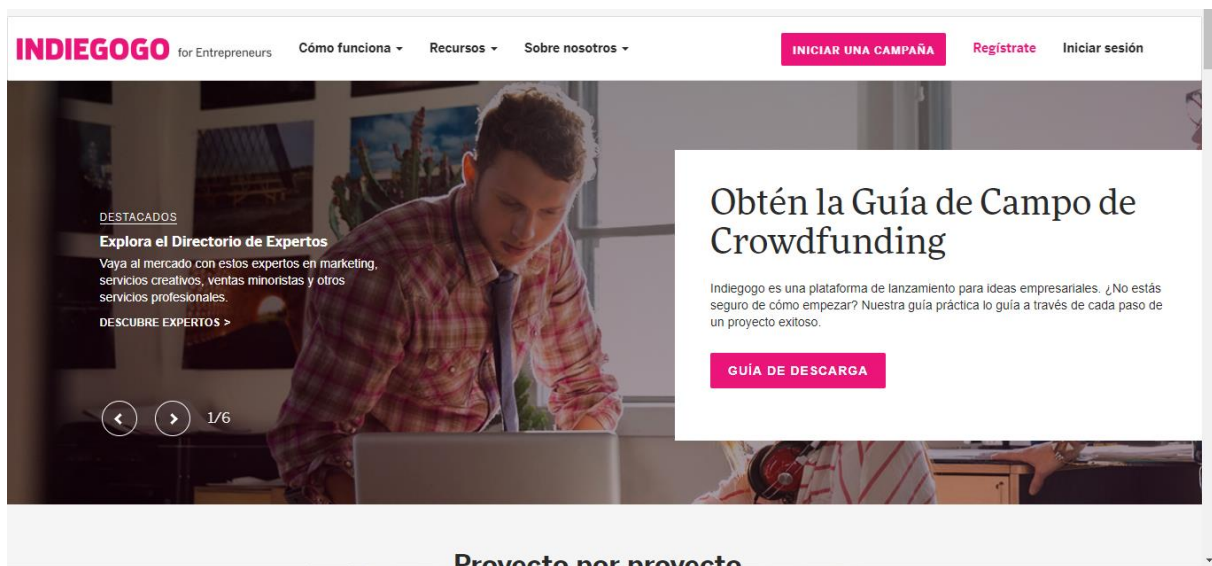


Figura 7 Plataforma digital de financiamiento colectiva

Fuente: Recuperado de la página web del INDIEGOGO Crowdfunding

Muchas de las entidades financieras no solo de la ciudad de Loja sino del mundo alrededor, ofrecen entre sus productos financieros, créditos, hipotecas, tarjetas de crédito, en donde el trámite y los requisitos para disponer de ellos son copiosos y muchos emprendedores con ideas innovadoras encuentran muchas dificultades para poder obtenerlos.

La nueva plataforma digital Fintech de crowdfunding destinada para los emprendedores lojanos propondrá un financiamiento colectivo y moderno tanto para proyectos privados como los de carácter social. El procedimiento es fácil y práctico, solo será necesario que los solicitantes de financiamiento se registren en la plataforma y creen su propia campaña en donde expliquen sus proyectos, objetivos y finalidad, también debe constar el tipo de recompensa a entregar a los inversores por los fondos recaudados.

Lo interesante de este tipo de financiamientos, es que, al contrario de los grandes negocios, los lojanos, no deben esperar a que grandes inversores se interesen por sus nuevos productos y servicios, por medio de este espacio virtual pueden recolectar el monto de financiamiento con el apoyo de un conjunto de particulares interesados — de Loja y del mundo entero—que incrementan la posibilidad de llevar a cabo el desarrollo de la propuesta.

Canales

A continuación, se seleccionará los canales de acuerdo a las diferentes fases del proceso que experimenta los emprendedores lojanos al utilizar la plataforma de crowdfunding de Loja.

En la primera fase será necesario dar a conocer la nueva propuesta de valor, de la plataforma de financiamiento colectivo; está se realizará a través del canal conocido como marketing viral en el que los usuarios del crowdfunding puedan atraer por si mismos a más inversores y solicitantes de financiamiento, desarrollando así el crecimiento exponencial de la empresa. De igual manera, en la fase inicial se emplearán los medios tradicionales como la radio y el periódico y medios sociales como Facebook, Twitter e Instagram, etc.

Los canales utilizados para dar a conocer la plataforma, donde los usuarios puedan comparar y considerar las distintas alternativas frente al nuevo producto financiero serán páginas webs y el personal administrativo. Por otra parte, se puede realizar consultas y subir campañas a través de nuestra página web y solicitar información por medio del email marketing, que constituye para la empresa una buena vía de contactos de clientes nuevos y futuros.

Finalmente, las formas de pago aceptadas serán las tarjetas de crédito y transferencia bancaria, estas son válidas tanto para recibir dinero de campañas provenientes de los inversores, como

para la entrega de dinero a los solicitantes de financiamiento una vez recaudado el monto total solicitado en la campaña de crowdfunding.

Relación con los clientes

La relación con los clientes será interactiva gozarán de atención personalizada, nuestros solicitantes e inversores podrán contactar por vía telefónica con los administradores de la plataforma crowdfunding, de igual manera, si es necesario la presencia cara a cara, podrán visitarnos en las oficinas de la plataforma, en este lugar podrán encontrar información general, requisitos y bases de las campañas en afiches y otros tipos de publicidad.

Si la pérdida de tiempo es importante para nuestros promotores y solicitantes también la plataforma poseerá un software de atención al cliente que interactuará a través del chat empresarial, correo electrónico, redes sociales y cualquier otro medio online. La respuesta es inmediata y presenta soluciones que satisfacen al usuario. Como relación excepcional y si fuere el caso, se brindará comunicación colectiva, donde las personas puedan dominar el tema de crowdfunding ya sea desde el punto de vista del emprendedor o inversionista.

Recursos claves

Para la prestación del servicio entre los recursos imprescindibles se encuentran:

- Recursos físicos: una oficina cuyo pago anual por arrendamiento es de \$1.500 USD.
- Recursos humanos: para la innovación, actualización y buen funcionamiento de la plataforma de crowdfunding para los lojanos se emplearán una persona para llevar a cabo la administración de la misma, brindará apoyo en las actividades económicas y financieras. De forma externa será necesario un experto en diseño multimedia, los servicios de un abogado que coopere en la constitución legal de la empresa como tal y demás procesos de financiación; y por último una contadora.
- Intelectual: base de datos de plataforma crowdfunding (costes por hosting y dominio). El precio más razonable para este servicio lo ofrece la empresa HostigGroup con un precio de \$ 45,99 USD.

Actividades clave

- La actividad principal para poder mostrar la novedosa forma de lograr financiamiento es la confianza no sólo para los inversores sino también para los emprendedores, es por ello que se formalizará a la empresa como tal, será la primera acción a desarrollar, con todos los trámites legales de constitución, protección de información y respaldo operativo.
- Se creará y diseñará la página web donde se publicará información sobre la legalidad de la plataforma, las campañas y demás aspectos legales, evitando el peligro de fraude.
- Capacitación del personal, sobre esta nueva tendencia de financiamiento: en las oficinas, las personas encargadas poseerán conocimientos sobre el funcionamiento del crowdfunding y demás temas relacionados con la empresa. De igual manera, el personal (excepto contador y abogado) realizará actividades de verificación de los datos, análisis de propuestas, viabilidad de los proyectos y riesgos entre las más importantes.

Asociaciones clave

- La empresa HostigGroup proveedora del servicio de hosting y dominio, además acompañará a la empresa en cada etapa de crecimiento con su profesionalismo en el mundo del Internet. Mantendrá nuestro sitio web al día, sin complicaciones, y proveerá los últimos servicios disponibles para las páginas digitales, en cuanto a servicio de correo corporativo, atención al cliente y seguridad se trata.
- Banco del Pichicha apoyará en las transacciones de débito y retiro provenientes de aportaciones de los inversores a través de la plataforma de crowdfunding. Esta alianza es vital porque es la primera entre las entidades financieras del Ecuador que ha decidido apoyar y respaldar estas iniciativas de financiación.
- Firma de abogados Bustamante & Bustamante especializado en propiedad intelectual, registro de marcas, derechos de autor y tecnologías. Constituye una asociación clave para la reducción de riesgos y optimizar el modelo de negocio. La plataforma de crowdfunding es un tema nuevo en el Ecuador, por eso el bufete de abogados se encargará de los trámites

de constitución y licencias necesarias para que la empresa pueda ejercer sus actividades dentro del marco legal.

- Servicio de contador en la empresa KVM Contabilidad y Auditoría. Colaborará con el registro contable y financieros (sueldos, pago de impuestos, facturas, etc.). De igual manera tendrá entre sus funciones la creación de informes trimestrales que nos ayuden a valorar el rumbo que está tomando la empresa.

Fuentes de ingreso y estructura de costos

Es importante establecer el tipo de fuente de ingreso del plan de negocios del crowdfunding. La fuente de ingresos en la plataforma de financiación colectiva provendrá únicamente de las campañas financiadas por los inversores en nuestra página web. Motivo por el cual se relacionará directamente las campañas financiadas (ventas) con los ingresos en este modelo de negocio.

Por los fondos recaudados de cada campaña financiada el crowdfunding cobrará el 5% de comisión estándar, es decir mientras más personas ayuden a cumplir la meta de financiamiento dentro del plazo, más comisiones obtendrá la plataforma, los cuales serán destinados para sueldos, mantenimiento y actualización de la plataforma y otros gastos de la empresa.

En el cálculo de los ingresos se tomaron en cuenta el promedio de 8 proyectos financiados al mes a través del crowdfunding en el Ecuador y un mínimo de \$5000 dólares (ver anexo 3) que son necesarios para realizar cualquier proyecto de inversión de un emprendedor ecuatoriano según el trabajo de investigación denominado “Análisis de Crowdfunding como alternativa de financiamiento para emprendedores ecuatorianos” (Moreno, Arnaldo, Solórzano, y Belén, 2015).

El monto anual del primer año es el resultado del producto entre el número de proyectos al mes y el monto necesario mínimo para emprender en el Ecuador, y finalmente multiplicado por los doce meses del año. Sin embargo, el crecimiento anual de la inversión fue en base al promedio del valor de la inflación desde el año 2014 al 2018 como se explica a continuación en la tabla 39:

Tabla 39*Crecimiento promedio de la inflación*

Año	Tasa de inflación
2014	3,67%
2015	3,38%
2016	1,12%
2017	0,20%
2018	0,27%
Total sumatoria	8,24%
Promedio	0,01648

Fuente: Datos tomados del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Tabla 40*Ingresos anuales*

Años	Inversión	Comisión	Total
1	240.000,00	5,00%	12.000,00
2	243.955,20	5,00%	12.197,76
3	247.975,58	5,00%	12.398,78
4	252.062,22	5,00%	12.603,11
5	256.216,20	5,00%	12.810,81

Fuente: Autor

Por otro lado, los costes son los siguientes (calculados en base a los recursos claves y asociaciones clave):

Tabla 41*Rol de pagos del administrador*

Año	1	2	3	4	5
Cargo	Admr	Admr	Admr	Admr	Admr
Salario	\$ 650	\$ 663	\$ 677	\$ 691	\$ 706
Aporte IESS	\$ 72,48	\$ 73,98	\$ 75,51	\$ 77,08	\$ 78,67
Salario unificado	\$ 7,53	\$ 589,50	\$ 601,72	\$ 614,19	\$ 626,92
Décimo tercer	\$ 54,17	\$ 55,29	\$ 56,44	\$ 57,61	\$ 58,80
Décimo cuarto	\$ 32,83	\$ 33,51	\$ 34,21	\$ 34,92	\$ 35,64
Vacaciones	\$ 16,42	\$ 16,76	\$ 17,10	\$ 17,46	\$ 17,82
Fondos de reserva		\$ 55,27	\$ 56,41	\$ 57,58	\$ 58,78
Remuneración mensual	\$ 680,94	\$ 750,33	\$ 765,88	\$ 781,76	\$ 797,96
Remuneración anual	\$ 8.171,30	\$ 9.003,90	\$ 9.190,55	\$ 9.381,07	\$ 9.575,54

Fuente: Autor

Tabla 42*Personal de administración y ventas*

Detalle	Cantidad	Costo mensual	Costo anual
Administrador	1	\$ 680,94	\$ 8.171,30
Contador	1	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Asesor jurídico	1	\$ 400,00	\$ 4.800,00
Diseñador multimedia	1	\$ 400,00	\$ 4.800,00

Fuente: Autor

Tabla 43*Otros gastos*

Detalle	Valor (\$)
Arriendo anual	1.500,00
Servicio de hosting y dominio	45,99

Fuente: Autor

Tabla 44*Estado proyectado de pérdidas y ganancias*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas (USD)	24.000,00	24.395,52	24.797,56	25.206,22	25.621,62
(-)Costo de venta	45,99	45,99	45,99	45,99	45,99
(=)Utilidad bruta en ventas	23.954,01	24.349,53	24.751,57	25.160,23	25.575,63
(-)Gastos de operación					
Sueldos	8.171,30	9.003,90	9.190,55	9.381,07	9.575,54
Arriendo	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Servicio de diseñador multimedia	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00
Servicio de asesor jurídico	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00
Servicio de contador	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00
Total gastos operativos	21.671,30	22.503,90	22.690,55	22.881,07	23.075,54
(=)Utilidad operativa	2.282,71	1.845,63	2.061,02	2.279,16	2.500,09
(-15%) Reparto trabajadores	342,41	276,84	309,15	341,87	375,01
(=) Utilidad antes de impuestos	1.940,30	1.568,79	1.751,86	1.937,29	2.125,08
(-25%) Impuesto a la renta	485,08	392,20	437,97	484,32	531,27
(=) Utilidad neta	1.455,23	1.176,59	1.313,90	1.452,97	1.593,81

Fuente: Autor

Análisis de la oferta de productos y servicios de las Fintech en el Ecuador

El mundo de la informática está cambiando muchos ámbitos sociales y económicos, afectando sobre todo a los patrones de consumo, modelos de negocios y la forma de satisfacer a los clientes. La generación Millenials caracterizada por la inmediatez ha provocado que las empresas evolucionen y nuevas empresas emergentes (startups) basen su éxito en la comprensión de las necesidades actuales. De igual manera la industria Fintech en el Ecuador está siendo uno de los países de Latinoamérica donde los avances tecnológicos están generando gran impacto a millones de usuarios, facilitando y reduciendo costos en las operaciones.

Ahora bien, si hace 35 años según el libro Top TIC de Computerworld (CW) demostró que Ecuador desarrollaba óptimamente su relación entre servicios financieros y tecnología —con la modernización del Core Bancario y en 1978 con la instalación del primer cajero automático en todo Sudamérica por el Banco del Pacífico y Diebold Incorporated—. En los últimos 20 años países como Ecuador, Costa Rica, Uruguay o Colombia han estado viviendo en un estado de estancamiento con respecto a innovación de los servicios financieros. “A pesar de esta realidad, las condiciones nacionales invitan a nuevos participantes, a fomentar una mejora en las soluciones financieras para beneficiar al usuario final. Las iniciativas (...) han nacido tanto de estamentos públicos como desde el sector privado” (Computerworld, 2018, p. 31).

Existen diferentes segmentos en los que se está desarrollando la ola de innovación Fintech en el Ecuador, entre los principales están las tecnologías empresariales para instituciones financieras, la gestión financiera empresarial desarrollado por emprendedores, pagos y remesas, crowdfunding, gestión de la riqueza, bancos digitales, comercio y mercados, Lending, seguros y finanzas personales (Finnovista, 2018).

Tecnologías empresariales para instituciones financieras

La principal rama en la que se enfoca la tecnología en el ambiente financiero es la prestación de productos y servicios para entidades financieras que necesitan soluciones en el manejo de operaciones diarias. Debido a su actividad económica requiere ante todo garantizar la seguridad en cada uno de sus procedimientos. Así pues, la empresa Criptext Beta ofrece el servicio de correo encriptado desde el principio al fin, garantiza la privacidad —las conversaciones no se almacenan en la nube, solo en el dispositivo institucional—y el control del correo.

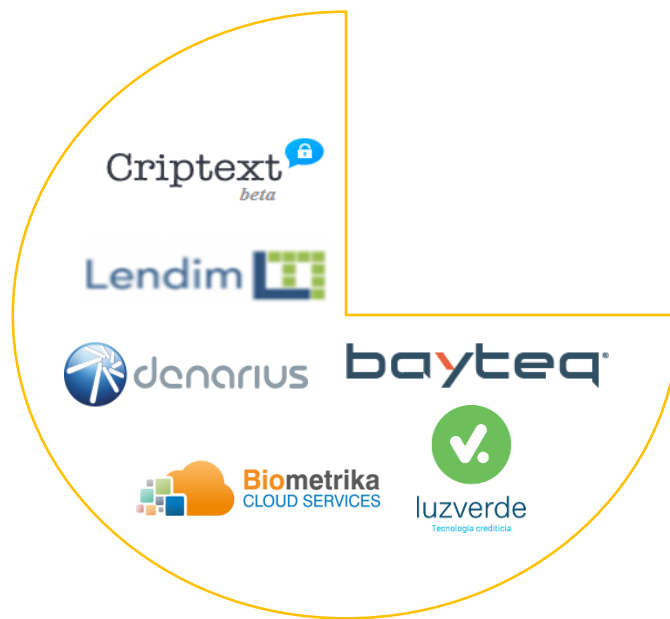


Figura 8 Segmento de tecnologías empresariales para instituciones financieras
Fuente: Recuperado del informe denominado “Radar Fintech en el Ecuador” por Asobanca

Igualmente, la startup Lendim presentó en la Digital Bank LATAM en Quito, el NeoApiBank que supuso una propuesta para mejorar la competitividad en el tema tecnológico de las cooperativas y bancos. El Core Bancario presentado en una plataforma digital tiene como fin apoyar a las entidades financieras en la entrega de créditos y realizar cobros desde el teléfono móvil y se consigue un incremento en la inclusión financiera y la reducción de costos transaccionales (Digital Bank , 2017).

Al mismo tiempo, esta Bayteq que continuamente está generando ideas innovadoras en la industria, entre sus servicios tiene el laboratorio de innovación y transformación digital que incluyen desarrollo de aplicaciones móviles, e-commerce, chatbots, pagos móviles —cabe recordar la creación la aplicación Be Produbanco — y agilidad de negocios a través de API Management.

En lo que respecta a las actividades de Denarius y Biometrika cabe señalar que son empresas íntegramente ecuatorianas, Denarius provee soluciones en la creación de software en la modalidad SaaS desde la nube, que agiliza la atención de millones de clientes con el servicio de banca web. Entre los clientes destacados está el Banco Desarrollo y Cooprogreso con el cual redujeron costos de infraestructura y se produjo una reasignación de los recursos (Denarius, 2019).

Con relación a gestión de riesgo de la identidad se descubrió a la empresa Biometrika, especializada en seguridad biométrica, muchas entidades financieras proporcionan a sus trabajadores y clientes este servicio para prevenir fraudes de identidad, entre sus clientes están el Banco Central del Ecuador, Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, Cooperativas de Ahorro y Crédito Cooprogreso, OSCUS, Alianza del Valle, Padre Julián Llorente y el Ministerio de Economía y Finanzas (Biometrika, 2019).

Recientemente, en julio de 2018 se dio a conocer la empresa ecuatoriana Luz Verde que quedó entre las 10 mejores empresas Fintech del programa de aceleración especializado *Startupbootcamp FinTech* en México, su aplicación permite a las empresas generar y administrar créditos de manera rápida se enfoca sobre todo en la optimización del proceso integral (El Universo, 2018).

Actualmente el sistema financiero ecuatoriano está pasando por una época de transición entre lo conocido tradicionalmente y lo que puede llegar a convertirse con la ayuda de la digitalización. Los últimos estudios realizados por la empresa CW (2016) en su artículo *Banca ecuatoriana en* destacaron que el 46,90 % de los clientes bancarios prefieren los medios presenciales con un equivalente a 743 millones de transacciones mientras que el 53,10% optan por los nuevos medios electrónicos proporcionados por las entidades financieras que les permitieron realizar 841 millones de transacciones en ese año, 98 millones de transacciones más que los realizados a través de los métodos tradicionales.

Tabla 45

Canales destacados en la banca ecuatoriana en el año 2016

Canal	Nro. aproximado de transacciones
Internet	386 millones
Cajeros automáticos	266 millones
Tarjeta de crédito POS	73 millones
Banca celular	46 millones
Corresponsal no bancario	32 millones
Tarjeta de débito POS	30 millones
Banca telefónica	3 millones

Fuente: Del artículo “Banca ecuatoriana en cifras” de Empresas CW.

Del estudio analizado también se puede observar que 386 millones de transacciones fueron realizadas a través de la banca online, seguido de la utilización del cajero automático con 266 millones de transacciones, en tercer lugar, se encuentran las tarjetas de crédito con el valor de

73 millones de transacciones; y finalmente se aprecian transacciones por medio de banca móvil de 46 millones de transacciones, corresponsal no bancarios fueron de 32 millones de transacciones, tarjetas de débito POS un valor de 30 millones de transacciones y banca telefónica de 3 millones de transacciones respectivamente.

Estos datos permiten observar el curso que están tomando las diferentes entidades con respecto al Fintech, varias entidades financieras como las señaladas en la tabla 44 demuestran que la implementación de estas nuevas herramientas electrónicas son el futuro del sector financiero, que pondría fin a las oficinas bancarias como lo afirma Ángel Caputi , presidente ejecutivo del Banco de Guayaquil, que concluye que las actuales agencias tendrán como función el de asesorar e informar al final del período Fintech.

Dicha afirmación es compartida por el gerente general del Banco Procredit Miguel Ebenberger el cual opina que no es necesario que el banco posea numerosas sucursales para demostrar su participación y solvencia en el mercado, la importancia radica en la satisfacción de los clientes a través de servicios eficientes; por lo que en el período 2016-2017 la entidad disminuyó su número de sucursales a 10 agencias de 26 que tenía en un principio y la inversión en el servicio del área digital alcanzó los 3 millones de dólares.

La implementación de este nuevo sistema tecnológico digital se ha convertido en una gran oportunidad para las entidades financieras ya que el gasto por parte del consumidor está subiendo a un ritmo acelerado. Su ejecución las transforma en sujetos más competitivos no solamente frente a otros organismos financieros tradicionales — banco contra banco — sino frente a las nuevas empresas *Fintech*. Según Guillermo Enrique Lasso Alcívar, gerente general de Banco Guayaquil, define esta necesidad con una frase: “camarón que se duerme, se lo lleva la corriente”. Explica lo fundamental que es tomar estos emprendimientos como “posibles proveedores, socios e incluso como una competencia seria”. En la misma línea, Fabián Mora, vicepresidente de Marketing del Banco Pichincha, asegura que:

Los modelos y herramientas desarrolladas por las Fintech son, hoy en día, soluciones complementarias o, incluso, puntos de partida para los proyectos de innovación de la banca. En este sentido, es esencial trabajar de la mano como ‘*partners*’ para tener la capacidad de reinventarse. (Computerworld, 2017, p. 32)

La banca online tiene muchas ventajas para los clientes porque ven en ella la forma más atractiva para ahorrar tiempo y dinero, permiten realizar operaciones a cualquier hora en cualquier lugar del mundo de manera segura y rápida. Según Carlos Ugalde, fundador de Payphone –aplicación que permite realizar transferencias y pagos mediante el número de teléfono— es un mercado “potencialmente enorme”, debido a que el comercio electrónico ecuatoriano está urgido de este tipo de software. “Instituciones rígidas, como las entidades bancarias, deben propiciar análisis mediante metodologías innovadoras –como Design Thinking- para entender las necesidades propias que la población ecuatoriana tiene en el manejo de dinero” (Computerworld, 2017, p. 32)

A continuación, se muestra en la tabla 45 todos los bancos y cooperativas del segmento 1 del Ecuador que tienen entre sus activos la banca online y banca móvil:

Tabla 46
Canales digitales presentes en las entidades financieras del Ecuador

Banco	Banca WEB	APP Móvil
1. Banco Internacional	Banca electrónica	Banco Internacional Móvil
2. BanEcuador	Banca electrónica	No
3. Banco Procredit	Banca electrónico	Banco Procredit Móvil
4. Banco Pichincha	Banca web	Pichincha Banca Móvil
5. Banco Delbank	Banca virtual	No
6. Banco del Pacífico	Banca Virtual Intermático	Smart Pacífico o Movilmático
7. Banco Guayaquil	Banca Virtual	Banco de Guayaquil Móvil
8. Banco del Austro	Banco Virtual	Banco del Austro Móvil
9. Banco de Machala	Oronet Banca Virtual	No
10. Banco Solidario	Banca por internet	Banco Solidario Móvil
11. Banco General Rumiñahui	BGRNet	BGR Móvil
12. Banco Amazonas	Banca Digital	Amazonas Móvil
13. Banco Capital	Banca en Línea	No
14. Banco Comercial de Manabí	Banca en Línea BCM	No
15. Banco CoopNacional	No	No
16. Banco D-MIRO	No	No
17. Banco Diners Club	No	Banco Diners Club
18. Banco Finca	No	No
19. Banco del Litoral	Banca electrónica	No
20. Banco de Loja	Banca electrónica	Banco de Loja Móvil
21. Banco VisionFund Ecuador	No	No
22. Bancodesarrollo	BancoDe en Línea	No
23. Banco de Desarrollo del Ecuador	No	No
24. Banco Bolivariano	24 Online Banco Bolivariano	24 móvil Banco Bolivariano
25. Banco Produbanco	Produbanco en Línea	Be Produbanco

Fuente: Catastro de la Superintendencia de Bancos del Ecuador

Tabla 47*Cooperativas de ahorro y crédito segmentos 1 con banca online y app móvil*

Banco	Banca WEB	APP Móvil
• COAC 11 de Junio	No	No
• COAC 15 de Abril	15 online	No
• COAC 23 de Julio	23 Virtual	No
• COAC 29 de Octubre	La 29 en Línea	No
• COAC 9 de Octubre	No	COAC 9 de octubre
• COAC Alianza del Valle	Su cooperativa en línea	COAC Alianza del Valle
• COAC Andalucía	Andalucía Virtual	No
• COAC Atuntaqui	Cooperativa Virtual	Cooperativa Atuntaqui Móvil
• COAC CACPE Biblian	CB en línea	No
• COAC CACPE Loja Ltda.	CACPE Loja en Línea	CACPE Loja
• COAC CACPE PASTAZA	CACPE On Line	CACPE Online
• COAC CACPECO	CACPECO Virtual	CACPECO Móvil
• COAC CALCETA	COOP en Línea	No
• COAC Cámara de Comercio de Ambato	CCCA Virtual	CCCA Virtual
• COAC de Carchi	No	No
• COAC Chone	COOP On line	No
• COAC CODESARROLLO	No	No
• COAC Comercio	La Comercio en línea	No
• COAC COOPAD	Cooperativa en línea	No
• COAC COOPCCP	No	No
• COAC COOPROGRESO	Cooprogreso en Línea	No
• COAC Cotocollao	Cooperativa en Línea	No
• COAC El Sagrario	Socio en línea	COAC El Sagrario Ltda.
• COAC Financoop	Financoop en línea	No
• COAC Guaranda	Coop Virtual	No
• COAC Jardín Azuayo	Jardín Azuayo Virtual	Jardín Azuayo Móvil
• COAC Juventud Ecuatoriana Progresista	JEP Virtual	JEP Móvil
• COAC La Dolorosa	No	No
• COAC MEGO	Megonline	No
• COAC Mushuc Runa Ltda.	No	No
• COAC Oscus	Oscus On line o	OSCUS Online
• COAC Pablo Muñoz Vega	Cooperativa Virtual	No
• COAC Padre Julián Lorente	No	No
• COAC Riobamba	No	No
• COAC San Francisco	San Francisco en línea	COAC San Francisco
• COAC San Francisco Asís	Cooperativa Virtual	No
• COAC San José	Cooonline	No
• COAC San Pedro de Taboada Ltda.	No	No
• COAC Santa Ana	Cooperativa en Línea	No
• COAC Santa Rosa	Cooperativa On Live	No
• COAC Tulcán	Cooperativa en Línea	No
• COAC Cooperativa Policía Nacional	Cooperativa Virtual	CPN Móvil
• COAC Pilahuintio	No	No
• COAC Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura	Cooperativa Virtual	No
• COAC MAS COOP	No	No
• COAC Educadores de Loja Ltda.	Cooperativa Virtual	No

Fuente: Catastro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Tabla 48

Transacciones que se pueden realizar a través de la banca móvil

Bancos	Transacciones															
	Estados de cuenta, saldos y movimientos de todos los productos.	Depósito Móvil de Cheques	Pago de facturas	Administración de la tarjeta de débito y crédito	Referencias bancarias	Transferencias entre cuentas del Banco	Crear una cuenta digital	Recargas celulares y Tv pagada	Autorizar retiros de dinero en ATM	Realiza el pago de servicios básicos.	Transferencias interbancarias	Solicitar préstamos en línea	Transferencias a cuenta del exterior	Consultar ubicación de agencias	Pago de tarjetas de crédito	
Banco Internacional	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓					
BanEcuador	✓					✓				✓	✓				✓	
Banco Procredit	✓		✓	✓		✓			✓		✓					
Banco Pichincha	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓			✓	
Banco Delbank			✓			✓					✓	✓				
Banco del Pacífico	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Banco Guayaquil	✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓					
Banco del Austro	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓			✓	✓	
Banco de Machala	✓		✓			✓		✓			✓					
Banco Solidario			✓			✓			✓		✓	✓				
Banco General Rumiñahui	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓			✓	
Banco Amazonas			✓			✓				✓	✓				✓	
Banco Capital	✓		✓			✓		✓		✓	✓		✓		✓	
Banco Comercial de Manabí	✓	✓		✓											✓	
Banco CoopNacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Banco D-MIRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Banco Diners Club	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Banco Finca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Banco del Litoral			✓			✓				✓	✓				✓
Banco de Loja	✓		✓	✓		✓		✓		✓					
Banco VisionFund Ecuador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Bancodesarrollo	✓		✓			✓					✓				
Banco de Desarrollo del Ecuador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Banco Bolivariano	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓				
Banco Produbanco	✓		✓	✓		✓		✓		✓					✓
Cooperativas de Ahorro y Crédito															
COAC 9 de Octubre	✓														✓
COAC Alianza del Valle	✓		✓	✓	✓	✓					✓				✓
COAC Atuntaqui	✓					✓					✓				
COAC CACPE Loja Ltda.	✓		✓	✓		✓					✓				✓
COAC CACPE PASTAZA	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓				✓
COAC CACPECO	✓		✓			✓					✓			✓	
COAC Cámara de Comercio de Ambato	✓		✓			✓					✓			✓	
COAC El Sagrario	✓		✓	✓		✓		✓			✓	✓			
COAC Jardín Azuayo															
COAC Juventud Ecuatoriana Progresista	✓		✓			✓		✓			✓	✓		✓	✓
COAC Oscus	✓		✓			✓					✓	✓			
COAC San Francisco	✓		✓			✓					✓	✓			✓
COAC Cooperativa Policía Nacional	✓		✓			✓					✓	✓		✓	

Fuente: Autor

Como se puede observar de los 25 bancos que constan el catastro de la Superintendencia de Bancos, tan sólo 6 entidades financieras no poseen el sistema de banca electrónica y 12 de ellos aún no implementan la banca móvil, esto demuestra que existe un buen grado de apertura de los bancos ecuatorianos hacia a la innovación financiera. De igual manera dentro de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de las 46 cooperativas, 34 de ellas tienen entre sus servicios la banca web y tan solo 12 cooperativas brindan el servicio de aplicación móvil a sus clientes.

Esto demuestra el alcance que tiene la inclusión de la tecnología en el sistema bancario, muchas empresas se han visto obligadas a evolucionar para restablecer la rentabilidad, modificando o dejando atrás lo planeado en su modelo de negocio tradicional. Crean un modelo más simplista donde lo importante es la satisfacción máxima del usuario, bancos como Pacífico, Pichincha, Bolivariano y Produbanco son destacados referentes en términos de banca digital ecuatoriana, que no solo han logrado fidelizar a sus clientes, sino que han atraído a nuevos segmentos de mercado (como los Millenials muchos de ellos emprendedores que necesitan de la tecnología a su máximo rendimiento) y ampliado su fuente de ingresos.

Con respecto a los servicios financieros brindados por las entidades financieras del Ecuador se puede analizar que:

Tabla 49
Servicios en línea ofrecidos por las entidades financieras

- Estados de cuenta, saldos y movimientos de todos los productos.
 - Pago de facturas
 - Transferencias entre cuentas del Banco
 - Transferencias interbancarias
 - Recargas celulares y Tv pagada
 - Administración de la tarjeta de débito y crédito
-

Fuente: Autor

Tradicionalmente la referencia bancaria se la debía solicitar en las oficinas de la entidad y el trámite conllevaba invertir tiempo de traslado hacia el lugar, hoy en día tan solo se debe ingresar a la cuenta en línea del banco y el trámite será atendido de forma inmediata como sucede en el Banco de Pichincha o Banco del Pacífico. Del mismo modo, los reportes de estados de cuentas

consolidados son enviados cada día al correo personal, manteniéndolos al tanto de los movimientos de transferencia o de retiro que hayan realizado, cuentan también con códigos de seguridad que alertan sobre cualquier cambio en las cuentas. Otro banco donde predomina el servicio a través de la utilización de la tecnología es Produbanco que permite el retiro de dinero de su cajero automático sin necesidad de la tarjeta de débito, ya que la autorización es dada a través de la cuenta virtual (El comercio, 2017).

La aplicación Be Produbanco es una nueva cuenta digital cuya aplicación —desarrollada por Bayteq— se abre desde el celular con conexión a Internet evitando así acudir a la agencia Produbanco. No se necesita depósito inicial, ni costo de mantenimiento. además, apunta a brindar una experiencia diferenciada y a reducir el nivel de interacción física con el banco (Computerworld, 2017).

Otros de los principales beneficios es la tarjeta BE de débito Visa Chip Internacional cuya emisión es gratuita y la entrega es a domicilio. Permite las compras on-line además de un paquete de seguros internacionales, no se requiere un mínimo de apertura y se puede solicitar depósitos a plazo fijo desde la propia app. La aplicación cuenta con un chat en línea que resuelve inquietudes con el apoyo de un Ejecutivo Digital (Produbanco, 2019). Los requisitos para obtener una cuenta digital *be* es ser mayor de edad, ecuatoriano, vivir en Ecuador y tener la nueva cedula de identidad; con respecto al registro de los dispositivos móviles, existe un máximo de dos dispositivos simultáneos para cada usuario.

Para autorizar el uso de un dispositivo deberá ingresar un código, que será enviado al número de celular que registró en la app. De igual manera la seguridad está garantizada, la aplicación cierra sesión automáticamente, nadie podrá acceder a su información y en caso de robo la aplicación debe ser descargada en otro dispositivo y continuar con las consultas o transacciones.

La inversión total para el desarrollo de la herramienta Be Produbanco y marketing significó un costo de 700.000 dólares para la entidad. Las estadísticas demostraron que el 85% de las transacciones mensuales realizadas en Produbanco se realizan a través de canales tecnológicos ya sea en su plataforma web o en su app móvil que simboliza el 70%; hasta el 2017 ya contaba con 33.000 clientes con personas entre 18 y 35 años de edad; los cuales la utilizan generalmente para el pago de sus compras por internet en Amazon, Netflix o Uber (Lideres, 2018).

El Banco Bolivariano, Banco de Guayaquil, Banco del Pacífico y Banco de Pichincha por su parte han creado un aplicativo móvil con sistema biométrico (reconocimiento de rostro y huella) de los usuarios que permite a los clientes utilizarlo con total seguridad, además destaca la facilidad para transferir dinero a través del número de celular o correo electrónico de las personas a donde realice el ingreso de dinero (Banco Bolivariano, 2019). Por otro lado, entre las innovaciones de Banco Guayaquil destacan el manejo de la aplicación sin necesidad de megas y los depósitos de los cheques con tan solo la realización de una foto del mismo. Por lo general los servicios a través de canales electrónicos son gratuitos pero el Banco del Pacífico carga algunos costes como se puede observar en la tabla 49.

Tabla 50

Servicios con cargos máximos


Nombre del servicio	Aplica	Canal	Cargo dólares	I.V.A 12%	Cargo final
Recaudaciones de pagos a terceros, a excepción de recaudaciones de Tributos pagados con tarjeta.	Cargo pagado por el cliente/usuario o por la empresa del sector público.	Internet, Banca Celular	\$ 0.27	\$ 0.03	\$ 0.30
Compra de tiempo aire celular (venta de pines y recargas celular).	Con pago directo en ventanilla o por medio de débito a cuentas de Ahorros y Corrientes por canales electrónicos	Internet, Banca Celular	\$ 0.22	\$ 0.03	\$ 0.25
Pacífico informa	Con débito a cuenta de Ahorro y Corriente	Internet, Banca Celular	\$ 0.06	\$ 0.01	\$ 0.07

Fuente: Tabla de remuneraciones por servicios financieros del Banco del Pacífico.

Gestión financiera empresarial

Según el estudio de Finnovista y Asobanca (2018) de las 31 empresas Fintech que se crearon en el 2017, una decena de ellas se enfocaron en el servicio de gestión financiera empresarial, específicamente en el negocio de la facturación electrónica, sistemas contables, reportes tributarios ya sea a través del teléfono celular, portátil o cualquier otro dispositivo electrónicos.

Tabla 51
Segmento de gestión financiera empresarial

Empresas	Facturación Electrónica	Recursos humanos	Manejo de inventario	Base de datos de clientes y proveedores	Tienda en línea de tus productos	Dominios web y hosting
 contifico	✓	✓	✓			
 dátil	✓	✓	✓	✓	✓	
 SAFI^{ERP} SOLUCIONES EMPRESARIALES	✓	✓	✓	✓	✓	
ALTER BIOS	✓					✓
 sige	✓					
STUPENDO	✓		✓	✓		
 Vachfo su aliado tecnoló	✓		✓			
Facturero Móvil	✓			✓		
 AvaPOS	✓		✓		✓	
esdnamico	✓			✓		

Fuente: Autor

Todas las empresas Fintech descritas en la tabla 50 desarrollaron una oportunidad de innovación a partir de simples documentos contables como son las facturas de millones de empresas públicas y privadas del país; mediante la aplicación de soluciones tecnológicas accesibles desde la comodidad que brindan los celulares, se logró automatizar los procesos, reducir costos, agilizar flujos de caja y evitar la pérdida de documentos; además incluyeron otros servicios digitales complementarios, como el manejo de inventario que provee la empresa Ava POS junto con su robot de inteligencia artificial que cumple la función de asistente de gerencia.

Aunque en un principio la función principal era ayudar en la creación de una factura digital, se aplicaron otras funciones más avanzadas como información sobre los clientes, metas de ventas y control de ventas, solo basta con preguntar a través del chat “Como van las ventas de hoy?” y la aplicación creara un informe, donde se puede analizar el rumbo de la empresa, así mismo

posee iniciativa propia, monitorea las ventas y da el “aviso de ventas bajas” donde solicita la corrección de presupuestos como una de las medidas a tomar (AvaPOS, 2019).

En cuanto a aplicaciones que facilitan actividades de pago y remesas se encuentra Bwise: “Aplicación móvil que permite a profesionales independientes, tiendas unipersonales, y negocios que requieren de movilidad, realizar el cobro a sus clientes con cualquier tarjeta haciendo uso de su dispositivo móvil” (Revista IT Ahora, 2017, p. 3). Entre sus clientes está el Banco Internacional y DataFast.

De forma análoga, la aplicación Payphone y Cash App se prevé que se convertirán en la forma de pago del futuro. Esta app permite cobrar y pagar desde cualquier lugar sólo con el Smartphone. La empresa Produbanco la está incluyendo en sus servicios tecnológicos (Computerworld, 2018).

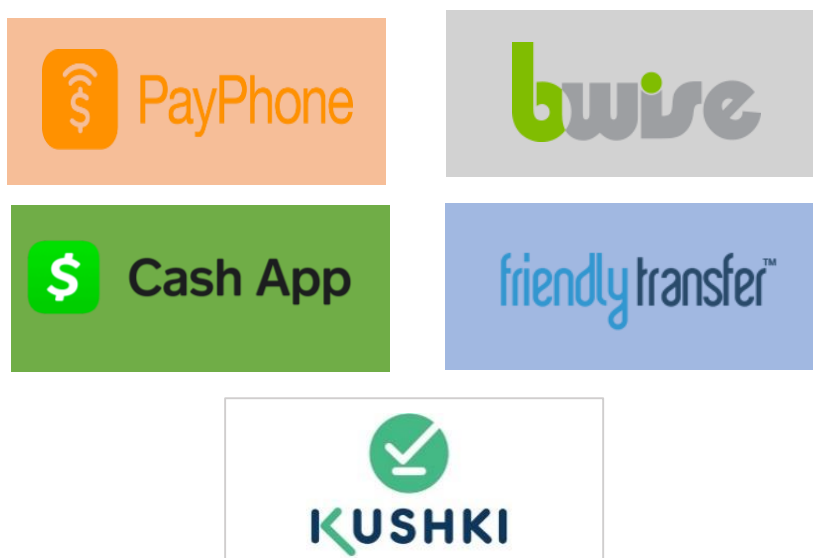


Figura 9 Empresas segmento pagos y remesas

Fuente: Recuperado del Directorio de Startups y Fintech en el Ecuador por Asobanca

Kushki por su parte brinda a parte del servicio de pago, un nuevo sistema denominado Smart Link que es personalizado y permite realizar cobros de manera fácil y rápida, cuyo link se puede enviar por WhatsApp, correo electrónico, medios sociales, SMS y otros. Con respecto a los elevados precios cobrados por los envíos internacionales nace la empresa ecuatoriana Friendly Transfer que vence las tarifas de transferencia internacional de una forma práctica e interactiva pues el intercambio sucede entre amigos y conocidos que no solo refuerzan la confianza mutua, sino que también ahorran dinero y costes de transacción en un cien por ciento.

Crowdfunding

El crowdfunding es una tendencia que recién está surgiendo en el Ecuador, en el 2016 el monto financiado en el país fue de \$660 millones de dólares. Hasta el día de hoy existen solamente 4 en el país. El impulso por desarrollar esta tecnología aparece en los emprendimientos ecuatorianos que quieren financiar sus ideas o proyectos y se benefician de esta forma para lograrlo.

Los tres pioneros son Catapultados, Hagamos Minga y Acolítame. La primera plataforma de crowdfunding en el Ecuador fue Catapultados en el 2014, su función principal era proveer a los artistas, cineastas, diseñadores de apoyo económico en la creación de sus iniciativas. Más adelante en el 2016 la empresa Acolítame inicio sus actividades y se describe como “una plataforma online local basada en brindar experiencia y ayudar al desarrollo del país, busca financiamiento para eventos culturales que involucren comunidades por medio de los aportes voluntarios de personas que respaldan estas iniciativas” (Revista IT Ahora, 2017, p. 1).



De la misma manera la plataforma Hagamos Minga (inactiva) y Hazvaca Crowdfunding que no tiene segmentos preferenciales para brindar financiamientos, puede acceder cualquier emprendedor que desee conseguir fondos e implementar su plan de negocio, obviamente con su previa identificación y estudio.

Cabe destacar que, cada mes existe un promedio de 40 solicitudes de proyectos —según lo indica el director ejecutivo de Acolítame Crowdfunding— pero muchos de ellos no salen, debido a la falta de táctica en sus campañas. En este tipo de financiamiento es muy importante la estrategia de marketing, es por ello que muchas plataformas cuentan con un especialista multimedia que ayuda a los creadores a llegar a la máxima cantidad de posibles inversores y conseguir el financiamiento con campañas transparentes y atractivas (Adrade, 2018).

Las características que comparten las plataformas de crowdfunding ecuatorianas es que son del tipo recompensa, pero no económicas, más bien, hacen entrega del resultado, ya sea algún álbum dedicado para los patrocinadores, experiencias o recuerdos del producto financiado.

Tabla 52

Plataformas de financiamiento participativa en el Ecuador

Plataforma	Costo	Ejemplo
<p>Catapultados</p> <p>Financia sobre todo a artistas, músicos, cineastas y diseñadores.</p>	<p>— Suscripción: 100 dólares.</p> <p>— Comisión: 10% si no llega a la meta y 7% si lo logra sobre lo recaudado.</p>	<p>La recaudación de plataforma ecuatoriana Catapultados desde que inició en 2014 es: “Alrededor de \$ 100.000 a través de 25 proyectos. Uno de ellos consistió en conseguir financiamiento para finalizar la película ecuatoriana Alba. Gracias a esta iniciativa se recaudaron \$ 10.750” (Radio Mundial Web, 2017, p. 1).</p> <p>El grupo de música fusión Swing Original Monks que recaudó 13.500 dólares para la composición de su primer CD.</p>
<p> HAZVACA</p> <p>Sus operaciones son las del crowdfunding de donación ofrecen facilidad de recaudación, seguridad a la hora de recibir una donación. Política “cada dólar cuenta”</p>	<p>Los honorarios están calculados de tal manera que cubran los costos financieros, pagar sueldo.</p> <p>La recaudación puede de ser dos tipos:</p> <p><u>Vacas abiertas</u></p> <p>— Si tu campaña reúne entre \$0 - \$10K = 15%</p> <p>— Si campaña reúne entre \$10K – \$20K = 14%</p> <p>Si tu campaña reúne entre \$20K – \$30K = 13%</p> <p>Si tu campaña reúne más de \$30K = 12%</p> <p><u>Vacas cerradas o privadas</u></p> <p>2% del total reunido + 0,30 ctvs. por transacción.</p>	<p>Una de las campañas que promocionaron y donde consiguieron \$10,680 fue la Fundación Cecilia Rivadeneira para comprar dos carros que utilizarían para transportar niños en tratamiento contra el cáncer.</p> <p>Operación qué Vaina</p> <p>Un equipo periodístico de la Posta viajará a Bélgica para contarte cómo vive Rafael Correa. Una operación periodística 100% financiada por la gente en julio de 2018.</p> <p>El monto recolectado fue de \$ 13.031,00 supero la meta en un 113% y lo logró solo en 24 horas. Las donaciones iban desde los 3 dólares hasta las 250. Y entre las recompensas más atrevidas fue llevarle “tu” carta impresa para dejarla en el buzón del expresidente por parte de cada uno de los aportantes.</p>
<p> Acolítame</p> <p>Apoya a emprendimientos a cualquier persona o empresa ya sea para él o para terceras personas.</p>	<p>Comisión del 12% del monto total recaudado.</p>	<p>Recaudó \$1.042 para que la banda “Blaze Paradise” pueda comprarse una batería musical.</p>

Fuente: Autor

Gestión de la riqueza

El desarrollo del Fintech dentro del campo de la gestión de la riqueza fue una iniciativa que en un principio causo desconfianza entre la multitud, pues la cultura ecuatoriana no se caracteriza por su inversión en acciones mucho menos en la Bolsa de Valores, pues se cree que la participación en este ámbito es sólo para personas con grandes capitales y conocimientos especializados sobre inversión. Por esta razón la empresa IBillonaire, desarrollo un aplicativo móvil que permite invertir en Bolsa desde el celular. Sus fundadores Alejandro Estrada y Raúl Moreno (ecuatoriano) crearon la app con una serie de instrumentos de inversión y actualmente cuentan con 600.000 usuarios en países como Estados Unidos, Europa y Hong Kong.

La aplicación IBillonaire permite crear una cuenta en cinco minutos y la validación puede tardar máximo dos días, otra de las ventajas es que puede invertir desde la aplicación o por medio de una tarjeta de débito a partir de \$ 5 y desde cualquier lugar del mundo. Lo innovador de esta aplicación es que esta se ajusta al mercado y alerta al inversor si desea ajustar de igual manera la inversión en tiempo real (Espinoza, 2018).

En segundo lugar, está la empresa Gestor, especialista en soluciones tecnológicas para la Industria Financiera Internacional y los sistemas en que se enfoca son el negocio fiduciario, fondos de inversión, casa de bolsa y portafolio, además de ser un gran proveedor de software para Banca de Inversión. Está enfocado en la generación Millenials que prefiere la movilidad de la gestión de las finanzas, con aplicaciones simples y automáticas que añadan una nueva dimensión a los servicios bancarios y financieros.

En lo relativo a los demás segmentos Fintech que se están desarrollando en el Ecuador, no existen por el momento varias empresas dedicadas a la misma función, actualmente en el ámbito del Lending está la empresa Motorfy, un emprendimiento de Crowdfunding del tipo Lending, a través del cual las personas acceden a comprar un carro mediante financiamiento en línea, solo es necesario rellenar la solicitud que existe en la web en cualquier momento y lugar; la respuesta es casi inmediata y es la misma empresa la que busca los bancos con las mejores condiciones para costear el vehículo.

Actualmente tiene convenios con el Banco del Pichincha y Cooperativa Andalucía y se espera que en un futuro pueda tener como aliado a otras importantes instituciones financieras, además

se encarga de certificar la procedencia, estado mecánico y trámites legales correspondientes al seguro (el pago es incluido en la cuota), matrícula y revisión vehicular, la empresa le entrega el auto matriculado a su nombre (Motorfy, 2019).

En base al desarrollo del comercio y mercados digitales en el país existe desde el 2012 la empresa LYNX, sin embargo, es en el 2017 con el Radar Fintech publicado por la potenciadora de Fintech “Finnovista” cuando se da a conocer en el país, presta el servicio de solución de software en el manejo de inversiones dirigidos a fondos de inversión como aseguradoras y seguros sociales. Entre sus clientes tiene a DECEVALE, ISSPOL y la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Por lo que atañe a bancos cien por ciento digitales, existe Credipy: es un banco relativamente nuevo, inicio actividades en agosto del 2017 y consiste en una empresa Fintech que permite realizar préstamos de dinero desde el Smartphone, solo requiere abrir una cuenta en línea y su utilización es inmediata.

Sus clientes son los empleados y empleadores que quieren gozar de unos préstamos asequibles, los cuales serán descontados directamente de los salarios. Esta innovación fue creada pensando en las distintas preocupaciones que tiene el trabajador con respecto a deudas pendientes de pago que no solo afectan solo al bienestar de la familia sino al desempeño laboral del mismo. Este beneficio es gratuito para el trabajador y en cuanto a los empleadores pagan un mínimo precio casi desapercibido por el aplicativo y goza de todas las garantías y seguridades ya que se encuentra regulada por la Superintendencia de Compañías.

A continuación, se destacarán algunas condiciones para optar a los préstamos (Credipy, 2019):

- Será solicitado para necesidades personales y no para fines comerciales o inversión especulativa.
- Si el empleado terminar su relación en la empresa, los desembolsos se realizarán de la cuenta y se cobrará \$15 por trámites administrativos.
- Conexión directa con el sistema de nómina para evitar complicaciones para el empleador.

La empresa Seguros 123.com cubre el segmento Fintech enfocada a la prestación del servicio de seguro. La empresa se constituye como una agencia asesora productora de seguros, con su

correspondiente autorización en la Superintendencia de Seguros. La aplicación móvil permite a los conductores contratar un seguro para su vehículo de manera rápida, tan solo se debe ingresar los datos e inmediatamente tienes varias cotizaciones para asegurar el auto.

Representan al mejor comparador de seguros del Ecuador, evitando así el traslado a las respectivas oficinas de las aseguradas, la aplicación lo realiza por el conductor; muestra una media de 30 cotizaciones en excelentes aseguradoras del país, con las mejores ventajas, beneficios y precios. Se encuentra respaldado por aseguradoras como MAPFRE, Liberty, Seguros Equinoccial, Seguros Unidos, Seguros Chubb, Aseguradora del Sur, LATINA Seguros, Generali, AIG, Ecuatoriano Suiza, Aseguradora del Sur, entre otras (Seguros123, 2019).

Finalmente, en el segmento de gestión financiera personal destaca la empresa ecuatoriana con el aplicativo móvil denominado “Mis cuentas”, consiste en un aplicación online y móvil que funciona como una excelente herramienta de manejo de finanzas para profesionales independientes y bajo relación de dependencia que quieren llevar una administración de los ingresos, gastos, documentos de compra y venta. La app muestra de forma ordenada los gastos personales, además de organizar todos los documentos electrónicos generados, logrando agilizar trámites correspondientes a declaración de impuestos, pues el ideal de la empresa es que todas las facturas se encuentren en un solo portal.

g. Discusión

Ante la innovación de la tecnología digital en el sector financiero tradicional se determina que la presencia de startups y empresas Fintech que nacieron a partir de este fenómeno —con múltiples propuestas revolucionarias de productos y servicios financieros basados en la tecnología— son de vital importancia para el crecimiento y desarrollo de las entidades financieras actuales en el Ecuador y el mundo.

Ecuador un país que, si bien comenzó —a principios de los años veinte— con pie derecho en la inclusión de la tecnología en el sector financiero, sufre años después un desapego hacia ella, que sólo se volverá a tomar en cuenta recientemente con la aparición de empresas startups que lo único que quieren es mejorar la experiencia del usuario al hacer uso de los servicios y productos financieros. Esta opinión es compartida en el último informe elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista denominado *Fintech en América Latina 2018: crecimiento y consolidación* donde el Ecuador aparece entre los diez primeros países de Latinoamérica con desarrollo en emprendimientos startups enfocados a las finanzas.

Por ende, la investigación de Acosta, Velastegui y Coronel (2018) realiza una investigación más profunda sobre los principales factores que están impidiendo el completo desarrollo de la digitalización en el Ecuador y demuestra que existe una gran brecha a superar por el país; causado por la poca inclusión de la tecnología en el proceso empresarial, el analfabetismo digital presente en el talento humano y la insuficiente inversión en infraestructura digital por parte del gobierno y del sector privado dentro de los sectores económicos y sociales.

Así también ante la posibilidad de que la digitalización en el sector financiero tradicional termine con la sustitución completa de las entidades bancarias actuales, se encontró un informe de la empresa KPMG (2018) titulado: “Análisis comparativo de la oferta de productos y servicios de las Fintech españolas respecto a la oferta que realiza la banca tradicional” donde se discrepa dicha afirmación —a través de un análisis comparativo de las verticales de la cadena de valor de la banca en donde irrumpe el Fintech— pues estas nuevas empresas tecnológicas no presentan un sistema disruptivo para el mismo, sino que más bien son startups complementarias que se encargan de atender a aquellos segmentos de la banca o sector financiero que se encuentra desatendido por este.

De igual manera declara que las entidades del sistema financiero tradicional deben redefinir sus modelos de negocios apoyándose en las industrias Fintech y sus características como marco regulatorio, transparencia, seguridad y confianza. Aunque también destaca que conforme pasa el tiempo el número Fintech está incrementando y puede ocurrir que el 20% de las empresas en el 2018 que eran competidoras, pueda aumentar o que el 48% de las sociedades complementarias se conviertan en adversarios.

En otro artículo de la revista Visión Financiera (2018) denominado “FINTECH una oportunidad para América Latina” profundiza el papel de los gobiernos en la regulación de las startups, los cuales pueden dar sus primeros pasos mediante la difusión de innovadores productos y servicios Fintech y educación financiera para brindar a la sociedad nuevas y fáciles soluciones; todo esto se debe realizar si verdaderamente se quiere beneficiar de todo el potencial y formar un desarrollo ordenado y competitivo entre las organizaciones que conforman el sistema financiero y sector Fintech.

h. Conclusiones

Del trabajo investigativo aquí descrito se puede deducir las siguientes afirmaciones:

- ❖ El sector financiero ha presentado a lo largo del tiempo múltiples variaciones estructurales pero su cambio más notorio se producirá al final del siglo XX donde la tecnología digital actuará como catalizador en la proliferación de pequeñas y grandes empresas emergentes denominadas *Fintech*, las cuales se destacan por satisfacer de forma efectiva y segura a las necesidades de los clientes y a las propias entidades financieras. Su fuerte componente digital direccionado al sector financiero hace que los clientes se sientan satisfechos con los nuevos productos y servicios financieros y a su vez colabora con las entidades financieras en la conservación de su cuota de mercado e incremento de sus ingresos.

- ❖ Mediante el método CANVAS se planteó el desarrollo de dos posibles iniciativas Fintech de acuerdo al nuevo panorama digital en el sector financiero. En cuanto a productos se formuló la creación de una plataforma de Crowdfunding enfocada en aquellos emprendedores lojanos con ideas creativas que por la falta de respaldo económico no pueden optar por un financiamiento en entidades bancarias y con respecto a servicio financiero se propuso la creación de un cajero automático con tecnología contactless o tecnología sin contacto, en donde el uso de la tarjeta es mucho más práctico y seguro e incluso en algunos casos innecesario.

- ❖ El Ecuador muestra una gran acogida al nuevo ambiente tecnológico dentro del sector financiero, varias entidades bancarias y startups ecuatorianas están adaptándose e incluso creando nuevos productos y servicios enfocados a la satisfacción de las necesidades de los consumidores. La cadena de valor del Fintech que más está siendo desarrollada por las empresas son la de tecnología empresarial para instituciones financieras (banca digital, banca móvil y otras), seguido de las empresas de gestión empresarial (facturación electrónica, sistemas contables, reportes tributario) y por último el crowdfunding (Hazvaca, Acolítame y Catapultados), pero existe también un amplio conjunto de iniciativas de emprendedores que manejan el potencial de la tecnología financiera día a día y que proponen mejores servicios y productos que se caracterizan por su alta funcionalidad, calidad y menor costo.

i. Recomendaciones

Una vez concluido el estudio, a través de un complejo análisis se ponen en consideración algunas recomendaciones:

- ❖ Ahora bien, el trabajo investigativo demostró que la tecnología estimuló la evolución del sistema financiero sin embargo, es aconsejable que se realice un seguimiento estadístico regular y sistemático para observar de cerca la actual transición de la nueva industria financiera y de igual manera se comunique a través de informes u artículos para que muchas empresas o usuarios puedan crear su propia percepción acorde a los cambios que suscitan alrededor del entorno financiero y puedan seleccionar entre las diferentes alternativas según sea su conveniencia.
- ❖ Con respecto a los nuevos productos y servicios financieros se sugiere que para impulsar la inclusión financiera se realicen mejoras en la conectividad, promover las TIC, incrementar el gasto en (I+D) e incluir capacitaciones por parte del gobierno e instituciones privadas para garantizar el acceso a todas las poblaciones y aumentar así los conocimientos. Además de establecer marcos de regulación donde se proteja tanto al usuario como a las empresas tecnológicas, en la creación o en el manejo de estos nuevos servicios o productos.
- ❖ Otra recomendación es incentivar a las personas o empresas interesadas en el desarrollo de la inclusión de la tecnología en las finanzas, a través de convenciones internacionales valga como ejemplo, la Digital Bank o Startupbootcamp donde muchos ecuatorianos con innovadores emprendimientos puedan participar y gozar de la oportunidad de dar al conocer al mundo sus creativos productos y servicios y demostrar que Ecuador puede ser también centro de innovación Fintech.
- ❖ Finalmente, como todo proyecto de investigación se desea que sirva de fundamento para la realización de futuros estudios que muestren mejoras de este, por esta razón se recomienda que los futuros investigadores lo complementen con temas sobre la evolución del Ecuador y América Latina en materia Fintech.

j. Bibliografía

- Centro de Estudios de Consumo. (2013). CONTRATOS DE DEPÓSITO “A PLAZO” Y LÍMITES A LAS COMISIONES POR VENCIMIENTO ANTICIPADO1. *Revista CESCO*, 5, 7.
- Sancho , S., Vega, C., & Álvarez, S. (2013). *Alternativas de financiación: Microcréditos y Crowdfunding*.
- 40 de fiebre. (2019). Obtenido de <https://www.40defiebre.com/que-es/big-data>
- a. (s.f.).
- Acosta , M., Velastegui, A., & Coronel, V. (2018). Perspectivas de la economía digital en Latinoamerica: Caso Ecuador. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 28-43. doi:<http://dx.doi.org/10.177993/3cemp.2018.070335.28-43/>
- Adrade, M. (22 de enero de 2018). *El telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/desde/1/una-buena-campana-asegura-el-exito-en-las-plataformas-de-crowdfunding>
- Alberto Payo. (25 de julio de 2019). *Byzness*. Obtenido de <https://byzness.elperiodico.com/es/fintech/20190725/insurtech-apps-ayudan-gestionar-seguros-ahorro-7569485>
- Almenara, J. C. (2005). Cibersociedad y juventud la cara oculta de la Luna. *Dialnet*.
- Altonivel. (11 de Junio de 2013). Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/empresas/ceo-vendia-tamales-dirige-mail-boxes-etc/>
- Andrade, S. (1996). *Diccionario de finanzas economía y contabilidad*. Lima: Lucero.
- ASOBANCA. (2019). *La Banca en el Ecuador*. Quito. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2018%20Provincias%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2018%20Provincias%20(2).pdf)
- Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón. (2016). *Zaragoza*. Obtenido de <http://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/guia-productos-financieros.pdf>
- AvaPOS. (7 de Julio de 2019). *AvaPOS*. Obtenido de <http://www.avapos.com/ava.php>
- Bancaja. (2002). *Anderson Abogados*. Obtenido de <http://www.andersonabogados.com/wp-content/uploads/2012/01/GuiaPHipotecarios.pdf>
- Banco Bolivariano. (2019). Obtenido de <https://www.bolivariano.com/servicios/quickpay>
- Banco de España. (2019). *Portal Cliente Bancario*. Obtenido de Banco de España Eurosistema: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/cuentasdepositos/depositosplazo/guia-textual/modalidades/Depositos_estructurados.html

- BANECUADOR. (Junio de 2016). El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos. *Programa de educación financiera*, 3, 8. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Bayon, H. (2018). *El Fintech: Herramienta a disposición de las Pymes*. Región de Cantabria .
- BBVA. (2 de junio de 2015). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/nueve-aplicaciones-para-tu-smartphone-si-vas-a-invertir-en-bolsa/>
- BBVA. (21 de Diciembre de 2016). *Guía práctica de productos de ahorro para la jubilación*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/guia-practica-productos-ahorro-la-jubilacion/>
- BBVA. (2018). Obtenido de <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/inteligencia-artificial-y-big-data-aplicados-al-negocio-bancario>
- BBVA. (2018). *BBVA Asset Management*. Obtenido de <https://www.bbvaassetmanagement.com/am/am/es/es/particular/guia/fichas-del-inversor/guias-informativas-cnmv/fondo-de-garantia-de-inversiones-fogain/index.jsp>
- BBVA. (1 de agosto de 2019). *Finanza en un vistazo*. Obtenido de <https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/prestamos/prestamo-sin-papeleos/index.jsp>
- BBVA Research. (4 de Julio de 2014). *BBVA Research*. Obtenido de <https://www.bbvaesresearch.com/publicaciones/el-desarrollo-de-la-industria-del-cloud-computing-impactos-y-transformaciones-en-marcha/>
- BBVA Research. (2014). *Crowdfunding en 360º: alternativa de financiación*. Observatorio Economía Digital, Madrid. Obtenido de <https://www.bbvaesresearch.com/wp-content/uploads/2014/10/Observatorio-crowdfunding-vf.pdf>
- Bellido, J. (2005). Los inicios de la banca en Europa hasta finales del siglo XX.
- Besley, S., & Brigham, E. F. (2010). *Fundamentos de la Administración financiera* (14 ed.). México DF: CENGAGE Learning.
- BID. (2017). *La Nueva Economía Digita*. Washington, Estados Unidos.
- Biometrika. (2019). Obtenido de <https://www.biometrika.ec/#clientes>
- Bodie, Z., & Merton, R. G. (1999). *Finanzas*. México: PRENTICE HALL.
- Broota. (11 de Enero de 2016). Obtenido de <https://blog.broota.com/2016/01/nuevas-reglas-para-el-crowdfunding-en-estados-unidos/>
- Brubank. (julio de 2019). Obtenido de <https://brubank.com/>
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). *Elementos básicos de administración*. México.

- Bustelo, P. (1998). *Teorías contemporáneas del desarrollo económico*. Madrid: Síntesis.
- Caballero, C., & Urrutia, M. (2005). *Las crisis financieras del siglo XX*.
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Editorial Universitario. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1MZFO0MGPJ-DW0C5J-NB1S/TICS%20EN%20EDUCACION.pdf>
- Campos, R. (2016). *Aplicación del modelo Canvas para la creación y puesta en marcha de un negocio de comercio electrónico en BRILDOR, S.L.* Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/65832/CAMPOS%20-%20Aplicaci%C3%B3n%20del%20modelo%20Canvas%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20y%20puesta%20en%20marcha%20de%20un%20negocio%20de%20comercio%20electr%C3%B3nico%20en%20BRILDOR%20S.L.pdf?sequence=3>
- Casanueva, C., Ganaza, J. D., Rodríguez, M. A., & García del Junco, J. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Clave. (2017). *Clave*. (S. Torassa, Editor) Obtenido de <https://www.clave.com.ec/2017/10/11/sergio-r-torassa-crowdfunding-inmobiliario-nueva-opcion-de-inversion/>
- COBIS. (12 de Junio de 2018). *Financial Agility Partners*. Obtenido de <http://blog.cobiscorp.com/pago-cheques-blockchain-ecuador>
- Comisión de Valores de EE.UU. (2015). La SEC adopta reglas para permitir el crowdfunding., (pág. 12). Obtenido de https://www.sec.gov/news/pressrelease/2015-249.html?utm_swu=6233
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2015). *Guía de la CNMV para la autorización de plataformas de financiación participativa (PFP)*. Madrid.
- Comite de Supervisión Bancaria de Basilea. (2003). *Principios de gestión de riesgos para la banca electrónica*.
- Computer Training. (8 de Mayo de 2016). Obtenido de <https://www.bit.es/knowledge-center/analisis-de-datos-en-big-data/>
- Computerworld. (15 de Febrero de 2017). Fintech hacia la banca digital total. *Computerworld*, 295, 68. Obtenido de <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/cw295-fintech-ilovepdf-compressed>
- Computerworld. (2018). *Fintech: hacia la banca digital total*. México: Computerworld. Obtenido de <https://computerworld.com.ec/files/CW295TEMACENTRAL.pdf>
- Credipy. (2019). Obtenido de www.credipy.com

- Crespo, C. (2019). *TuappPara*. Obtenido de <https://tuapppara.com/bancos/?unapproved=10542&moderation-hash=668c00d9fd5e3da3c0ed7f60ca27d36f#comment-10542>
- Criptonoticias. (15 de Septiembre de 2018). *Criptonoticias*. Obtenido de <https://www.criptonoticias.com/colecciones/vistazo-regulacion-criptomonedas-america-latina/>
- Crónica Business. (7 de Julio de 2017). Obtenido de https://cronicaglobal.lespanol.com/business/datos-tiempo-real-big-data_154328_102.html
- Denarius. (2019). Obtenido de <http://www.denariusonline.com/quehacemos/>
- Derecho del Mercado Financiero . (2006). ¿Qué son las tarjetas de crédito?1. *Revista de Derecho del Mercado Financiero* , 1-3.
- Digital Bank . (2017). Obtenido de <https://medium.com/@Credipy/https-www-youtube-com-watch-v-t4okcrj6peq-49f81b7314b7>
- Digital Publisher CEIT. (Diciembre de 2018). Desarrollo de las criptomonedas en Ecuador, responsabilidad y riesgo. *Digital Publisher CEIT*, 8. Obtenido de http://593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/69/69
- Eagleton, C., & Williams, J. (2009). *Historia del dinero*. Madrid: Paidós.
- Economía de hoy. (29 de octubre de 2018). Obtenido de <https://www.economiadehoy.es/noticia/37680/empresas/que-es-el-crowdfunding-inmobiliario.html>
- El comercio. (20 de mayo de 2017). La banca ofrece más servicios en línea.
- El economista. (4 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/listas/Cuales-son-las-regulaciones-del-bitcoin-en-el-mundo-t201710040003.html#item-4>
- EL PAIS. (11 de 09 de 2013).
- El Universo. (23 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/nota/6873677/luz-verde-10-mejores-empresas-programa-industria-financiera-latinoamerica>
- EquiSoft Soluciones innovadoras. (2017). *La cadena de bloques (blockchain). Una tecnología disruptiva con el poder de revolucionar el sector financiero*. Obtenido de <https://www.equisoft.com/wp-content/uploads/2017/09/White-paper-Blockchain-ESP-1.pdf>

- Escobar, R. D. (06 de junio de 2018). *BBVA Finanzas*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/tarjeta-debito-puedo-usarla/>
- Escoto, R. (2011). *Banca comercial*. Costa Rica.
- Esparza, J. L. (2010). *Dialnet*. Obtenido de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/1.1%20IntrodFinsCorp.pdf>
- Espinoza, G. (22 de noviembre de 2018). *Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/ciencia-y-tecnologia/tecnologia-app-dinero-acciones-compras-EJ2487767>
- Estrella, F. D. (2018). Acciones y participaciones sociales. Emisión de obligaciones . En *Derecho Mercantil II* (pág. 46). Madrid.
- EVO Banco. (2019). *evobanco.com*. Obtenido de [evobanco.com](https://www.evobanco.com/servicios-digitales/smartphone-banking/evo-wallet/#): <https://www.evobanco.com/servicios-digitales/smartphone-banking/evo-wallet/#>
- EY Ernst y Young. (2016). *Los retos que traen las nuevas tecnologías en el sector financiero*. Perú. Obtenido de https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/retos_del_sector_financiero_clab/%24FILE/EY-retos-nuevas-tecnologias-en-el-sector-financiero-clab.pdf
- Fierro, F. C. (2010). *Origenes y antecedentes del sistema financiero*.
- Finanzas para todos. (2019). *Finanzas para todos*. Obtenido de <http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/prestamoshipotecarios.html>
- Finanzas Zone. (2015). *Finanzas Zone*. Obtenido de <http://finanzaszone.com/crowdfunding-en-espana/>
- Finnovista. (2016). *Finnovista*. Obtenido de <https://www.finnovista.com/>
- Finnovista. (12 de 2018). *Fintech Radar Ecuador*. Obtenido de Finnovista: <https://www.finnovista.com/fintech-radar-ecuador/>
- Finnovista y BID. (Noviembre de 2018). *Portal FinDev*. Obtenido de <https://www.findevgateway.org/es/blog/2018/noviembre/actividad-fintech-en-am%C3%A9rica-latina-se-consolida-y-llega-18-pa%C3%ADses>
- Finnovista, B. y. (Noviembre de 2018). *Portal FinDev*. Obtenido de <https://www.findevgateway.org/es/blog/2018/noviembre/actividad-fintech-en-am%C3%A9rica-latina-se-consolida-y-llega-18-pa%C3%ADses>
- Flores, E. (2011). Pánico bancario, historia repetida. *Buró Nacional de Nueva York*.
- Fonseca, L. L. (2017). *La Era Digital como herramienta de calidad en el servicio del sistema bancario colombiano y su influencia en la satisfacción del cliente*. Bogotá.

- García, S. V. (2017). *Análisis de la banca tradicional frente a la digital. Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca*. Sevilla, España.
- Genbeta. (2019).
- Gitman, L. (2003). *Principios de la administración financiera*. México: Pearson. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=KS_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PR14&dq=que+son+los+mercados+financieros&ots=Cy5psjFsF6&sig=JfrMvm6Ox62cyHPcoai6scXMxt0&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20son%20los%20mercados%20financieros&f=false
- Hablemos de empresas. (13 de noviembre de 2017). (J. Samaniego, Editor) Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/empresa/riesgos-del-big-data/>
- Hidalgo, J. I. (2017). *Cómo ha cambiado el sector financiero con la entrada de la tecnología ¿Empresa financiera o Fintech?* Cadiz.
- Igual, D. (2016). *Fintech: lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona, España: Profit. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=_NeADQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+es+el+crowdfunding+en+sector+financiero+&ots=DqoH6gtsYT&sig=u-JPGAsojhkW9x54WIIINHpDtekg&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20crowdfunding%20en%20sector%20financiero&f=false
- Igual, D. (2016). *Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Igual, L. D. (2016). *FINTECH: lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona.
- INEC. (2017). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Quito. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf
- Inmobiliare. (11 de Junio de 2016). Crowdfunding inmobiliario, una tendencia irrefutable. *Inmobiliare*. Obtenido de <http://inmobiliare.com/20746-2/>
- Jiménez, A. (23 de Noviembre de 2019). *Alibaba*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/empresas/cinco-fintech-que-podrian-revolucionar-sector-financiero-futuro>
- Julio García del Junco, J., Casanueva, C., Ganaza, J. D., & Rodríguez, M. A. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana de España.

- Kippel. (6 de abril de 2018). *Kippel*. Obtenido de <https://www.kippel01.com/empresa/crowdfunding-un-negocio-de-200-millones-con-un-techo-que-romper-en-espana.html>
- Koontz, H., Weihich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México, México: Mc Graw Hill.
- KPMG. (2018). *Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech*.
- KPMG. (2018). *Comparativa de oferta de la banca vs. Fintech*. España.
- KPMG España. (2018). *Comparativa de la banca vs Fintech*. ESpaña: KPMG.
- Kurz, C. (2013). La Generación de los Millennials.
- Lalley, C. (22 de marzo de 2017). *Policygenius*. Obtenido de <https://www.policygenius.com/blog/acorns-betterment-robinhood-investing-app-review/>
- LENOVO. (2014). *LENOVO*. Obtenido de <https://www.bloglenovo.es/lenovo-flex-15-el-portatil-mas-potente-y-versatil/>
- Lideres. (2018). El uso de la banca digital creció un 30% en el Ecuador el año pasado. *Lideres*.
- Little big money. (2018). *Little big money*. Obtenido de <http://littlebigmoney.org/es/projects>
- MAFRE, F. (2017). *Seguros y pensiones para todos*. Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/el-seguro/>
- Marichal, C. (2011). *Nueva historia de las grandes crisis financieras. Una perspectiva global 1873-2008*. Buenos Aires: Sudamericana Debate.
- Marín, J. (2017). *COMO HA CAMBIADO EL SECTOR FINANCIERO CON LA ENTRADA DE LA TECNOLOGÍA. ¿EMPRESA FINANCIERA O FINTECH?* Málaga.
- Markowitz, H. (1952). Teoría de selección de carteras. *Journal of Finance*.
- MARSH. (2016). *MARSH*. Obtenido de <https://www.marsh.com/uy/es/about-marsh/about-us.html>
- Mendiola, J. (30 de Septiembre de 2018). *Hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2014/09/affirm-pago-movil>
- Mier, M. A. (2014). *Circulo de escritores*. Obtenido de <http://circulodeescritores.blogspot.com/search?updated-max=2013-05-09T13:48:00-07:00&max-results=20&start=80&by-date=false>

- Miralles, J., & Miralles, M. (2017). La digitalización financiera en Extremadura. 16. Obtenido de <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eia/archivos/iag/2017/2017-03-la-digitalizacion-financiera-en.pdf>
- Morales, I. M. (27 de Marzo de 2012). “¿Qué es para ti un Mobile Wallet? Obtenido de Ignasimartin.com: <http://www.ignasimartin.com/2012/03/que-es-para-ti-un-mobile-wallet.html>
- Moreno, D., Arnaldo, A., Solórzano, J., & Belén, L. (2015). *Análisis de Crowdfunding como alternativa de financiamiento para*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2274/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-75.pdf>
- Motorfy. (2019). *Motorfy*. Obtenido de <https://www.motorfy.com/ec/>
- Nuevo Financiero. (19 de marzo de 2019). *Nuevo Financiero*. Obtenido de <https://nuevofinanciero.com/cuales-productos-financieros-digitales/>
- Obregon, G. (12 de noviembre de 2018). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/323103>
- Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas y KPMG. (noviembre de 2017). *Fintech, innovación al servicio del cliente*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/RESPALDO%20%20NICOL%20UCHUARY/Proyecto%20tesis/fintech-innovacion-servicio-cliente.pdf>
- Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión. (Noviembre de 2017). *Fintech: Tecnología financiera. Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión*(6), 6.
- Ortí, C. B. (2016). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)*. Obtenido de Repositorio Univesitat de Valencia: <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona: Grupo Planeta. Obtenido de <http://www.convergenciamultimedial.com/landau/documentos/bibliografia-2016/osterwalder.pdf>
- Pampillon, R. (10 de noviembre de 2010). *Economy Weblog*. Obtenido de <https://economy.blogs.ie.edu/archives/2010/11/%C2%BFque-es-el-patron-oro/>
- PayPal. (07 de 06 de 2019). *PayPal*. Obtenido de <https://www.paypal.com/ec/webapps/mpp/what-is-paypal>
- Prodigy Network. (2016). Obtenido de <https://www.prodigynetwork.com/about>
- Produbanco. (2019). *Be Produbanco*. Obtenido de <https://be.produbanco.com/tarjeta-visa-debit.html>

- Quintas, J. (1990). El sistema financiero ante el cambio tecnológico. *Cuadernos de economía*, 18(397-430), 399.
- Radio Mundial Web. (2017). *Radio Mundial*. Obtenido de <https://www.radio-mundial.com/component/content/article/48-actualidad/7481-el-crowdfunding-la-nueva-via-financiera-del-emprendedor.html>
- Ramirez, L., & Muñoz, S. (2016). El crowdlending como nueva herramienta de financiación. Análisis de su incidencia en España. *Análisis financiero*, 56.
- Redondo, M. (9 de Noviembre de 2017). *Hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2017/11/fintech-oportunidad-sector-financiero-america-latina>
- Revista BYTE. (26 de Diciembre de 2017). <https://www.revistabyte.es/actualidad-byte/big-data-sector-financiero-2/>. Obtenido de <https://www.revistabyte.es/actualidad-byte/big-data-sector-financiero-2/>
- Revista IT Ahora. (4 de diciembre de 2017). Obtenido de <https://www.itahora.com/actualidad/software/ecosistema-fintech-en-ecuador/>
- Rey, A. (2016). *Cloud Computing: el servicio de almacenamiento en la nube*. Obtenido de http://www.huesca.es/_archivos/ficheros/bibliotecas_2651.pdf.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson. Obtenido de http://www.academia.edu/20236958/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Rodríguez, A. (8 de junio de 2016). *Hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2016/06/fintech-latinoamerica>
- Rodriguez, J. (1994). *Los contratos bancarios modernos*. Perú: Arequipa.
- Roman, C. R. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Romero, R. (2007). *Marketing*. Palmir.
- Seguros123. (2019). Obtenido de <https://ecuador.seguros123.com/quienes-somos/>
- Silva, A. (2017). *La evolución del sector fintech, modelos de negocio, regulación y retos*. México. Obtenido de http://fundef.org.mx/sites/default/files/fundeforgmx/paginas/archivos/%3Cem%3EEditar%20P%C3%A1gina%20b%C3%A1sica%3C/em%3E%20Documentos%20de%20Cooyuntura%20Estructural/documento_fintech.pdf
- Silva, J. (2017). *Beneficios y riesgos asociados del crowdfunding para el desarrollo y financiamiento*. Colombia. Obtenido de

- <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/17384/1/80820494.pdf>
- Sites google. (2019). *Bitcoin*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fgtce04equipo4tgi/-como-funciona-el-sistema-de-bitcoin>
- Sites Google. (2019). *Bitcoin*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fgtce04equipo4tgi/-como-funciona-el-sistema-de-bitcoin>
- Solidaridad Latina. (2018). *Solidaridad Latina*. Obtenido de <https://solidaridadlatina.com/actualizacion/leyes-regulan-crowdfunding-2018/>
- Universidad Autonoma de Barcelona. (2018). *Estudio de tecnologías Bitcoin y Blockchain*. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/81327/6/jsevillanoaTFM0618memoria.pdf>
- Universidad Complutense de Madrid. (2017). *Facultad de Estudios Estadísticos*. Obtenido de <https://www.masterbigdataucm.com/que-es-big-data/>:
<https://www.masterbigdataucm.com/que-es-big-data/>
- Universidad de Cambridge. (2016). *Financiación Alternativa*.
- Universidad Internacional de Valencia. (21 de marzo de 2018). (C. y. Tecnología, Editor) Obtenido de <https://www.universidadviu.com/las-aplicaciones-del-big-data-mas-importantes/>
- Universo Crowdfunding. (2018). *Universo Crowdfunding*. Obtenido de <https://www.universocrowdfunding.com/tipos-de-crowdfunding/>
- Varela, S. (2017). *Análisis de la banca tradicional frente a la digital. Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca*. Sevilla.
- Varela, S. (2017). *Análisis de la banca tradicional frente a la digital. Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca*. Sevilla, España.
- Velázquez, K. (30 de marzo de 2018). *Marketing for Ecommerce*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/9-aplicaciones-para-hacer-pagos-con-el-movil/>
- Vision Financiera. (2018). *Vision Financiera*. Guatemala.
- Xataka. (26 de Noviembre de 2018). *Xataka*. Obtenido de <https://www.xataka.com/especiales/que-es-blockchain-la-explicacion-definitiva-para-la-tecnologia-mas-de-moda>
- Xataka. (2018). *Xataka*. Obtenido de <https://www.xatakamovil.com/aplicaciones/por-que-wechat-es-el-fenomeno-mas-impresionante-en-movil-del-mundo-actualmente>

k. Anexos

Anexo 1. Proyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**

TEMA:

**“ESTUDIO DE LA INCORPORACION DEL *FINTECH*
EN EL SECTOR FINANCIERO”**

Proyecto de tesis previo a optar el
Grado de Ingeniera en Banca y
Finanzas.

AUTORA:

Dunia Nicole Uchuari Zuezada

LOJA-ECUADOR

2018-2019

TEMA

“ESTUDIO DE LA INCORPORACIÓN DEL *FINTECH* EN EL SECTOR FINANCIERO”

PROBLEMÁTICA

Hoy en día la sociedad vive una etapa de constante cambio marcada por la globalización, en donde el conocimiento y la tecnología están en constante evolución. Contar con las herramientas necesarias y saber utilizarlas se ha convertido en un asunto importante en un mundo cada vez más global y competitivo en el que la internacionalización de productos resulta fundamental para cualquier negocio (García, 2017). En este contexto, el sector financiero se enfrenta a un déficit de competitividad estructural provocado por su desfase tecnológico y su incapacidad para aprovechar plenamente las oportunidades que ofrecen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

El proceso de cambio tecnológico en el sector financiero produjo el nacimiento de las empresas denominadas *Fintech*. Estas nuevas empresas descubrieron en las recientes crisis financieras, oportunidades de negocio, debido al incremento de desconfianza de la ciudadanía hacia el sector financiero, específicamente hacia la banca tradicional. Obligando a las empresas financieras a evolucionar tecnológicamente (Silva A. , 2017).

Otro de los motivos que incentivaron la aparición de estas nuevas empresas fue el rígido marco regulatorio que exigía condiciones de transparencia en las actuaciones del sector financiero para una mayor protección de los consumidores, clientes, inversores y proveedores (Silva A. , 2017). En este contexto, las *Fintech* proponen mejoras tecnológicas sobre seguridad en cuanto a identificación personal, ámbito individual de los bancos y sistemas desarrollados por bancos centrales, por iniciativas privadas o esfuerzos conjuntos del gobierno- sector privado para dotar así, de mayor seguridad al mercado financiero como sistema.

En conjunto, el desarrollo del sector *Fintech* no sólo beneficia a los usuarios, por la prestación de servicios rápidos y confiables, sino que ofrece a las empresas financieras mejoras en los servicios existentes haciéndolos más eficientes o creando productos y servicios nuevos e innovadores que influye en la reducción de costos, incremento de rentabilidad y a la vez permite la captación de nuevos clientes.

Como los llamados “Milennialls”, para los que la tecnología es un aspecto fundamental en sus vidas. Dicha generación se caracteriza por un mayor nivel de información por lo que demanda

mejores formas de atención y nuevos servicios que hacen relacionarse con los clientes de una forma distinta. Convirtiéndose en el mayor detonador para la creación de servicios innovadores dentro del sector financiero, el cual se está tomando muy en serio la conquista de un público joven (Mier, 2014).

En este proceso de cambios y adaptación a las nuevas tecnologías surgirán nuevos competidores en el sector que debido a su menor tamaño podrán ser más flexibles y podrán ofrecer servicios iguales o parecidos a un precio más barato que los de las grandes empresas financieras, obligándoles así a dinamizarse, adaptándose a los nuevos cambios a una gran velocidad si quieren seguir compitiendo en el sector (KPMG, 2018)

En virtud de lo anterior, se esboza una investigación orientada por la siguiente interrogante general:

¿Se encuentra el sector financiero en un período de adaptación tecnológico y digital debido a los nuevos tiempos y a las exigencias de nuevos clientes?

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, el tema de las empresas *Fintech* y su incorporación en el sector financiero ha sido elegido por ser un tema de actualidad. Hoy en día la tecnología ha revolucionado el concepto de vida y, en particular, el concepto de empresas financieras que se tenía anterior a la revolución del Internet. Por ello, reflejará en este trabajo las repercusiones que esta nueva tecnología está teniendo en el mundo de las finanzas.

También, la tecnología tiene la capacidad de satisfacer una necesidad y crear una nueva oportunidad a través de la posibilidad de hacer cosas nuevas que se perciben de utilidad y de conveniencia, de ahí la importancia del desarrollo de las nuevas plataformas digitales y demás sistemas cuyo único fin es propiciar un mejor desarrollo entre los agentes del sector financiero.

En segundo lugar, está la gran necesidad por parte de empresas, tanto públicas como privadas, de ampliar sus horizontes respecto a las facilidades que brindan al usuario para manejar su dinero e incrementar la rentabilidad de estas. Cabe destacar que varias empresas alrededor del mundo que han utilizado diversos enfoques tecnológicos han conseguido importantes resultados en ámbitos sociales y económicos, por lo que es necesario presentar un análisis enfocado de los mismos.

Finalmente, está la razón académica en donde la Universidad Nacional de Loja exige la realización de un proyecto de tesis como requisito esencial para poder graduarse como Ingeniero en Banca y Finanzas y al realizar este proyecto de tesis se cumplirá con ese requisito.

OBJETIVOS

General

Estudiar la evolución del sector financiero a través de la incorporación del *Fintech*.

Específicos

- Contrastar el impacto de la digitalización en el sector financiero tradicional y su evolución actual.
- Formular los nuevos productos y servicios que están siendo ofrecidos por el sector financiero de acuerdo al nuevo panorama digital.
- Analizar la oferta de productos y servicios de las Fintech en el Ecuador.

MARCO TEÓRICO

FINANZAS

Las finanzas son una disciplina que optimiza los recursos financieros para lograr los objetivos de una organización con mayor eficiencia y rentabilidad (Roman, 2012). Es esencialmente la forma en que tanto las personas, empresas e instituciones gestionan el dinero para poder adquirir los productos, servicios y hacer frente a sus obligaciones. Asimismo, Esparza (2010) afirma que las finanzas son la “economía [encargada] de administrar el dinero, (...) que afectan la vida de toda persona y organización. Se relacionan con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre personas, empresas y gobiernos” (p. 2).

Besley y Brigham (2010) afirman que las finanzas “conciernen a las decisiones que se toman en relación con el dinero o, con más exactitud con los flujos de efectivo (...), cómo se recauda el dinero y cómo lo usan los gobiernos, las empresas y los individuos” (p. 4). Es decir, se basa en la obtención y gestión de los fondos para realizar operaciones y tomar decisiones acertadas sobre la disposición de sus activos.

Según Bodie y Merton (1999) afirman que hay por lo menos cinco razones por las cuales se deben estudiar las finanzas:

- Administrar los recursos personales.
- Tratar con el mundo de los negocios.
- Aprovechar oportunidades profesionales interesantes y satisfactorias.
- Tomar como ciudadano decisiones bien fundamentadas de interés público.
- Enriquecer la mente.

En resumen, las finanzas se definen en base a dos términos: la valoración de activos y la toma acertada de decisiones creadoras de valor. La forma en que la gente asigna recursos escasos a través del tiempo es importante ya que de la toma de decisiones dependerá la comparación de costos con los beneficios inciertos (ganancias futuras) que esperan obtener durante varios años las personas, empresas o gobiernos. En la actualidad, se están desarrollando toda clase de productos, servicios, técnicas y métodos que proporcionan una mejor comprensión de los aspectos financieros de las empresas que ayudan en el incremento de la rentabilidad. Más aún en aquellas familias y empresas cuyo apalancamiento financiero sobrepasa los ingresos y capital propio de las mismas.

El papel del especialista financiero

El Instituto Financiero de Ejecutivos (1999), define al especialista financiero como la persona que tiene la capacidad para realizar funciones como planeación, obtención de capital, administración de fondos, contabilidad y control, protección del activo, administración de impuestos, relaciones con los inversionistas, evaluación y consultoría y administración de los sistemas de información.

Asimismo, el objetivo del administrador financiero es aumentar el valor de la empresa a través de la maximización de la riqueza del propietario y de la empresa; así lo afirma Esparza (2010): “su principio económico fundamental es el análisis marginal (los beneficios adicionales mayores a los costos adicionales), (...). busca la obtención, asignación y uso óptimo de los fondos, en las más favorables condiciones” (p. 16).

La maximización del valor de la empresa consiste entonces en: alcanzar el posicionamiento sólido que garantice liquidez y fomenten nuevos nichos de mercado; a través de la investigación y desarrollo. Dado que los mercados están siendo globalizados, las transferencias de capital se

efectúan muy rápidamente hacia cualquier parte del mundo. Siendo necesaria la producción de bienes y servicios ideados a través de la tecnología, de alta calidad y a un bajo costo.

Decisiones financieras de las familias

En las finanzas todos los grupos se clasifican como familias, sin importar el tamaño ni la forma de los hogares. Según Bodie y Merton (1999) las familias afrontan cuatro tipos de principales decisiones:

Tabla 1

Decisiones financieras de las familias

Decisiones financieras	—Decisiones de consumo y ahorro.
	Decisiones de inversión.
	—Decisiones de financiamiento.
	—Decisiones de administración del riesgo.

Nota: La gente ahorra parte de su ingreso, acumula fondos y lo usa después en varias formas.

La mayoría de los hogares tienen que responder a las siguientes interrogantes: ¿qué parte de su patrimonio actual deben destinar al consumo y qué proporción de su ingreso actual deben ahorrar para el futuro? ¿cómo deben invertir el dinero que han ahorrado? ¿cuándo y cómo deben utilizar el dinero ajeno para realizar sus planes de consumo y de inversión? ¿cómo y en qué términos deben las familias tratar de reducir las incertidumbres financieras que afrontan o cuándo conviene aumentar los riesgos?

Decisiones financieras de las empresas

Las principales decisiones financieras de cualquier tipo de empresa parten de la idea de la *necesidad de capital*. La adquisición del capital físico (edificios, maquinaria y otros insumos intermedios que se utilizan en el proceso de producción) y el capital financiero (acciones, bonos y préstamos con que se financia la adquisición del capital físico) una vez que la compañía ha decidido en qué negocio desea entrar, se convierte en un difícil proceso financiero de toma de decisiones (Bodie y Merton, 1999).

Este tipo de decisiones comienza con la determinación de un plan de financiamiento factible para la empresa que aborde la cuestión a través de una mezcla óptima de financiamiento que abarque el proyecto de inversión total de empresa y no solamente del proyecto individual de inversión. Las empresas poseen una serie de instrumentos y deudas para financiarse: están aquellos valores estandarizados “que pueden negociarse en los mercados organizados: acciones comunes, acciones preferentes, bonos y valores convertibles. Otros son créditos no realizables como los préstamos hipotecarios, las opciones de compra de acciones para los empleados, los arrendamientos y los pasivos de pensiones” (Bodie y Merton, 1999, p. 6).

EMPRESA

Por definición, las empresas son entidades cuya función primordial es producir bienes y servicios. Romero (2007), define la empresa como “el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela” (p. 9). Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios. (Andrade, 1996).

Para los autores del libro *Prácticas de la Gestión empresarial*, la empresa se define como: "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (García del Junco, Casanueva, Juan, y Alonso, 2000, p. 3).

Tipos de empresas

Una compañía puede organizarse en tres tipos básicos (Bodie y Merton, 1999):

- Empresa individual: este tipo de compañía pertenece a un solo individuo o familia y tanto el pasivo como el activo corresponden también al activo y pasivo personal del propietario. Su responsabilidad ilimitada significa que, si la compañía no puede pagar sus deudas, pueden embargar otros bienes del propietario para satisfacer las demandas de sus acreedores.
- Sociedad en nombre colectivo: está formada por dos o más propietarios denominados socios, que comparten el patrimonio de la compañía. Los socios también tienen responsabilidad ilimitada salvo se estipule lo contrario. Y en el contrato constituido se estipula cómo se repartirán las pérdidas y ganancias entre los propietarios.

— Sociedad anónima o corporación: es una compañía del tipo capitalista con entidad legal independiente de sus propietarios. La responsabilidad de los accionistas es limitada así si la corporación no liquida sus deudas, se embargarán los activos para hacer frente a los acreedores, pero no pueden hacer lo mismo con los bienes de los accionistas. En la escritura constitutiva de la empresa se estipulan las reglas que la regirán. Consta, por ejemplo, el derecho a compartir las distribuciones que se realicen proporcionalmente a la cantidad de acciones que posean.

La clasificación de las empresas según Bodie y Merton constituye una descripción breve de las empresas según su constitución legal, pero existen una serie de clasificaciones que las distingue de una u otra forma. Sin embargo, todas las empresas persiguen unos objetivos en común: su capacidad de respuesta e innovación, por lo que el capital humano representa una ventaja competitiva sustentable. El avance de las empresas en la globalización implica un proceso de modificación constante en su actividad, tanto en lo que respecta a su gestión como en la generación de nuevas ideas. Obteniendo como resultado una serie de nuevas empresas con nuevos fines y propósitos.

ADMINISTRACION

En el presente se busca que las empresas sean competitivas, sustentables y redituables y se consigue solamente a través de una buena administración. De acuerdo con Robbins y Coulter (2010), la administración “ involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6). La administración implica que los gerentes realicen sus actividades de forma eficiente y eficaz: la eficiencia en medio (poco desperdicio de los recursos) y eficiencia en fines (conseguir el logro de objetivos difíciles).

El objeto de la administración

De acuerdo a Harold Koontz y Cyrill O'Donnell (2012) lo definen como: “ la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir sus integrantes” (p. 4). Por su parte Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) lo entienden como “un conjunto de personas orientadas a resolver objetivos comunes, las cuales, a través de la coordinación adecuada de sus recursos producen de manera eficiente y eficaz los bienes y servicios que requieren la población para satisfacer sus necesidades” (p. 12).

Sin embargo, este mismo autor aclara que el término ha sufrido una importante modificación debido a que actualmente se enfoca en “definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales...con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada” (Chiavenato, 2014, p.8). En otras palabras, la administración queda comprendida en cinco acciones que engloban su definición: la planeación, organización, integración, dirección y control de los diferentes recursos de la empresa. Que permitan asegurar la máxima prosperidad para la empresa y el trabajador.

SISTEMA FINANCIERO

Está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados “mediante los cuales se realizan los contratos financieros y el intercambio de activos y riesgos” (Bodie y Merton, 1999). “A través del Sistema Financiero se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento” (BANECUADOR, 2016).

Un libro reciente sobre la banca comercial delimita al sistema financiero como un conjunto de instituciones que operan y se interrelacionan bajo un mismo marco jurídico, normativo, político y social. “Su objetivo es movilizar y canalizar los ahorros de las empresas públicas y privadas que tienen en exceso hacia la inversión, con el fin de cubrir las necesidades de las empresas públicas y privadas” (Escoto, 2011, p. 24).

Igualmente, la globalización se ha convertido en un factor importante para el cumplimiento de su objetivo. Esto significa que “los mercados e intermediarios financieros están conectados por medio de una amplia red internacional de comunicaciones, de modo que la transferencia de pagos y la negociación de valores se llevan a cabo prácticamente las 24 horas del día” (Bodie y Merton, 1999, p. 22). Brindando de esta forma, una serie de servicios y productos financieros nuevos que facilitan el flujo de los fondos entre los intermediarios financieros.

EL FLUJO DE FONDOS

El flujo de fondos describe la interacción de fondos que sucede entre las entidades que tienen un excedente de ellos y los que presentan un déficit. (Bodie & Merton, 1999). Como se muestra en la figura 1, el diagrama de flujo de fondos.

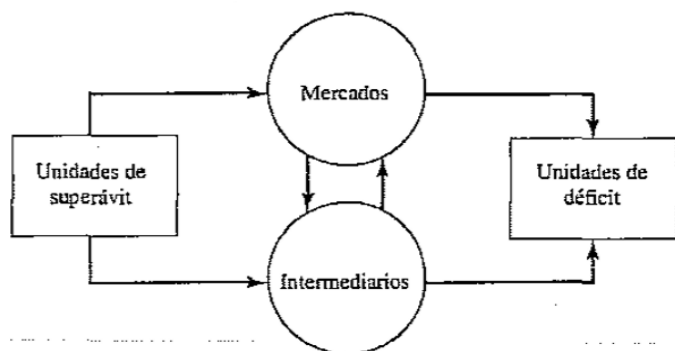


Figura 2. Flujo de efectivo

Fuente: Del libro “Finanzas” de Zvi Bodie y Robert G.

En la figura 1, se puede observar dos rutas, en la ruta de la parte superior los fondos fluyen de las unidades de excedente hacia las de déficit a través de los mercados financieros sin pasar por un intermediario. Esto sucede cuando una unidad de superávit (empresas o familia) compra acciones a una unidad de déficit (empresa). Por otro lado, en la ruta inferior es necesario que los fondos fluyan a través de un intermediario financiero como sucede al realizar un préstamo en un banco. Por último, las flechas que señalan relación de intercambio entre el círculo intermediario y mercados indica que los intermediarios con frecuencia canalizan fondos hacia los mercados financieros.

El enfoque funcional.

El enfoque funcional. Se apoya sobre dos principios básicos (Bodie y Merton, 1999):

- “Las funciones financieras son más estables que las instituciones financieras, (...), evolucionan menos con el tiempo y varían menos entre los países.” (p. 24).
- “La forma institucional depende de la función, esto es, la innovación y competencia entre las instituciones mejoran el desempeño de las funciones del sistema financiero” (p. 24).

Las seis funciones básicas que cumple el sistema financiero (Bodie y Merton, 1999):

- Ofrece medios para transferir recursos económicos en el tiempo entre países e industrias.
- Ofrece medios de administrar el riesgo.
- Ofrece medios de compensar y establecer los pagos para facilitar el intercambio.

- Ofrece un mecanismo para reunir recursos en un fondo común y para subdividir la propiedad entre varias compañías.
- Suministra información sobre precios y con ello contribuye a coordinar la toma descentralizada de decisiones en diversos sectores de la economía.
- Ofrece medios de resolver los problemas de incentivos que surgen cuando uno de los que intervienen en la transacción posee información de la cual carece el otro o cuando uno actúa como agente del otro.

PRODUCTOS FINANCIEROS.

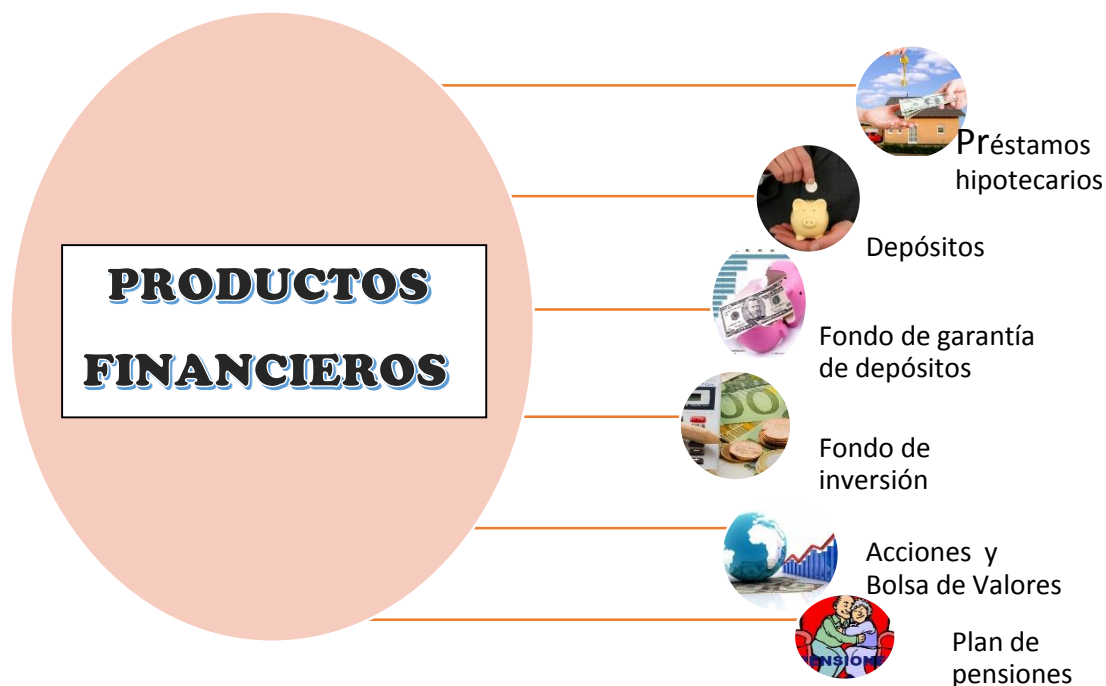


Figura 3. Productos financieros

Fuente: Del libro “Fundamentos de administración financiera” de Besley y Brigham.

Los servicios y productos financieros según Besley y Brigham (2010) “son las funciones que ofrecen las organizaciones que operan en el sector financiero” (p. 5). Las instituciones financieras ofrecen estos servicios con el fin de ayudar a las personas a determinar la forma de invertir su dinero para cumplir sus metas.

Convirtiendo el sector financiero en unos de los más grandes del mundo. La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón (AICAR ADICAE) (2016) realiza en su informe “*Guía de productos*” una clasificación de los diferentes servicios y productos financieros:

Préstamos hipotecarios.

La AICAR ADICAE (2016) define el préstamo hipotecario como un producto bancario que le permite al prestatario o deudor, obtener una determinada cantidad de dinero en una entidad de crédito (prestamista), con el compromiso de devolver esta cantidad, junto con los intereses que correspondan, mediante cuotas o pagos periódicos, cuya garantía de devolución es una hipoteca sobre un bien inmueble.

Otros préstamos y créditos.

Préstamo personal.

AICAR ADICAE (2016) definen al préstamo como “una operación por la cual una entidad financiera (prestamista) pone a disposición del cliente (prestatario) una cantidad determinada de dinero (el denominado capital del préstamo) mediante la formalización de un contrato” (p. 10). Cabe añadir que se debe pagar una suma adicional que será parte del costo de pedir dinero prestado.

Depósitos.

Los depósitos son productos bancarios e instrumentos de ahorro para las personas que poseen excedente de dinero o simplemente tienen la necesidad de mantenerlo seguro en alguna institución financiera. De manera similar es considerado por Rodríguez (1994) “como depósitos irregulares de dinero que permite conservar parte de los ingresos de las personas en previsión de necesidades futuras o de la formación de un capital. (...) persigue la conservación (...), su incremento, su custodia y manejo por el Banco” (p. 35).

Depósitos a la vista.

El depósito a la vista es un contrato en el que las personas que ahorran su dinero en una institución financiera no están sujetos a ninguna restricción, pueden sacarlo en cualquier momento, con expresar simplemente la voluntad de hacerlo. “En las cuentas a la vista se puede depositar dinero para después realizar operaciones financieras diversas, como reintegrarlo en cajero o ventanilla, hacer transferencias, realizar pagos con tarjetas” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 16).

Según AICAR ADICAE (2016) los depósitos a la vista pueden clasificarse en:

Cuentas de ahorro.

Una cuenta de ahorro es un depósito a la vista de tipo ordinario. A diferencia de los depósitos a plazo en los que el dinero queda retenido durante un periodo de tiempo, las cuentas de ahorro se caracterizan porque el titular puede tener una disposición inmediata de sus ahorros, sin penalización alguna. Este producto ofrece también un porcentaje de intereses, aunque que está por debajo de los depósitos a plazo fijo.

Cuentas corrientes

Es un contrato que se realiza entre un cliente y un banco, donde este último se compromete en cumplir con las órdenes de pago según la cantidad de dinero depositado o al crédito acordado con el cliente. Es una cuenta a la vista, con la peculiaridad de que se pueden emitir cheques con cargo a la misma y podría dejarse en saldo negativo, así como también puede ser administrada por una persona o grupo de personas.

Depósitos a plazo.

El depositante se compromete a prescindir de los ahorros depositados durante un periodo de tiempo que se pacta antes de que se constituya la imposición a plazo. El Centro de Estudios de Consumo (2013) lo define como el contrato “por el cual el Banco recibe de sus clientes sumas de dinero, cuya propiedad adquiere, comprometiéndose a restituir otro tanto en la misma moneda y en la forma pactada” (p. 2).

Depósitos estructurados o referenciados

Estos productos son caracterizados por la división en dos partes del ahorro: el primero se coloca en un depósito, cuya rentabilidad sea alta (normalmente superior al 4%) y durante un plazo que no supere los 12 meses, al final del plazo, el cliente percibe el principal y los intereses. “La otra parte de la inversión va referenciada al rendimiento de algunos valores bursátiles o a índices de referencia. La rentabilidad del producto variará en función de la cotización de esos valores” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 24).

Fondo de garantía de depósitos.

Los fondos de garantía son “reservas destinadas a garantizar los ahorros de los consumidores ante una quiebra de la entidad en la que tienen depositados sus ahorros” (Asociación de

Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 22). La entidad ofrece una indemnización a sus inversores en un supuesto de insolvencia de entidad que presta el servicio de inversión ya sea por el dinero o los valores depositados. (BBVA, 2018)

Fondo de inversión.

Es un instrumento de ahorro que agrupa a un número importante de personas que invierten en él su dinero. El fondo reúne esas cantidades y las pone a disposición de la entidad gestora, que se encarga de invertirlo en diferentes productos de su cartera de inversión (acciones, títulos de renta fija, activos monetarios, otros fondos...) con el objetivo de conseguir el mejor resultado posible.

La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón (2016) clasifica los fondos de inversión de la siguiente forma:

Modalidades de los fondos

- Fondos de inversión mobiliaria: El objeto de la inversión son activos financieros.
- Fondos de inversión inmobiliaria: Invierten fundamentalmente en inmuebles para su explotación en alquiler. Suelen ser fondos menos líquidos que los financieros.
- Fondos de Renta Fija: Invierten la mayoría de su cartera en valores de renta fija, (valores del tesoro, pagarés, depósitos, etc.).
- Fondos de Renta Variable: Invierten la mayor parte de su cartera en valores de renta variable.
- Fondos mixtos: Su cartera de inversión está partida en dos partes: Una de renta fija y otra de renta variable.
- Fondos globales: No tienen definida su política de inversión. No especifican la divisa, límites respecto a la inversión en renta variable, restricciones geográficas. Son fondos con un alto riesgo.
- Fondos garantizados: Son fondos que cuentan con la garantía (total o parcial).

Acciones y Bolsa de Valores

Las acciones son partes alícuotas del Capital Social. Otorgan dos tipos de derechos: el económico y el político. Sus propietarios tienen derecho a participar en los dividendos del

ejercicio, incluso a obtener una cuota si la sociedad se liquida. Dan derecho a voto, a asistir a las juntas de accionistas o a suscribir acciones de nueva emisión de manera preferente.

Es en el mercado donde se negocian las acciones “dependerá de si la sociedad emisora cotiza en Bolsa o no. La Bolsa es un mercado secundario, es decir, en ella cotizan valores que ya fueron emitidos con anterioridad en una oferta pública o privada” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 29).

Planes de pensiones.

Los planes de pensiones son un instrumento de ahorro-inversión dirigidos a asegurar un capital que complemente la jubilación. Para ello es necesario que la persona que lo contrate vaya realizando distintas aportaciones al mismo a lo largo del tiempo, la entidad financiera o aseguradora (fondo de pensiones) será la encargada de invertir las aportaciones y podrá cobrar comisiones, que serán especificadas en el documento de contractual. Un plan de pensiones se integra dentro de un fondo de pensiones (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016).

SERVICIOS FINANCIEROS.

Tarjetas.

Las tarjetas, dentro de una entidad financiera, se constituyen como un medio de pago que permiten a su poseedor disponer de dinero en efectivo en cualquier momento, así como también, adquirir bienes y servicios en los establecimientos que estén adheridos a la red de la tarjeta, reintegrar dineros en cajeros automáticos y hacer compras a través de Internet. Esta tarjeta es personal e intransferible (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016).

Tarjetas de débito.

Su finalidad se basa, en obtener dinero en efectivo a través de un cajero automático, sin necesidad de acudir a una entidad financiera. “Para ello, es necesario tener una cuenta con la entidad que la emite y saldo positivo en la misma, porque el cargo se hace automáticamente y por tanto dicha tarjeta debe tener fondos” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 37).

Tarjetas de crédito.

La principal función de las tarjetas de crédito es que nos permite realizar compras mediante el aplazamiento o fraccionamiento de los pagos. Su principal diferencia con la tarjeta anterior es que permite la realización de pagos u obtener dinero “hasta el límite fijado, sin necesidad de tener fondos en la cuenta bancaria en ese momento, y, por tanto, cuando se paga, el cargo de tu cuenta se difiere según el modo de pago que tengas establecido” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 38).

Otra modalidad de tarjetas.

Tarjeta monedero

Este tipo de tarjeta se recarga con dinero desde una oficina bancaria y “permite hacer pagos en diferentes comercios hasta que se agote el saldo, (...) y que sirven exclusivamente para efectuar compras de artículos en los establecimientos que las han emitido y hasta el límite pactado” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 38).

Transferencias.

Es una operación en la que una persona o entidad ordena y da instrucciones a su entidad bancaria, sobre un envío (con cargo a una cuenta suya) una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa, “dicho de otra forma, realizar una transferencia consiste en pasar dinero de una cuenta a otra, bien de la misma entidad o bien en otra entidad. Si la transferencia se produce dentro de la misma entidad se denomina traspaso” (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016, p. 43).

Tipos de transferencias.

— Según el plazo de ejecución, se distingue entre transferencias ordinarias y urgentes. Como su nombre indica, las urgentes tienen un plazo menor y consecuentemente, un coste más elevado.

— Según el área geográfica:

- ✓ Transferencias nacionales (o domésticas): Tanto el envío del ordenante como la recepción de fondos por parte del beneficiario tienen lugar en propio país.

- ✓ Transferencias exteriores o transfronterizas: El ordenante y el beneficiario se encuentran en países diferentes.

Cheques

Se define el cheque como el documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor).

El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta. Este medio de pago cada vez tiene un grado de uso menor debido a la posibilidad de pérdida del documento, de insolvencia del pagador y de fraude (Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón, 2016).

Seguros

El contrato de seguro es aquél donde el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima — a cubrir su bienestar en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, (dentro de los límites pactados), el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Constituyéndose así en un medio eficaz para la protección de las personas frente a los posibles riesgos (MAFRE, 2017).

MERCADOS FINANCIEROS

Según Besley y Brigham (2010) los mercados financieros se definen como “sistema compuesto por individuos e instituciones instrumentos y procedimientos que reúne a prestatarios y ahorradores” (p. 87). Así mismo existe otra definición sobre los mercados financieros, según Gitman (2003) “son foros en los que los proveedores y los demandantes de fondos pueden hacer transacciones comerciales directamente” (p. 19).

Clasificación de los mercados financieros.

Según el plazo de vencimiento del instrumento financieros Besley & Brigham (2010) clasifican el mercado financiero en *mercados de dinero* si los instrumentos financieros son de inversión

a corto plazo (vencimiento de año o menos) y *mercados de capital* a aquellos instrumentos de largo plazo (vencimientos mayores a un año).

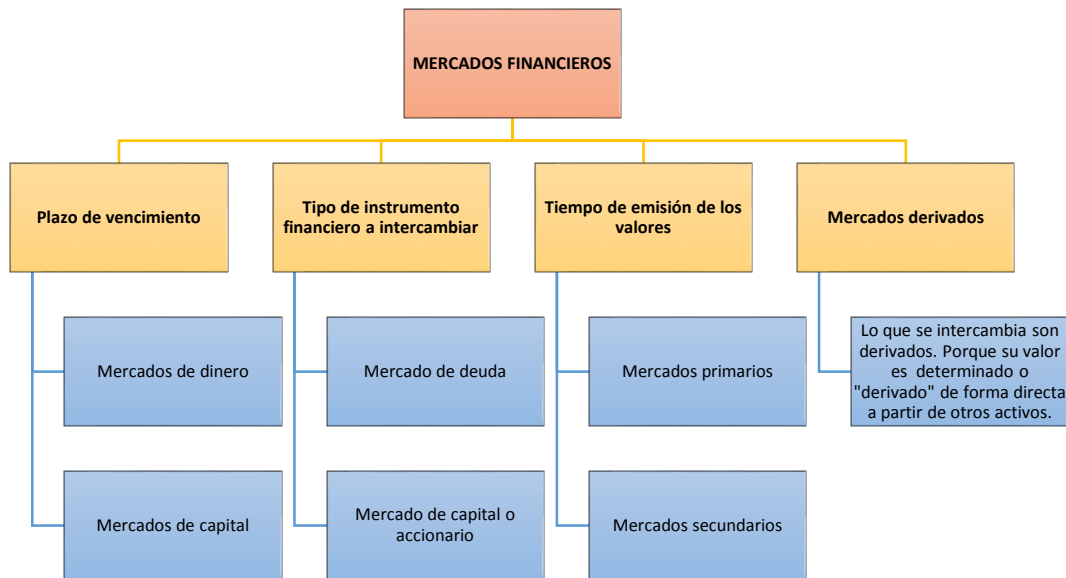


Figura 5. Clasificación de los mercados financieros

Fuente: Del libro “Fundamentos de administración financiera” de Besley y Brigham.

De igual forma existe otra clasificación según el tipo de instrumento financiero a intercambiar es así, que se llamará *mercado de deuda* a aquellos mercados financieros en los que si intercambia préstamos y *mercados de capital o mercados accionarios* en los que se intercambian acciones corporativas (Besley y Brigham, 2010). Igualmente, están los *mercados primarios* en los que diversas organizaciones obtienen recursos mediante la emisión de nuevos valores y *mercados secundarios* donde los inversionistas intercambian activos financieros que previamente fueron emitidos por diversas organizaciones (Besley y Brigham, 2010).

Finalmente, están los *mercados de derivados* en los que se intercambian opciones y futuros. Entre los cuales se distingue la *opción de compra* que permite al comprador adquirir acciones (o cualquier otro valor) del vendedor de la opción a un precio predefinido durante un período. *La opción de venta* permite al comprador vender acciones o cualquier otro valor al vendedor de la opción a un precio predefinido durante un período y *el contrato de futuro* que especifica la entrega “futura” de un bien, precio, cantidad, fecha y lugar de entrega.

Intermediarios financieros.

Los intermediarios financieros según Besley & Brigham (2010) son “empresas financieras especializadas que facilitan la transferencia de recursos de ahorradores a prestatarios” (p. 107). Los intermediarios financieros facilitan las transferencias de recursos de quienes cuentan con ellos (ahorradores) hacia quienes los necesitan (prestatarios), mediante la manufactura de una variedad de productos financieros que asumen la forma de instrumentos de préstamos o de ahorro.

Los intermediarios financieros prestan dos tipos de servicios (Marín, 2017):

- Permiten reducir el riesgo de los diferentes activos mediante la diversificación de la cartera y mueven tantos fondos que pueden comprar activos de cualquier valor nominal que los particulares no podrían individualmente.
- Casan las necesidades de prestamistas y prestatarios, captando los recursos de los ahorradores a corto plazo, y cediéndolos a un mayor plazo.

Existen distintos tipos de intermediarios financieros:



Figura 6. Tipos de intermediarios financieros

Fuente: Del libro “Fundamentos de administración financiera” de Besley y Brigham.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Las TIC puede definirse en forma general como aquellas “que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (Almenara, 2005).

Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, recogidas por Cabero (1998), son:

- ✚ **Inmaterialidad:** las TIC realizan la creación, el proceso y la comunicación de la información, que es básicamente inmaterial lo que permite a las personas llevarla de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.
- ✚ **Interactividad:** es aquella característica que permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de las personas a través de la interacción de estas con el ordenador.
- ✚ **Interconexión:** es la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías.
- ✚ **Instantaneidad:** permite la comunicación y transmisión de la información entres lugares alejados de una forma rápida a través de las redes de comunicación y su integración con la informática.
- ✚ **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido:** El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
- ✚ **Digitalización:** Su objetivo es que la información de distinto tipo pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal.
- ✚ **Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...).** El impacto de las TIC es a nivel global, afecta a todas las sociedades, grupos, sector o país, cuyo proceso también trata de explicar la globalización (Ortí, 2016).
- ✚ **Innovación:** Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales.

- ✚ **Tendencia hacia automatización:** La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales.
- ✚ **Diversidad.** La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

TIC y su relación con el sector financiero

Las tecnologías de la información y la comunicación y el sector financiero entablan su primera relación con la aparición de los primeros sistemas de computación, a mediados del siglo XX y continua en la actualidad con las más recientes aplicaciones que han servido para mejorar procesos internos como la gestión transaccional, la contratación en mercados o la interconexión con sistemas de pagos.

La innovación en este ámbito está marcando la trayectoria de esta relación en ámbitos esenciales como la banca, los medios de pago y la negociación en mercados financieros. De esta manera son muchas entidades que han ido ampliando la oferta de canales de servicios y productos que nos permiten operar a través de oficinas, cajeros, teléfono, Internet, etc.

Startups

Dentro del mundo empresarial los *startups* son aquellas empresas emergentes que tienen una fuerte relación laboral con la tecnología. Se trata de negocios con ideas innovadoras, que sobresalgan en el mercado apoyadas por las nuevas tecnologías. El economista Igual (2016) en su libro afirma que las startup, son empresas actuales que por lo general son pequeña o mediana vinculadas al mundo tecnológico. “Parte de una idea de negocio innovadora y con el conocimiento experto de uno o más de sus socios, generalmente pocos, para tratar de escalar, mediante tecnología digital, esa pequeña idea hasta convertirla en un negocio rentable” (p. 21).

Fintech

La palabra fintech es un neologismo que surge como combinación de las palabras inglesas “finance” y “technology” (finanzas y tecnología). Se denomina así a la integración de la tecnología en las finanzas (Finnovista, 2016). Por otro lado, las fintech están compuestas por “start-ups de innovación y tecnología que están capturando a nivel global una parte del mercado de servicios financieros” (EY Ernst y Young, 2016). Tienen el objetivo de hacer la vida más

fácil a los clientes, enfocándose principalmente y de forma revolucionaria en los pagos y transacciones, gestión de finanzas personales, plataformas de consultoría y comercialización para inversiones y nuevos planteamientos de financiación y concesión de créditos.

Características del Fintech

1. *Fintech* es el nombre dado a las empresas que ofrecen servicios financieros a través de la tecnología de la información, sin estar directamente relacionadas con entidad financieras.
2. *Fintech* se origina de la combinación de las palabras *financiamiento* y *tecnología*.
3. Son compañías que hacen realidad una idea de negocio, operando a través del internet y aplicaciones móviles, ofreciendo maneras alternativas para realizar transacciones financieras diversas.
4. Los servicios que ofrecen las *fintech* compiten o complementan lo que ofrecen las entidades financieras tradicionales. Asimismo, pueden trabajar para entidades financieras o ser adquiridas por ellas.

MILENIALLS

La expresión se utiliza para referirse a quienes nacieron entre 1981 y 1995. “Es decir, aquellos jóvenes que hoy tienen entre 20 y 35 años y que se hicieron adultos con el cambio de milenio” (Mier, 2014). Cuya etapa estaba caracterizada por su acelerado desarrollo de las nuevas tecnologías y del uso del internet en prácticamente todos los ámbitos: educación, el trabajo, la comunicación, la tecnología, las relaciones interpersonales y la economía.

Relevancia de los *Millennials* y su acercamiento al sector financiero

El aprecio por su tiempo y la experiencia de cliente hace que la relación de los *millennials* con las entidades financieras necesite una perspectiva nueva; generalmente se relaciona a través de las aplicaciones de los *smartphones*, no están muy interesados en ir a las oficinas financieras para ser atendidos, ni a recibir una lluvia de ofrecimientos por productos y servicios.

Si en 10 años más los *millennials* llegan a ser más del 75% de la fuerza laboral, es posible pensar que los cambios que se vienen produciendo seguirán con más fuerza, y que una vez más sobrevivirá la empresa que mejor se adapte a ellos. (EY Ernst y Young, 2016).

MATERIALES Y MÉTODOS

El proyecto de investigación se desarrollará mediante el siguiente proceso metodológico:

En primer lugar, se establecerá la revisión de la literatura sobre las finanzas, el sector financiero y demás conceptos relacionados con la investigación. Para ello, se revisarán libros, tesis, informes y artículos de revistas especializados en el tema.

Las fuentes principales de este trabajo serán los libros “*Finanzas*” de Zvi Bodie y Robert C. Merton (1999) y “*Fundamentos de administración financiera*” de Roman, C. R. Como información complementaria a estos textos se revisará también los libros: “*Los retos que traen las nuevas tecnologías en el sector financiero*” de Ernst y Young (2016) que serán localizados a través de las páginas web y buscadores especializados, como Google Académico y Dialnet.

En segundo lugar, se efectuará la revisión bibliográfica, a partir de fuentes primarias y secundarias se logrará recopilar la mayor cantidad de datos cuantitativos y cualitativos acerca de la incorporación del sector financiero en el mundo de la tecnología. El orden para realizar la búsqueda de información estará dado por la secuencia planteada en los objetivos.

Para desarrollar el primer objetivo basado en la búsqueda de una definición clara y precisa de *Fintech*, se recurrirá a información brindada por artículos, libros e incluso organismos e instituciones relacionados con la temática como: “*La base de datos de Global Findex: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*” de World Bank Group (2017), el área de intervención y la evolución actual se realizara en base a la estructura de los organismos que forman el sistema financiero y los nuevos productos y servicios financieros que se están desarrollando en cada uno de los mismos.

Para el desarrollo del segundo objetivo se realizará una breve descripción del sector financiero tradicional y del sector financiero digital, una vez planteados los conceptos esenciales, se procederá a investigar cada uno de los factores que influyeron en la transición del sector financiero tradicional al sector digital a través de la incorporación de innovaciones financieras, ventajas y desventajas entre otros cuya información será recabada en figuras y cuadros. Se utilizarán datos estadísticos de fuentes secundarios que indiquen el desarrollo y crecimiento del sector Fintech en la actualidad.

El tercer objetivo recopilara información encontrada en artículos, informes, libros y páginas web que indiquen el desarrollo del Fintech en el sector financiero ecuatoriano como por

ejemplo la página web ecuatoriana denominada “ASOBANCA” que trata temas relacionados con el desarrollo del sistema bancario- financiero del Ecuador, convenios de desarrollo y otros temas afines complementarios como: “*Big Data y seguridad; Nuevos ataques y amenazas hacia el atm y seguridad cibernética hacia medios de pago (atm, pos, kioskos); Active defense & human firewall (defensa activa y firewall humano)*” que destacarán en las referencias de este trabajo de investigación, entre otros.

También se incluirán en la investigación la recuperación de datos, gráficos y mapas conceptuales emitidos por entidades, organismos e instituciones, que a través de su análisis pueden colaborar en el desarrollo de la tesis. Por ejemplo, la utilización del último “*Global Findex*” que publica el Banco Mundial en América Latina y gráficos presentados en el informe emitido por una de las firmas más importantes del mundo en el servicio de auditoría, fiscal y de asesoramiento legal, financiero y de negocio KPMG (Klynveld Peat Marwick Goerdeler) en su informe “*El impacto de las fintech en las entidades financieras (diciembre de 2017)*”. Cabe destacar que tanto la revisión de literatura y el desarrollo de revisión bibliográfica se utilizara el sistema de cifrado Normas APA Sexta Edición.

En tercer lugar, a través de proceso de síntesis de los resultados producto del alcance del objetivo general y específico se determinarán las conclusiones. Y finalmente, se elaborarán las recomendaciones que estarán dirigidas a proporcionar sugerencias a la luz de los resultados. Se establecerán sugerencias para implementar o realizar las soluciones propuestas.

Limitaciones

Las limitaciones que podría encontrar a la hora de cumplir con los objetivos de la investigación son la falta de información confiable a través de los organismos que impedirán encontrar una generalización o relación significativa acerca de los temas a tratar. Asimismo, la falta de estudios previos de investigación sobre el tema puede conllevar a un problema para entender las bases del problema de investigación.

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Presupuesto

RUBRO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
INTERNET	0,60	\$ 240,00
MOVILIZACION	5	\$ 264,00
IMPRESIONES	0,05	\$ 80,00
ALQUILER DE PROYECTOS	15	\$ 15,00
EMPASTADO	15	\$ 45,00
GASTOS DE OFICINA	200	\$ 200,00
INVESTIGADOR	386	\$1930,00
TOTAL	621,65	\$ 2.774,00

Financiamiento

El presupuesto de tesis será cubierto en su totalidad por el autor.

BIBLIOGRAFÍA

- Centro de Estudios de Consumo. (2013). CONTRATOS DE DEPÓSITO “A PLAZO” Y LÍMITES A LAS COMISIONES POR VENCIMIENTO ANTICIPADO1. *Revista CESCO*, 5, 7.
- Sancho , S., Vega, C., & Álvarez, S. (2013). *Alternativas de financiación: Microcréditos y Crowdfunding*.
- 40 de fiebre. (2019). Obtenido de <https://www.40defiebre.com/que-es/big-data>
- a. (s.f.).
- Acosta , M., Velastegui, A., & Coronel, V. (2018). Perspectivas de la economía digital en Latinoamérica: Caso Ecuador. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 28-43. doi:<http://dx.doi.org/10.177993/3comp.2018.070335.28-43/>
- Adrade, M. (22 de enero de 2018). *El telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/desde/1/una-buena-campana-asegura-el-exito-en-las-plataformas-de-crowdfunding>
- Alberto Payo. (25 de julio de 2019). *Byzness*. Obtenido de <https://byzness.elperiodico.com/es/fintech/20190725/insurtech-apps-ayudan-gestionar-seguros-ahorro-7569485>
- Almenara, J. C. (2005). Cibersociedad y juventud la cara oculta de la Luna. *Dialnet*.
- Altonivel. (11 de Junio de 2013). Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/empresas/ceo-venta-tamales-dirige-mail-boxes-etc/>
- Andrade, S. (1996). *Diccionario de finanzas economía y contabilidad*. Lima: Lucero.
- ASOBANCA. (2019). *La Banca en el Ecuador*. Quito. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2018%20Provincias%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2018%20Provincias%20(2).pdf)
- Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de Aragón. (2016). *Zaragoza*. Obtenido de <http://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/guia-productos-financieros.pdf>
- AvaPOS. (7 de Julio de 2019). *AvaPOS*. Obtenido de <http://www.avapos.com/ava.php>
- Bancaja. (2002). *Anderson Abogados*. Obtenido de <http://www.andersonabogados.com/wp-content/uploads/2012/01/GuiaPHipotecarios.pdf>
- Banco Bolivariano. (2019). Obtenido de <https://www.bolivariano.com/servicios/quickpay>
- Banco de España. (2019). *Portal Cliente Bancario*. Obtenido de Banco de España Eurosistema: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/cuentasdepositos/depositosplazo/guia-textual/modalidades/Depositos_estructurados.html

- BANECUADOR. (Junio de 2016). El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos. *Programa de educación financiera*, 3, 8. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Bayon, H. (2018). *El Fintech: Herramienta a disposición de las Pymes*. Región de Cantabria .
- BBVA. (2 de junio de 2015). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/nueve-aplicaciones-para-tu-smartphone-si-vas-a-invertir-en-bolsa/>
- BBVA. (21 de Diciembre de 2016). *Guía práctica de productos de ahorro para la jubilación*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/guia-practica-productos-ahorro-la-jubilacion/>
- BBVA. (2018). Obtenido de <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/inteligencia-artificial-y-big-data-aplicados-al-negocio-bancario>
- BBVA. (2018). *BBVA Asset Management*. Obtenido de <https://www.bbvaassetmanagement.com/am/am/es/es/particular/guia/fichas-del-inversor/guias-informativas-cnmv/fondo-de-garantia-de-inversiones-fogain/index.jsp>
- BBVA. (1 de agosto de 2019). *Finanza en un vistazo*. Obtenido de <https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/prestamos/prestamo-sin-papeleos/index.jsp>
- BBVA Research. (4 de Julio de 2014). *BBVA Research*. Obtenido de <https://www.bbvaesresearch.com/publicaciones/el-desarrollo-de-la-industria-del-cloud-computing-impactos-y-transformaciones-en-marcha/>
- BBVA Research. (2014). *Crowdfunding en 360º: alternativa de financiación*. Observatorio Economía Digital, Madrid. Obtenido de <https://www.bbvaesresearch.com/wp-content/uploads/2014/10/Observatorio-crowdfunding-vf.pdf>
- Bellido, J. (2005). Los inicios de la banca en Europa hasta finales del siglo XX.
- Besley, S., & Brigham, E. F. (2010). *Fundamentos de la Administración financiera* (14 ed.). México DF: CENGAGE Learning.
- BID. (2017). *La Nueva Economía Digita*. Washington, Estados Unidos.
- Biometrika. (2019). Obtenido de <https://www.biometrika.ec/#clientes>
- Bodie, Z., & Merton, R. G. (1999). *Finanzas*. México: PRENTICE HALL.
- Broota. (11 de Enero de 2016). Obtenido de <https://blog.broota.com/2016/01/nuevas-reglas-para-el-crowdfunding-en-estados-unidos/>
- Brubank. (julio de 2019). Obtenido de <https://brubank.com/>
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). *Elementos básicos de administración*. México.

- Bustelo, P. (1998). *Teorías contemporáneas del desarrollo económico*. Madrid: Síntesis.
- Caballero, C., & Urrutia, M. (2005). *Las crisis financieras del siglo XX*.
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Editorial Universitario. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1MZFO0MGPJ-DW0C5J-NB1S/TICS%20EN%20EDUCACION.pdf>
- Campos, R. (2016). *Aplicación del modelo Canvas para la creación y puesta en marcha de un negocio de comercio electrónico en BRILDOR, S.L.* Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/65832/CAMPOS%20-%20Aplicaci%C3%B3n%20del%20modelo%20Canvas%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20y%20puesta%20en%20marcha%20de%20un%20negocio%20de%20comercio%20electr%C3%B3nico%20en%20BRILDOR%20S.L.pdf?sequence=3>
- Casanueva, C., Ganaza, J. D., Rodríguez, M. A., & García del Junco, J. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Clave. (2017). *Clave*. (S. Torassa, Editor) Obtenido de <https://www.clave.com.ec/2017/10/11/sergio-r-torassa-crowdfunding-inmobiliario-nueva-opcion-de-inversion/>
- COBIS. (12 de Junio de 2018). *Financial Agility Partners*. Obtenido de <http://blog.cobiscorp.com/pago-cheques-blockchain-ecuador>
- Comisión de Valores de EE.UU. (2015). La SEC adopta reglas para permitir el crowdfunding., (pág. 12). Obtenido de https://www.sec.gov/news/pressrelease/2015-249.html?utm_swu=6233
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2015). *Guía de la CNMV para la autorización de plataformas de financiación participativa (PFP)*. Madrid.
- Comite de Supervisión Bancaria de Basilea. (2003). *Principios de gestión de riesgos para la banca electrónica*.
- Computer Training. (8 de Mayo de 2016). Obtenido de <https://www.bit.es/knowledge-center/analisis-de-datos-en-big-data/>
- Computerworld. (15 de Febrero de 2017). Fintech hacia la banca digital total. *Computerworld*, 295, 68. Obtenido de <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/cw295-fintech-ilovepdf-compressed>
- Computerworld. (2018). *Fintech: hacia la banca digital total*. México: Computerworld. Obtenido de <https://computerworld.com.ec/files/CW295TEMACENTRAL.pdf>
- Credipy. (2019). Obtenido de www.credipy.com

- Crespo, C. (2019). *TuappPara*. Obtenido de <https://tuapppara.com/bancos/?unapproved=10542&moderation-hash=668c00d9fd5e3da3c0ed7f60ca27d36f#comment-10542>
- Criptonoticias. (15 de Septiembre de 2018). *Criptonoticias*. Obtenido de <https://www.criptonoticias.com/colecciones/vistazo-regulacion-criptomonedas-america-latina/>
- Crónica Business. (7 de Julio de 2017). Obtenido de https://cronicaglobal.lespanol.com/business/datos-tiempo-real-big-data_154328_102.html
- Denarius. (2019). Obtenido de <http://www.denariusonline.com/quehacemos/>
- Derecho del Mercado Financiero . (2006). ¿Qué son las tarjetas de crédito?1. *Revista de Derecho del Mercado Financiero* , 1-3.
- Digital Bank . (2017). Obtenido de <https://medium.com/@Credipy/https-www-youtube-com-watch-v-t4okcrj6peq-49f81b7314b7>
- Digital Publisher CEIT. (Diciembre de 2018). Desarrollo de las criptomonedas en Ecuador, responsabilidad y riesgo. *Digital Publisher CEIT*, 8. Obtenido de http://593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/69/69
- Eagleton, C., & Williams, J. (2009). *Historia del dinero*. Madrid: Paidós.
- Economía de hoy. (29 de octubre de 2018). Obtenido de <https://www.economiadehoy.es/noticia/37680/empresas/que-es-el-crowdfunding-inmobiliario.html>
- El comercio. (20 de mayo de 2017). La banca ofrece más servicios en línea.
- El economista. (4 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/listas/Cuales-son-las-regulaciones-del-bitcoin-en-el-mundo-t201710040003.html#item-4>
- EL PAIS. (11 de 09 de 2013).
- El Universo. (23 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/nota/6873677/luz-verde-10-mejores-empresas-programa-industria-financiera-latinoamerica>
- EquiSoft Soluciones innovadoras. (2017). *La cadena de bloques (blockchain). Una tecnología disruptiva con el poder de revolucionar el sector financiero*. Obtenido de <https://www.equisoft.com/wp-content/uploads/2017/09/White-paper-Blockchain-ESP-1.pdf>

- Escobar, R. D. (06 de junio de 2018). *BBVA Finanzas*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/tarjeta-debito-puedo-usarla/>
- Escoto, R. (2011). *Banca comercial*. Costa Rica.
- Esparza, J. L. (2010). *Dialnet*. Obtenido de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/1.1%20IntrodFinsCorp.pdf>
- Espinoza, G. (22 de noviembre de 2018). *Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/ciencia-y-tecnologia/tecnologia-app-dinero-acciones-compras-EJ2487767>
- Estrella, F. D. (2018). Acciones y participaciones sociales. Emisión de obligaciones . En *Derecho Mercantil II* (pág. 46). Madrid.
- EVO Banco. (2019). *evobanco.com*. Obtenido de [evobanco.com](https://www.evobanco.com/servicios-digitales/smartphone-banking/evo-wallet/#): <https://www.evobanco.com/servicios-digitales/smartphone-banking/evo-wallet/#>
- EY Ernst y Young. (2016). *Los retos que traen las nuevas tecnologías en el sector financiero*. Perú. Obtenido de https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/retos_del_sector_financiero_clab/%24FILE/EY-retos-nuevas-tecnologias-en-el-sector-financiero-clab.pdf
- Fierro, F. C. (2010). *Origenes y antecedentes del sistema financiero*.
- Finanzas para todos. (2019). *Finanzas para todos*. Obtenido de <http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/prestamoshipotecarios.html>
- Finanzas Zone. (2015). *Finanzas Zone*. Obtenido de <http://finanzaszone.com/crowdfunding-en-espana/>
- Finnovista. (2016). *Finnovista*. Obtenido de <https://www.finnovista.com/>
- Finnovista. (12 de 2018). *Fintech Radar Ecuador*. Obtenido de Finnovista: <https://www.finnovista.com/fintech-radar-ecuador/>
- Finnovista y BID. (Noviembre de 2018). *Portal FinDev*. Obtenido de <https://www.findevgateway.org/es/blog/2018/noviembre/actividad-fintech-en-am%C3%A9rica-latina-se-consolida-y-llega-18-pa%C3%ADses>
- Finnovista, B. y. (Noviembre de 2018). *Portal FinDev*. Obtenido de <https://www.findevgateway.org/es/blog/2018/noviembre/actividad-fintech-en-am%C3%A9rica-latina-se-consolida-y-llega-18-pa%C3%ADses>
- Flores, E. (2011). Pánico bancario, historia repetida. *Buró Nacional de Nueva York*.
- Fonseca, L. L. (2017). *La Era Digital como herramienta de calidad en el servicio del sistema bancario colombiano y su influencia en la satisfacción del cliente*. Bogotá.

- García, S. V. (2017). *Análisis de la banca tradicional frente a la digital. Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca*. Sevilla, España.
- Genbeta. (2019).
- Gitman, L. (2003). *Principios de la administración financiera*. México: Pearson. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=KS_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PR14&dq=que+son+los+mercados+financieros&ots=Cy5psjFsF6&sig=JfrMvm6Ox62cyHPcoai6scXMxt0&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20son%20los%20mercados%20financieros&f=false
- Hablemos de empresas. (13 de noviembre de 2017). (J. Samaniego, Editor) Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/empresa/riesgos-del-big-data/>
- Hidalgo, J. I. (2017). *Cómo ha cambiado el sector financiero con la entrada de la tecnología ¿Empresa financiera o Fintech?* Cadiz.
- Igual, D. (2016). *Fintech: lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona, España: Profit. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=_NeADQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+es+el+crowdfunding+en+sector+financiero+&ots=DqoH6gtsYT&sig=u-JPGAsojhkW9x54WIINHpDtekg&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20crowdfunding%20en%20sector%20financiero&f=false
- Igual, D. (2016). *Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Igual, L. D. (2016). *FINTECH: lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona.
- INEC. (2017). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Quito. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf
- Inmobiliare. (11 de Junio de 2016). Crowdfunding inmobiliario, una tendencia irrefutable. *Inmobiliare*. Obtenido de <http://inmobiliare.com/20746-2/>
- Jiménez, A. (23 de Noviembre de 2019). *Alibaba*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/empresas/cinco-fintech-que-podrian-revolucionar-sector-financiero-futuro>
- Julio García del Junco, J., Casanueva, C., Ganaza, J. D., & Rodríguez, M. A. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana de España.

- Kippel. (6 de abril de 2018). *Kippel*. Obtenido de <https://www.kippel01.com/empresa/crowdfunding-un-negocio-de-200-millones-con-un-techo-que-romper-en-espana.html>
- Koontz, H., Weihich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México, México: Mc Graw Hill.
- KPMG. (2018). *Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech*.
- KPMG. (2018). *Comparativa de oferta de la banca vs. Fintech*. España.
- KPMG España. (2018). *Comparativa de la banca vs Fintech*. ESpaña: KPMG.
- Kurz, C. (2013). La Generación de los Millennials.
- Lalley, C. (22 de marzo de 2017). *Policygenius*. Obtenido de <https://www.policygenius.com/blog/acorns-betterment-robinhood-investing-app-review/>
- LENOVO. (2014). *LENOVO*. Obtenido de <https://www.bloglenovo.es/lenovo-flex-15-el-portatil-mas-potente-y-versatil/>
- Lideres. (2018). El uso de la banca digital creció un 30% en el Ecuador el año pasado. *Lideres*.
- Little big money. (2018). *Little big money*. Obtenido de <http://littlebigmoney.org/es/projects>
- MAFRE, F. (2017). *Seguros y pensiones para todos*. Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/el-seguro/>
- Marichal, C. (2011). *Nueva historia de las grandes crisis financieras. Una perspectiva global 1873-2008*. Buenos Aires: Sudamericana Debate.
- Marín, J. (2017). *COMO HA CAMBIADO EL SECTOR FINANCIERO CON LA ENTRADA DE LA TECNOLOGÍA. ¿EMPRESA FINANCIERA O FINTECH?* Málaga.
- Markowitz, H. (1952). Teoría de selección de carteras. *Journal of Finance*.
- MARSH. (2016). *MARSH*. Obtenido de <https://www.marsh.com/uy/es/about-marsh/about-us.html>
- Mendiola, J. (30 de Septiembre de 2018). *Hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2014/09/affirm-pago-movil>
- Mier, M. A. (2014). *Circulo de escritores*. Obtenido de <http://circulodeescritores.blogspot.com/search?updated-max=2013-05-09T13:48:00-07:00&max-results=20&start=80&by-date=false>

- Miralles, J., & Miralles, M. (2017). La digitalización financiera en Extremadura. 16. Obtenido de <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eia/archivos/iag/2017/2017-03-la-digitalizacion-financiera-en.pdf>
- Morales, I. M. (27 de Marzo de 2012). “¿Qué es para ti un Mobile Wallet? Obtenido de Ignasimartin.com: <http://www.ignasimartin.com/2012/03/que-es-para-ti-un-mobile-wallet.html>
- Moreno, D., Arnaldo, A., Solórzano, J., & Belén, L. (2015). *Análisis de Crowdfunding como alternativa de financiamiento para*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2274/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-75.pdf>
- Motorfy. (2019). *Motorfy*. Obtenido de <https://www.motorfy.com/ec/>
- Nuevo Financiero. (19 de marzo de 2019). *Nuevo Financiero*. Obtenido de <https://nuevofinanciero.com/cuales-productos-financieros-digitales/>
- Obregon, G. (12 de noviembre de 2018). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/323103>
- Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas y KPMG. (noviembre de 2017). *Fintech, innovación al servicio del cliente*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/RESPALDO%20%20NICOL%20UCHUARY/Proyecto%20tesis/fintech-innovacion-servicio-cliente.pdf>
- Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión. (Noviembre de 2017). *Fintech: Tecnología financiera. Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión*(6), 6.
- Ortí, C. B. (2016). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)*. Obtenido de Repositorio Univesitat de Valencia: <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona: Grupo Planeta. Obtenido de <http://www.convergenciamultimedial.com/landau/documentos/bibliografia-2016/osterwalder.pdf>
- Pampillon, R. (10 de noviembre de 2010). *Economy Weblog*. Obtenido de <https://economy.blogs.ie.edu/archives/2010/11/%C2%BFque-es-el-patron-oro/>
- PayPal. (07 de 06 de 2019). *PayPal*. Obtenido de <https://www.paypal.com/ec/webapps/mpp/what-is-paypal>
- Prodigy Network. (2016). Obtenido de <https://www.prodigynetwork.com/about>
- Produbanco. (2019). *Be Produbanco*. Obtenido de <https://be.produbanco.com/tarjeta-visa-debit.html>

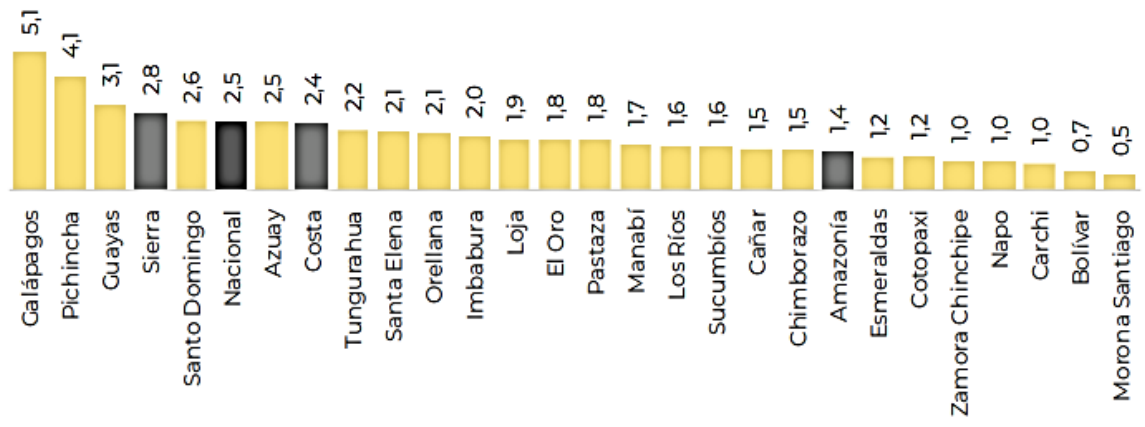
- Quintas, J. (1990). El sistema financiero ante el cambio tecnológico. *Cuadernos de economía*, 18(397-430), 399.
- Radio Mundial Web. (2017). *Radio Mundial*. Obtenido de <https://www.radio-mundial.com/component/content/article/48-actualidad/7481-el-crowdfunding-la-nueva-via-financiera-del-emprendedor.html>
- Ramirez, L., & Muñoz, S. (2016). El crowdlending como nueva herramienta de financiación. Análisis de su incidencia en España. *Análisis financiero*, 56.
- Redondo, M. (9 de Noviembre de 2017). *Hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2017/11/fintech-oportunidad-sector-financiero-america-latina>
- Revista BYTE. (26 de Diciembre de 2017). <https://www.revistabyte.es/actualidad-byte/big-data-sector-financiero-2/>. Obtenido de <https://www.revistabyte.es/actualidad-byte/big-data-sector-financiero-2/>
- Revista IT Ahora. (4 de diciembre de 2017). Obtenido de <https://www.itahora.com/actualidad/software/ecosistema-fintech-en-ecuador/>
- Rey, A. (2016). *Cloud Computing: el servicio de almacenamiento en la nube*. Obtenido de http://www.huesca.es/_archivos/ficheros/bibliotecas_2651.pdf.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson. Obtenido de http://www.academia.edu/20236958/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Rodríguez, A. (8 de junio de 2016). *Hipertextual*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2016/06/fintech-latinoamerica>
- Rodriguez, J. (1994). *Los contratos bancarios modernos*. Perú: Arequipa.
- Roman, C. R. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Romero, R. (2007). *Marketing*. Palmir.
- Seguros123. (2019). Obtenido de <https://ecuador.seguros123.com/quienes-somos/>
- Silva, A. (2017). *La evolución del sector fintech, modelos de negocio, regulación y retos*. México. Obtenido de http://fundef.org.mx/sites/default/files/fundeforgmx/paginas/archivos/%3Cem%3EEditar%20P%C3%A1gina%20b%C3%A1sica%3C/em%3E%20Documentos%20de%20Cooyuntura%20Estructural/documento_fintech.pdf
- Silva, J. (2017). *Beneficios y riesgos asociados del crowdfunding para el desarrollo y financiamiento*. Colombia. Obtenido de

- <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/17384/1/80820494.pdf>
- Sites google. (2019). *Bitcoin*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fgtce04equipo4tgi/-como-funciona-el-sistema-de-bitcoin>
- Sites Google. (2019). *Bitcoin*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fgtce04equipo4tgi/-como-funciona-el-sistema-de-bitcoin>
- Solidaridad Latina. (2018). *Solidaridad Latina*. Obtenido de <https://solidaridadlatina.com/actualizacion/leyes-regulan-crowdfunding-2018/>
- Universidad Autonoma de Barcelona. (2018). *Estudio de tecnologías Bitcoin y Blockchain*. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/81327/6/jsevillanoaTFM0618memoria.pdf>
- Universidad Complutense de Madrid. (2017). *Facultad de Estudios Estadísticos*. Obtenido de <https://www.masterbigdataucm.com/que-es-big-data/>: <https://www.masterbigdataucm.com/que-es-big-data/>
- Universidad de Cambridge. (2016). *Financiación Alternativa*.
- Universidad Internacional de Valencia. (21 de marzo de 2018). (C. y. Tecnología, Editor) Obtenido de <https://www.universidadviu.com/las-aplicaciones-del-big-data-mas-importantes/>
- Universo Crowdfunding. (2018). *Universo Crowdfunding*. Obtenido de <https://www.universocrowdfunding.com/tipos-de-crowdfunding/>
- Varela, S. (2017). *Análisis de la banca tradicional frente a la digital. Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca*. Sevilla.
- Varela, S. (2017). *Análisis de la banca tradicional frente a la digital. Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca*. Sevilla, España.
- Velázquez, K. (30 de marzo de 2018). *Marketing for Ecommerce*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/9-aplicaciones-para-hacer-pagos-con-el-movil/>
- Vision Financiera. (2018). *Vision Financiera*. Guatemala.
- Xataka. (26 de Noviembre de 2018). *Xataka*. Obtenido de <https://www.xataka.com/especiales/que-es-blockchain-la-explicacion-definitiva-para-la-tecnologia-mas-de-moda>
- Xataka. (2018). *Xataka*. Obtenido de <https://www.xatakamovil.com/aplicaciones/por-que-wechat-es-el-fenomeno-mas-impresionante-en-movil-del-mundo-actualmente>

Anexo 2. Número de cajeros en el Ecuador hasta diciembre del 2018

Cajeros Automáticos

La provincia con más Cajeros Automáticos por cada 10.000 habitantes es Galápagos, seguido de Pichincha y Guayas, éstas tienen 5,1, 4,1 y 3,1, respectivamente, mientras que la provincia que menos tiene es Morona Santiago con 0,5. El número de Cajeros Automáticos, a nivel regional, es mayor en la Sierra, seguido por la Costa y la Amazonía. A diciembre de 2018, a nivel nacional hubieron 4.335 cajeros automáticos.



Fuente: Del reporte anual 2018 denominado “La Banca en Ecuador, un enfoque provincial” de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA)

Anexo 3. Datos secundarios utilizados en la formulación de la plataforma crowdfunding para emprendimientos lojanos.



Fuente: Propia **Elaboración:** Propia

De las 90 personas encuestadas, el 7% equivalente a 6 personas eligió las cantidades de USD 100 a 1.000 como monto necesario para realizar su proyecto, el 12% correspondiente a 11 personas necesitaría los montos desde USD 1.001 a 3.000, el 29% que pertenece a 26 personas establece que necesitaría un monto desde USD 3.001 a USD 5.000, de igual manera un 29% de la población encuestada necesitaría las cantidades de USD 5.001 a USD 10.000 y por último el 23% correspondiente a 21 personas necesitaría más de USD 10.000 para realizar su proyecto. Por lo que se puede evidenciar que el capital necesario por la mayoría de los emprendedores varía desde los USD 3.000 hasta USD 10.000.

Fuente: Del trabajo investigativo titulado “Análisis de Crowdfunding como alternativa de financiamiento para emprendedores ecuatorianos” de los autores Defaz Moreno, Andrés Arnaldo Jáuregui Solórzano, Lilian Belén.

TABLA DE CONTENIDOS

Certificación	¡Error! Marcador no definido.
Autoría	II
Carta de autorización de tesis	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
a. Título	1
b. Resumen	2
c. Introducción	6
d. Revisión de literatura	7
Finanzas	7
Empresa	9
Administración	11
Sistema financiero	12
Productos financieros	13
Servicios financieros.....	17
Mercados financieros.....	20
Tecnologías de la información y la comunicación (TIC).....	21
Fintech	23
Modelo CANVAS	36
e. Materiales y métodos	42
Materiales	42
Métodos	42
f. Resultados	44
Evolución del sistema financiero tradicional al mundo de la digitalización	44
Formulación de nuevos productos y servicios para el sector financiero de acuerdo al nuevo panorama digital.	58

Análisis de la oferta de productos y servicios de las Fintech en el Ecuador	78
g. Discusión	96
h. Conclusiones	98
i. Recomendaciones	99
k. Anexos	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Decisiones financieras de las familias</i>	9
Tabla 2 <i>Clasificación de empresas</i>	10
Tabla 3 <i>Clasificación de los depósitos a la vista</i>	15
Tabla 4 <i>Clasificación de los fondos de inversión</i>	16
Tabla 5 <i>Las ventajas y desventajas de innovar con la banca digital</i>	19
Tabla 6 <i>Características representativas de las Tics</i>	22
Tabla 7 <i>Antecedentes de las empresas de tecnología financiera Fintech</i>	24
Tabla 8 <i>Pilares básicos de la actividad Fintech</i>	25
Tabla 9 <i>Productos y servicios Fintech</i>	26
Tabla 10 <i>Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdfunding</i>	27
Tabla 11 <i>Países con ley referencial para el crowdfunding</i>	28
Tabla 12 <i>Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdlending</i>	30
Tabla 13 <i>Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdequity</i>	31
Tabla 14 <i>Beneficios e inconvenientes de invertir a través del Crowdfunding inmobiliario</i>	32
Tabla 15 <i>Características de la utilización de la tecnología big data</i>	33
Tabla 16 <i>Características de la utilización del Bitcoin</i>	34
Tabla 17 <i>Características de la utilización del Blockchain</i>	35
Tabla 18 <i>Elementos que contribuyen a la creación de valor para el cliente</i>	38
Tabla 19 <i>Principales factores que conllevaron a la transformación digital</i>	45
Tabla 20 <i>Plataformas crowdfunding más importantes a nivel mundial</i>	48
Tabla 21 <i>Aplicaciones con sistema de pago móvil</i>	49
Tabla 22 <i>Tarjeta de débito Fintech</i>	50
Tabla 23 <i>Productos y servicios Fintonic</i>	52
Tabla 24 <i>Servicios de Crédito Fintech</i>	53
Tabla 25 <i>Aplicaciones Insurtech y fondos de pensiones</i>	56
Tabla 26 <i>Funciones de la aplicación WeChat</i>	57
Tabla 27 <i>Desarrollo de un servicio financiero a través del Modelo Canvas</i>	59
Tabla 28 <i>Clientes directos</i>	60
Tabla 29 <i>Propuesta de valor diferenciada</i>	62
Tabla 30 <i>Proforma para la creación de un cajero automático</i>	65
Tabla 31 <i>Rol de pagos del administrador</i>	66
Tabla 32 <i>Rol de pagos del contador</i>	67
Tabla 33 <i>Rol de pagos del abogado</i>	67

Tabla 34 <i>Rol de pagos de los vendedores</i>	68
Tabla 35 <i>Personal de administración de ventas</i>	68
Tabla 36 <i>Otros gastos</i>	68
Tabla 37 <i>Estado proyectado de pérdidas y ganancias</i>	69
Tabla 38 <i>Desarrollo de un producto financiero a través del Modelo Canvas</i>	70
Tabla 39 <i>Crecimiento promedio de la inflación</i>	76
Tabla 40 <i>Ingresos anuales</i>	76
Tabla 41 <i>Rol de pagos del administrador</i>	76
Tabla 42 <i>Personal de administración y ventas</i>	77
Tabla 43 <i>Otros gastos</i>	77
Tabla 44 <i>Estado proyectado de pérdidas y ganancias</i>	77
Tabla 45 <i>Canales destacados en la banca ecuatoriana en el año 2016</i>	80
Tabla 46 <i>Canales digitales presentes en las entidades financieras del Ecuador</i>	82
Tabla 47 <i>Cooperativas de ahorro y crédito segmentos 1 con banca online y app móvil</i>	83
Tabla 48 <i>Transacciones que se pueden realizar a través de la banca móvil</i>	84
Tabla 49 <i>Servicios en línea ofrecidos por las entidades financieras</i>	86
Tabla 50 <i>Servicios con cargos máximos</i>	88
Tabla 51 <i>Segmento de gestión financiera empresarial</i>	89
Tabla 52 <i>Plataformas de financiamiento participativa en el Ecuador</i>	92

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 4</i> ¿Qué es la administración?.....	11
<i>Figura 5</i> Clasificación de los mercados financieros.....	20
<i>Figura 6</i> Funcionamiento del Crowdfunding.....	29
<i>Figura 4</i> Lienzo Modelo de Negocio Canvas	37
<i>Figura 5</i> Aplicación 1Money.....	51
<i>Figura 6</i> Aplicación Real Time Stock Tracker.....	55
<i>Figura 7</i> Plataforma digital de financiamiento colectiva.....	71
<i>Figura 8</i> Segmento de tecnologías empresariales para instituciones financieras.....	79
<i>Figura 9</i> Empresas segmento pagos y remesas.....	90