



**UTPL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**UNIDAD ACADÉMICA ESCUELA  
DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y SOCIAL**

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA CON  
MENCIÓN EN FINTECH**

**Modelos de negocios innovadores que mejoren la  
inclusión financiera y tecnológica para las Organizaciones  
de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) de la Región 7  
del Ecuador**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGISTER EN DIRECCIÓN FINANCIERA CON MENCIÓN  
EN FINTECH**

**Autores:** Vivanco Jimenez, Gina Gabriela y Romo Estrada, Julián Alejandro

**Directora:** Salas Tenesaca, Eulalia Elizabeth

LOJA

2024



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2024

## Aprobación del director del trabajo de titulación

Loja, 14, de octubre, de 2024

Magister,

Ángela del Cisne Salazar Romero

**Director de la maestría en dirección financiera con mención en Fintech**

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Modelos de negocios innovadores que mejoren la inclusión financiera y tecnológica para las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) de la Región 7 del Ecuador realizado por Vivanco Jimenez, Gina Gabriela y Romo Estrada, Julián Alejandro ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

.....

Directora: Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

C.I.: 1103666762

Correo electrónico: eesalas@utpl.edu.ec

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Gina Gabriela Vivanco Jimenez y Julián Alejandro Romo Estrada, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: Modelos de negocios innovadores que mejoren la inclusión financiera y tecnológica para las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) de la Región 7 del Ecuador, de la maestría en Dirección Financiera con Mención en Fintech, específicamente de los contenidos comprendidos en: Resumen, Abstract, Introducción, Capítulo 1 Marco teórico, conceptual y referencial, Introducción, Capítulo 1. Marco teórico de la pobreza y las políticas públicas, Capítulo 2 Caracterización de la Organización de Economía Popular y Solidaria, Capítulo 3 Metodología, análisis y discusión de resultados, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca, director (a) del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Gina Gabriela Vivanco Jimenez Julián Alejandro Romo Estrada

C.I.: 1104339757

Correo electrónico: [ggvivanco@utpl.edu.ec](mailto:ggvivanco@utpl.edu.ec)

.....

Autor: Julián Alejandro Romo Estrada

C.I.: 1721783551

Correo electrónico: [jaromo4@utpl.edu.ec](mailto:jaromo4@utpl.edu.ec)

## **Dedicatoria**

Por finalizar otra más de mis metas, agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir viviendo grandes experiencias que me da la vida, por darme la fuerza y sabiduría en cada paso que he dado; a mis amados padres por ser mis pilares, estaré eternamente agradecida con ustedes por darme la fortaleza y ánimos para seguir adelante en todo lo que me propongo, todos mis triunfos se los dedicaré siempre con cariño.

A mi familia, amigos y amigas, compañeros de la maestría, que me han apoyado y motivado todo este tiempo y lo siguen haciendo de manera incondicional, mis más sinceros agradecimientos.

A Dayana Núñez Abarca, una amiga consejera en la parte externa de lo laboral, quien influyó en mi para estudiar esta maestría en Dirección Financiera con mención en Fintech, que desde un principio me dijo que esto me iba a dar muchas oportunidades de aprendizaje y experiencias y tuvo razón, le estaré eternamente agradecida por haber creído en mi desde un inicio al abrirme también las puertas de Soyard.

***Gina Gabriela Vivanco Jimenez***

A toda mi familia, quienes han sido un pilar fundamental en mi desarrollo profesional y con quienes sé que puedo contar para lograr cualquier objetivo que me proponga. Con su apoyo y sabiduría sé que lograré seguir cosechando nuevos logros en mi vida.

A mi mejor amigo, Luis, quien ha sido indispensable para mi desarrollo personal y siempre ha sabido guiarme desde la fortaleza y sabiduría para luchar por mis sueños.

A todos mis compañeros y compañeras de carrera, con quienes pude compartir y con quienes aprendí y me desarrollé tanto profesional como personalmente. Las experiencias juntos y el apoyo mutuo me han permitido lograr este objetivo.

***Julián Alejandro Romo Estrada***

## **Agradecimiento**

Nuestra gratitud eterna a la Universidad Técnica Particular de Loja, a la Escuela de Negocios con Propósito EDES, por abrirnos sus puertas al conocimiento, a las autoridades y personal docente, quienes, con dedicación, compromiso y experiencia en el área académica, nos compartieron su sabiduría, sus valiosos conocimientos y nos manifestaron su apoyo en todo nuestro tiempo de formación profesional.

De manera especial a la PhD. Elizabeth Salas Tenesaca, Directora del Trabajo de Titulación, quien con su apoyo y conocimientos ha sabido guiarnos de manera acertada para el desarrollo y culminación de este presente trabajo.

Finalmente, agradecemos a todos los docentes y compañeros que nos impartieron sus conocimientos desde que ingresamos a la Maestría en Dirección Financiera con mención en Fintech como maestrantes y compartieron sus experiencias, dándonos momentos y consejos que jamás olvidaremos, y en general a todas aquellas personas que han colaborado en nuestro proceso de aprendizaje y a culminar este trabajo académico con éxito.

***Gina Gabriela Vivanco Jimenez***

***y***

***Julián Alejandro Romo Estrada***

## Índice de Contenido

Resumen .....	1
Abstract .....	1
Introducción .....	2
Capítulo uno .....	4
Marco teórico, conceptual y referencial .....	4
1.1    Inclusión Financiera .....	4
1.1.1 <i>Inclusión Financiera en el Sector Popular y Solidaria</i> .....	5
1.1.2 <i>Importancia de la Inclusión Financiera en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS)</i> .....	7
1.1.3 <i>Desafíos de la Falta de Inclusión Financiera en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria</i> .....	8
1.2    Empresas de Tecnología - Financiera FINTECH .....	10
1.2.1 <i>Definición y Características de las Fintech</i> .....	11
1.2.2 <i>Contribución de las Fintech a la Inclusión Financiera y Tecnológica</i> .....	12
1.3    Innovación .....	13
1.3.1 <i>Antecedentes de la innovación, conceptos, importancia</i> .....	15
1.3.2 <i>Metodologías ágiles de innovación</i> .....	17
1.3.3 <i>Innovación financiera, especial enfoque en Fintech</i> .....	18
1.4    Modelo de Negocio Fintech .....	19
1.4.1 <i>Modelos de Negocios inclusivos y tecnológicos</i> .....	21
1.4.2 <i>Modelos de Negocios Innovadores aplicable al mercado financiero</i> .....	23
1.5    Matriz de lienzo Canva.....	23
Capítulo dos .....	27
Caracterización de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) .....	27
2.1    Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria .....	27
2.2    Organizaciones de la Economía Popular Y Solidaria .....	29
Capítulo tres .....	36
Metodología, análisis y discusión de resultados .....	36
3.1    Metodología de la investigación.....	36
3.1.1 <i>Enfoque de la investigación</i> .....	36
3.1.2 <i>Alcance de la investigación</i> .....	36
3.1.3 <i>Métodos de la investigación</i> .....	36
3.1.4 <i>Unidad de análisis</i> .....	36
3.1.5 <i>Fuentes de información</i> .....	37
3.1.6 <i>Técnicas para la recolección de la información</i> .....	37
3.2    Análisis de Resultados .....	38
3.2.1 <i>Análisis desde el punto de vista de las emprendedoras de la OEPS Bellavista Jipiro Alto</i> .....	38
3.2.2 <i>Análisis de la información obtenida desde el punto de vista de expertos legales en el área de Fintech.</i> .....	41
3.3    Modelo de Negocio Innovador .....	44
3.3.1 <i>Encontrar soluciones</i> .....	44

3.3.2	<i>Generar ideas y validarlas</i> .....	44
3.3.3	<i>Priorizar, analizar todo el proceso y seleccionar el tena del proyecto</i> .....	44
3.3.4	<i>Modelo de lienzo Canva</i> .....	48
3.4	Análisis técnico y financiero de la propuesta.....	51
3.4.1	<i>Estudio Técnico de la propuesta</i> .....	51
3.4.2	<i>Estudio financiero de la propuesta</i> .....	54
3.5	Análisis Legal.....	66
	Conclusiones.....	67
	Recomendaciones.....	69
	Referencias.....	70
	Anexos.....	77

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Modelos de Negocio Fintech según CNMV, Igual, y AEFI</i> .....	20
<b>Tabla 2</b> <i>Árbol de problemas y soluciones (1/3)</i> .....	44
<b>Tabla 3</b> <i>Árbol de problemas y soluciones (2/3)</i> .....	45
<b>Tabla 4</b> <i>Árbol de problemas y soluciones (3/3)</i> .....	45
<b>Tabla 5</b> <i>Estudio de Mercado</i> .....	48
<b>Tabla 6</b> <i>Estudio organizacional del proyecto fintech</i> .....	53
<b>Tabla 7</b> <i>Inversiones</i> .....	55
<b>Tabla 8</b> <i>Ingresos y proyección</i> .....	57
<b>Tabla 9</b> <i>Costos y proyección</i> .....	60
<b>Tabla 10</b> <i>Gastos administrativos y de ventas</i> .....	62
<b>Tabla 11</b> <i>Gasto depreciación y amortización</i> .....	62
<b>Tabla 12</b> <i>Amortización de capital e intereses</i> .....	63
<b>Tabla 13</b> <i>WACC</i> .....	64
<b>Tabla 14</b> <i>Cálculo costo de capital</i> .....	64
<b>Tabla 15</b> <i>Flujos netos a 5 años</i> .....	65
<b>Tabla 16</b> <i>Indicadores financieros</i> .....	65

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Características de las Fintech</i> .....	12
<b>Figura 2</b> <i>Negocio Inclusivo</i> .....	22
<b>Figura 3</b> <i>Model Canvas de Negocios</i> .....	24
<b>Figura 4</b> <i>Crecimiento de las Organizaciones de la SEPS</i> .....	29
<b>Figura 5</b> <i>Crecimiento de socios en la SEPS</i> .....	30
<b>Figura 6</b> <i>Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Sector Económico</i> .....	31
<b>Figura 7</b> <i>Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Clase de Organización</i> .....	32
<b>Figura 8</b> <i>Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Grupo de Organización</i> .....	33
<b>Figura 9</b> <i>Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria</i> .....	34
<b>Figura 10</b> <i>Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Sector en Loja</i> .....	34
<b>Figura 11</b> <i>Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Grupo de Organización en Loja</i> .....	35
<b>Figura 12</b> <i>Principales limitaciones de la inclusión financiera</i> .....	38
<b>Figura 13</b> <i>Principales soluciones para la inclusión financiera</i> .....	40
<b>Figura 14</b> <i>Prototipo de billetera de pagos digitales</i> .....	47
<b>Figura 15</b> <i>Flujograma del proceso</i> .....	52
<b>Figura 16</b> <i>Estudio Organizacional</i> .....	52
<b>Figura 17</b> <i>Simulación préstamo bancario BANECUADOR</i> .....	63

## Resumen

En Ecuador existe una brecha significativa en el acceso a servicios financieros formales en zonas rurales, donde solo el 16.8% de los hogares poseen equipos tecnológicos y más del 40% no utiliza internet, además de un indicador de 71.80% de inclusión financiera a nivel local. Ante esta problemática, se plantea una investigación que identifique las limitantes y necesidades de la población rural de Loja respecto a servicios financieros, mediante entrevistas semiestructuradas. Como resultado, se propone desarrollar QULLQI, una billetera digital móvil bajo un modelo legal Sociedades Especializadas de Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE), que utiliza SMS para proveer servicios financieros inclusivos, permitiendo realizar pagos digitales, transferencias, además de contar con alianzas para brindar capacitaciones financieras y facilitar el acceso a productos financieros. La propuesta de valor busca ofrecer una experiencia financiera confiable, transparente y segura, aliada con actores locales y programas de educación financiera in situ, y empoderar financieramente al sector rural. El objetivo principal es la inclusión financiera de campesinos excluidos del sistema bancario, potenciando sus capacidades financieras y calidad de vida al proporcionarles acceso a servicios de ahorro, crédito, seguros y pagos electrónicos.

*Palabras claves:* Billetera digital, campesinos, inclusión financiera.

## **Abstract**

In Ecuador there is a significant gap in access to formal financial services in rural areas, where only 16.8% of households have technological equipment and more than 40% do not use the Internet, in addition to an indicator of 71.80% of financial inclusion at the local level. In view of this problem, a research project is proposed to identify the limitations and needs of the rural population of Loja with respect to financial services, through semi-structured interviews. As a result, it is proposed to develop QULLQI, a mobile digital wallet under a Specialized Companies for Electronic Deposits and Payments (SEDPEs) legal model, which uses SMS to provide inclusive financial services allowing digital payments, transfers and will have alliances to provide financial training and facilitate access to financial products. The value proposition seeks to offer a reliable, transparent and secure financial experience, allied with local actors and on-site financial education programs, and to financially empower the rural sector. The main objective is the financial inclusion of farmers excluded from the banking system, enhancing their financial capabilities and quality of life by providing access to savings, credit, insurance and electronic payment services.

Key words: Digital wallet, farmers, financial inclusion.

## Introducción

La inclusión financiera se ha convertido en un eje central para el desarrollo económico y social en todo el mundo, particularmente en América Latina donde persisten importantes brechas de acceso y uso de servicios financieros formales (Azar y Mejía, 2021). Como lo presenta Demirguc-Kunt y Klapper (2012), la inclusión financiera permite el acceso y uso de los productos y servicios financieros a todos los segmentos de la población, generando el bienestar financiero positivo en la sociedad. (Borja y Campuzano, 2018)

La realidad se cristaliza en el hecho de que el proceso de inclusión financiera no en todos los lugares tiene el crecimiento esperado, en Ecuador, la situación no es diferente, ya que gran parte de las zonas rurales del país no tienen acceso, ni uso de los productos y servicios financieros formales, muchos negocios y emprendimientos se ven estancados por la falta de oportunidades en la obtención de capital semilla que permita que sus negocios crezcan y se fortalezcan en el tiempo, la inclusión financiera y tecnológica para este tipo de negocios es elemental e importante para el crecimiento y desarrollo del sector popular y solidario.

Según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en esta región existen importantes desafíos en cuanto a la inclusión financiera y tecnológica de los sectores rurales y vulnerables (SEPS, 2021). Ante este contexto, la presente investigación es de suma importancia porque se plantea como objetivo principal diseñar un modelo de negocio innovador que mejore la inclusión financiera y tecnológica para los campesinos de la ruralidad de la sierra y costa ecuatoriana. Para ello, se proponen ideas disruptivas que permitan el desarrollo de aplicaciones tecnológicas para que este grupo objetivo pueda acceder y utilizar de manera eficiente los servicios financieros formales (Arner, Barberis y Buckley, 2015; Moya y Lafuente, 2017).

El presente trabajo de investigación se encuentra estructura en 3 capítulos los mismos que abordan información importante del desarrollo de la tesis.

Capítulo 1: en este primer capítulo se abordan conceptos clave relacionados con la inclusión financiera y tecnológica, la Economía Popular y Solidaria, los diferentes desafíos

de la falta de inclusión en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, y los modelos de negocios innovadores aplicables al sector financiero y la matriz de lienzo canva como una herramienta clave para organizar y visualizar estrategias útiles para la idea de negocio en un sector vulnerable.

Capítulo 2: busca caracterizar las Organizaciones de La Economía Popular y Solidaria, además de identificar el desarrollo y los principales sectores en los cuales ha existido un mayor apoyo de la EPS.

Capítulo 3: los resultados de la investigación, que incluyen la propuesta de valor de un modelo de negocio basado en una billetera digital y pagos móviles, diseñado específicamente para atender las necesidades de inclusión financiera y tecnológica de los campesinos de la Región 7 del Ecuador. Esta investigación busca contribuir al cuerpo de conocimiento sobre modelos de negocios innovadores que fomenten la inclusión financiera en entornos rurales y de bajos ingresos, brindando evidencia empírica

Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## Capítulo uno

### Marco teórico, conceptual y referencial

La economía global ha experimentado un cambio significativo en los últimos diez años, impulsado en gran medida por la rápida evolución tecnológica y la creciente importancia de la inclusión financiera. Este marco teórico se adentra en los elementos clave relacionados con modelos de negocios innovadores, inclusión financiera y tecnológica, y la dinámica específica de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) en la Región 7 del Ecuador.

#### 1.1 Inclusión financiera

La inclusión financiera y tecnológica es indispensable para el desarrollo económico y social de las personas. La obra de Demirguc-Kunt et al. (2012) destaca lo importante de la inclusión financiera en la reducción de la pobreza y el desarrollo económico. Además, Allen et al. (2016) como se cita en Vargas (2021), expresan que la inclusión financiera crea una vía de crecimiento económico enfocada en la población con menos recursos a través del acceso y uso de herramientas financieras, optimizando la administración de riesgos, ingresos, gastos e inversiones de los hogares. Por otro lado, la investigación de Suri y Jack (2016) reconoce el papel crucial de la tecnología en el incremento del acceso a servicios financieros en entornos de bajos ingresos. Asimismo, el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2014), como se cita en Cardona (2020), propone que el término inclusión financiera se refiere al acceso digital y uso de servicios financieros formales, mediante un teléfono móvil y/o computadora, en este concepto están también los servicios prestados por empresas de tecnología e instituciones financieras.

La inclusión en América Latina ha tenido avances muy importantes que se reflejan en el aumento continuo de los indicadores de oferta o acceso, como el número de sucursales y corresponsales bancarios, el número de cuentas en instituciones financieras formales y la cantidad de cajeros electrónicos, entre otros. No obstante, el uso de estos productos y otros servicios financieros continúa siendo limitado. En América Latina, se ha enfrentado a un desafío para atraer a otros grupos de la población excluida financieramente, incluyendo a

personas de bajos ingresos y bajos niveles educativos, residentes de zonas rurales, indígenas, migrantes, trabajadores informales, jóvenes y mujeres. (Azar y Mejía, 2021)

En el Ecuador, existen leyes y normativas que de cierta manera apoyan la inclusión financiera como lo indica en el art. 1 de la Resolución No. JPRF-P-2023-080 de la Junta de Política y Regulación Financiera (2023), La Política Nacional de Inclusión Financiera establece pautas generales para fomentar sistemas financieros inclusivos dirigidos a personas naturales y jurídicas, contribuyendo a fortalecer el bienestar, la igualdad y la equidad en Ecuador. El artículo 3 de la Política establece que la finalidad de esta política que es fomentar la inclusión financiera en el país, alineada a las dimensiones de acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros formales, así como a la educación financiera.

### **1.1.1 Inclusión financiera en el Sector Popular y Solidario**

La inclusión financiera es el proceso por el cual las personas acceden al sistema financiero formal bajo un enfoque de transparencia, oportunidad, eficiencia y sostenibilidad, y las utilicen consciente e informadamente. Esto se logra mediante procesos de educación financiera que formen parte del usuario para tomar decisiones efectivas y beneficiosas para ambas partes. (Guzmán y Andrade, 2023)

De acuerdo con Mariño et al. (2014), como se cita en Buenaño et al. (2022), y con Verzosi y Freire (2020) abordan la falta de acceso al sistema bancario es una inequidad que vulnera los derechos de las personas con menos ingresos, la inclusión financiera es una herramienta fundamental para combatir la pobreza, promover el desarrollo económico y fortalecer las organizaciones desde una perspectiva del sector popular y solidario, considerando las necesidades y características de este sector vulnerable.

Promover el acceso de productos y servicios financieros es un factor fundamental para la generación del desarrollo socioeconómico, no solo para la población de bajos ingresos, sino también para pequeños microempresarios y comerciantes informales, siendo un derecho para la población interrelacionarse con las instituciones del sistema financiero. (Sarmiento-Arévalo et al., 2020)

Es importante que todas las personas, especialmente las personas de bajos recursos económicos que viven en zonas rurales, tengan las mismas oportunidades para mejorar sus condiciones de vida para mejorar el desarrollo socioeconómico. Se establece que la población no tiene acceso a los productos o servicios financieros ofrecidos por las instituciones financieras, por lo que es crucial abordar gradualmente este problema en la sociedad. (Sarmiento et al., 2020)

La expansión de los servicios financieros digitales (SFD) en América Latina y el Caribe ha tenido un impacto significativo en la inclusión financiera en el Sector Popular y Solidario. Sin embargo, los SFD enfrentan desafíos en cuanto a la protección del consumidor, a pesar de que los reguladores han establecido normas generales y los SFD requieren ajustes más específicos. Por lo tanto, es fundamental que se establezcan políticas públicas que protejan al consumidor en los servicios financieros digitales. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2024)

De la misma manera la SEPS (2024), expone los temas clave para la inclusión financiera, las Fintech y la protección al consumidor son:

- Entorno regulatorio: Disposiciones legales y reglamentarias claras y relevantes para los SFD en marcos de protección al consumidor.
- Desarrollo de productos y prestación de servicios: Protección de la privacidad y los datos del consumidor, conducta comercial responsable y de trato justo.
- Fortalecimiento de la seguridad cibernética y la adopción de un enfoque de gestión de riesgos.
- Concienciación del consumidor, quejas y reparación: Impulso de alfabetización y aptitudes financieras digitales, marketing/publicidad y ventas responsables.
- Supervisión y exigencia de cumplimiento: Mecanismos eficientes de exigencia de cumplimiento y un marco claro y armonizado de gobernanza de la supervisión.

- Enfoque transversal: Desarrollo de principios de PC para segmentos vulnerables de la población. (SEPS, 2024)

### ***1.1.2 Importancia de la inclusión financiera en las organizaciones de economía popular y solidaria (OEPS)***

Dos temas fundamentales para la sociedad ecuatoriana son la inclusión financiera y la economía popular y solidaria. Ambos temas han estado presentes en la opinión pública nacional, pero de manera secundaria, complementando otros temas relacionados con los cambios políticos, la estabilidad o inestabilidad macroeconómica, el déficit externo o la falta de empleo para los ecuatorianos; la necesidad de integrar la inclusión financiera a la producción nacional, especialmente a las diferentes unidades y organizaciones de la economía popular y solidaria. Definitivamente, la inclusión financiera no es un fin en sí mismo, ni se agota en las tecnologías financieras (Fintech), ni en los costos ni en la rentabilidad financiera, sino debe verse como un instrumento poderoso para la inclusión productiva y, por ende, para la generación de empleo productivo. (García, 2019)

En el año 2020, el gran desafío fue fomentar la inclusión financiera a través de las organizaciones y entidades de la Economía Popular y Solidaria; fomentar el acceso a los servicios financieros digitales, fomentar las finanzas verdes, fomentar la transversalización de género y fomentar la educación financiera. Además, la pandemia de COVID-19 que se atraviesa en el mundo y su impacto en la economía ecuatoriana tuvieron un impacto significativo en el sistema financiero nacional. La inclusión financiera brindó oportunidades para mejorar las condiciones de vida de las familias con escasos recursos y disminuir su vulnerabilidad, especialmente en las áreas rurales. (SEPS, 2021, como se citó en Castro, et al., 2022)

Ecuador se encuentra entre los países en vías de desarrollo económico, pero según algunos estudios, es necesario hacer muchos esfuerzos para que la población vulnerable, que incluye a mujeres de las zonas rurales y marginales, adultos mayores, jóvenes, personas en movilidad y actores de la EPS excluidos del acceso a las entidades financieras públicas y privadas, tenga menos restricciones. (Veleceta, 2023)

Los altos costos de los productos financieros, las dificultades en los trámites para acceder a dichos productos, la distancia de los puntos de atención financiera y la falta de confianza en las instituciones financieras son las razones más citadas para la falta de acceso. La población indica una baja adopción de servicios financieros digitales y un alto nivel de informalidad en el uso de productos financieros. (Banco Central de Ecuador, 2021, como se cita en Velecela, 2023)

Es esencial mencionar que la Junta de Política y Regulación Financiera (2023) tenga en cuenta la importancia de la inclusión financiera de las OEPS. Según el artículo 17, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera es un instrumento de gestión que implementa la presente Política y fomenta la cooperación, articulación y coordinación entre instituciones y organismos públicos y privados en el ámbito de la economía popular y solidaria para los años 2023-2027:

1. Puntos de acceso y canales;
2. Oferta de productos y servicios financieros digitales;
3. Financiamiento a la MiPymes e infraestructura de crédito;
4. Protección al usuario financiero; y,
5. Educación financiera. (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023)

### **1.1.3 Desafíos de la falta de inclusión financiera en las organizaciones de la economía popular y solidaria**

El bienestar financiero es uno de los principales desafíos de la falta de inclusión financiera, ya que está estrechamente relacionado con la inclusión, ya que implica el acceso y uso de los servicios financieros formales por parte de la población antes excluida debido a su condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como los procesos de educación financiera y protección a los consumidores. (Arregui et al., 2012, como se citó en Arregui et al., 2020)

Según los autores Coto (2023), Corominas (2021) y Escudero (2021), los principales retos y desafíos estratégicos para lograr la inclusión financiera son: la implementación de modelos de gestión integral adecuados a la naturaleza organizacional, la idoneidad en los

equipos de gobierno y gestión, la diversificación productiva, la integración financiera multisectorial, finanzas de segundo piso, ampliación de la base social, digitalización y automatización de servicios, educación financiera, capitalización y fondeo, gestión de riesgos, cumplimiento, supervisión prudencial, tecnologías disruptivas y ciberseguridad. Además, resaltan la importancia de fomentar las capacidades financieras, no solo para hombres y mujeres, sino especialmente para las mujeres, quienes enfrentan mayores dificultades para el acceso a productos de crédito y la representación en las instancias de administración de las entidades financieras que mayormente están conformadas por hombres.

Demirgüç-Kunt et al. (2018), como se cita en Sarmiento et al. (2020), afirman que utilizar la tecnología digital para aumentar la inclusión financiera es un desafío porque provee información sobre las propiedades de los teléfonos celulares y su acceso a Internet, lo que presenta grandes oportunidades para que las personas aperturen una cuenta, así como para aquellos que ya tienen una cuenta y no la utilizan.

Se espera que los avances tecnológicos y digitales no aumenten la cantidad de personas que tienen cuentas bancarias, sin embargo, es posible fomentar el uso de estos servicios digitales mediante la creación de sistemas confiables de transferencias y pagos en línea, con una estructura física adecuada y políticas de protección para las instituciones intermediarias y los usuarios finales. (Lena et al., 2019, como se cita en Sarmiento et al., 2020)

El productor rural no tiene acceso a un crédito debido a la falta de servicios financieros cercanos a sus hogares, así como porque sus requerimientos de crédito son insuficientes para justificar la presencia de agentes financieros que lo atiendan y los costos operativos hacen que estos mercados sean poco atractivos. Si el productor no conoce los precios de sus productos, queda a merced del "casero" que incluso le ofrece dinero para preñar la producción. Si los excluidos no tienen la posibilidad de acceder al crédito oportuno, abundante para sus requerimientos, en términos que calcen con sus condiciones económicas del momento, y con la exigencia de colaterales inalcanzables, podemos afirmar

que estamos ante las condiciones que dan lugar a la inequidad, la marginación, la pobreza y el debilitamiento consecuente del tejido social. Si los excluidos no tienen la posibilidad de acceder al crédito oportuno, abundante para sus requerimientos, en términos que calcen con sus condiciones económicas del momento, y con la exigencia de colaterales inalcanzables, podemos afirmar que estamos ante las condiciones que dan lugar a la inequidad, la marginación, la pobreza y el debilitamiento consecuente del tejido social. (Arregui et al., 2020)

## **1.2 Empresas de tecnología-financiera FINTECH**

Según Chávez (2022), las empresas tecnológicas, también conocidas como empresas de base tecnológica, son esenciales para nuestra sociedad. Estas empresas se han convertido en una de las industrias más importantes y dinámicas del mundo porque se dedican al desarrollo de productos y servicios innovadores que mejoran sustancialmente la vida de las personas. El término "empresa tecnológica" se refiere a una empresa cuyos productos, servicios y/o procedimientos se basan en la aplicación de tecnologías innovadoras. Por lo tanto, es la empresa en la que la tecnología es fundamental.

De acuerdo con la Universitat Carlenany (2021) y Maestre (2022), las empresas tecnológicas o Fintech son cruciales porque fomentan el desarrollo económico del país y aseguran la entrega de productos o servicios específicos a sus clientes mediante el uso de la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros que mejoran rápidamente los intereses de los consumidores y las empresas.

El término "Fintech" proviene de las palabras inglesas "tecnología financiera" y se refiere a una combinación de tecnologías digitales y servicios financieros. Las empresas de Fintech que se dedican a este sector desarrollan modelos de negocios basados en estas tecnologías para ofrecer servicios financieros innovadores a individuos, empresas y gobiernos como sistemas de pagos móviles, préstamos de persona a persona, esquemas de financiamiento colectivo, etc. (Cortés, 2017)

De acuerdo con Araujo y Cordovez (2024), las Fintech son empresas de tecnología financiera que están transformando el sector financiero al ofrecer soluciones digitales y

servicios financieros accesibles. Aunque compiten con los servicios bancarios y financieros tradicionales, estos quieren facilitar un acceso más rápido y sencillo para los usuarios, asegurando que un mayor número de personas pueda acceder a este tipo de productos, las Fintech son beneficiosas para los consumidores al ofrecer mejores precios.

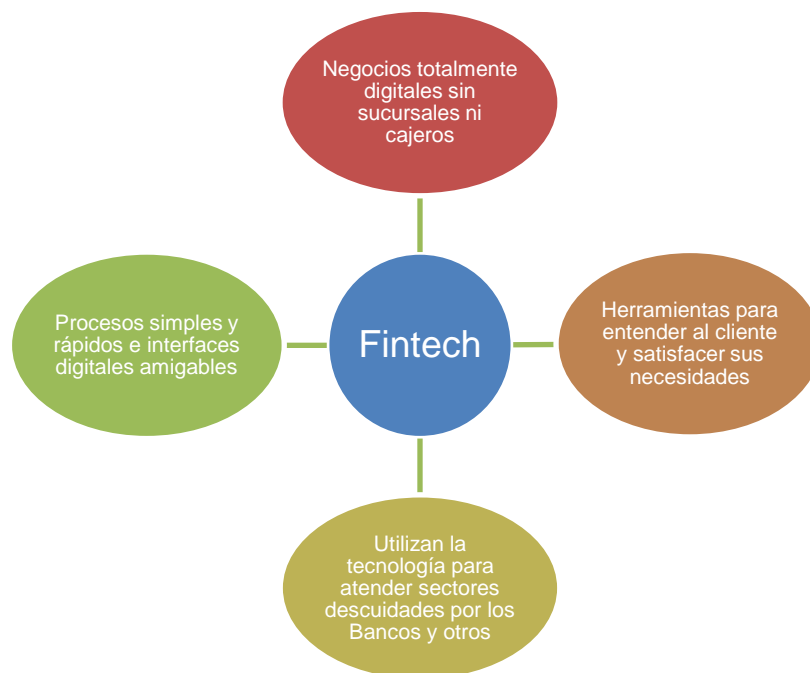
### **1.2.1 Definición y características de las Fintech**

La Fintech se origina de la contracción de las palabras inglesas *Financial Technology* y se define como iniciativas que tienen un modelo de negocio innovador y disruptivo que aprovechan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el área de servicios financieros. (Nicoletti, 2017, como se citó en Cueva, 2021)

Según Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC, 2018), como se citó en Hinojo y Rodríguez (2022), aunque es relativamente nuevo, el fenómeno fintech no tiene una definición consensuada, por lo que puede definir como la aplicación disruptiva de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) al sistema financiero.

Según Ocaña y Uría (2017), como se citó en Cueva (2021), las Fintech son empresas cuya actividad se basa en tecnologías, sistemas flexibles y ofrecen productos y servicios financieros alternativos a los de la banca tradicional. Se distinguen principalmente por llevar a cabo sus actividades de manera muy eficiente, con un alto grado de transparencia y generar una excelente experiencia para el cliente, mejorando los índices de inclusión financiera y optimizando los recursos financieros. Estas empresas usan nuevas tecnologías para manejar y analizar grandes cantidades de información, como la computación en la nube, las redes sociales, la inteligencia artificial y el big data, entre otras, para brindar soluciones convenientes, simples, rápidas y razonables.

Las principales características de las empresas Fintech según el Banco de Desarrollo de América Latina CAF (2016), como se citó en Cueva (2021), son:

**Figura 1***Características de las Fintech*

*Nota.* Principales características de una empresa Fintech. Cueva (2021).

### **1.2.2 Contribución de las Fintech a la inclusión financiera y tecnológica**

De acuerdo con Cortés (2017) y Cuesta y Daza (2023), la Fintech promueve la inclusión financiera, mediante tecnologías digitales puede llegar a los sectores excluidos de la población en general de los servicios financieros tradicionales, así mismo, ha traído beneficios al mercado financiero acercando al consumidor y al ofertante, permitiendo mayor flexibilidad y facilidad a la hora de acceder a un producto o servicio financiero, este avance de las Fintech ha optimizado hasta de tiempo donde actualmente lo procesos duran unas horas o hasta incluso minutos efectivizando los recursos de la empresa.

Así mismo, Zetsche et al. (2017), como se citó en Hinojo y Rodríguez (2022), las Fintech pueden mejorar la inclusión financiera tanto en países desarrollados como en desarrollo. Las potenciales ganancias de eficiencia de Fintech se pueden materializar en una mayor demanda de servicios financieros cubiertos, ya que los clientes pequeños en países industrializados no suelen tener acceso a toda la gama de servicios financieros que los grandes clientes tienen a su disposición, como la gestión de finanzas personales. expone

que las Fintech puede incrementar la inclusión financiera, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. En los países industrializados, los clientes pequeños no suelen tener acceso a toda la gama de servicios financieros que los grandes clientes tienen a su disposición, como la gestión de finanzas personales, por lo que las potenciales ganancias de eficiencia de fintech se pueden materializar en una mayor demanda de servicios financieros cubierta.

Según la Superintendencia de Bancos (SB, 2021), como se cita en Cueva (2021), uno de los pilares de la gestión de la SB se refiere a los sistemas financieros inclusivos que permita el acceso y utilización de los servicios financieros prestados por instituciones formales enmarcados en regulaciones pertinentes y respaldados por la innovación tecnológica, protección al cliente, y la educación financiera. Para promover los procesos de inclusión financiera, la SB ejecutó varias acciones, tales como reformas al marco legal y regulatorio, integrar un modelo de supervisión basado en riesgos con el objeto de mejorar el sector bancario, establecer proyectos de desarrollo y promoción de inclusión financiera para crear acciones para tener mayor cobertura, nuevos productos financieros, además de fomentar la educación financiera y la protección al cliente, aperturar un portal web de educación financiera para compartir conocimientos y habilidades a los usuarios para mejorar sus capacidades y decisiones financieras, automatizar los servicios de atención al cliente financiero, mejorar acciones con relación a la atención de quejas y reclamos. Además, Arregui et al. (2020), como se citó en Cueva (2021), señalan que lo más importante, mejorar la inclusión financiera a través de proyectos por la SB que disminuyan las brechas de educación, género, ingreso, y alejamiento geográfico.

### **1.3 Innovación**

La innovación en las Fintech tiene diferentes definiciones, pero se considera que es un proceso mediante el cual una empresa se encarga de mejorar o crear nuevos productos, servicios, procesos, formas de comercializar o de organizarse con el objetivo de generar valor para la empresa. (Seclen Luna, 2016, como se citó en Palomino et al., 2019)

Según la Cámara de Comercio de España (CCE, s.f.), la innovación se define como el proceso de convertir una idea en un producto o servicio innovador en el mercado, o la incorporación de nuevos métodos de fabricación o organización o comercialización en la empresa. La innovación, por otro lado, es la actividad en la que los resultados de la investigación y el desarrollo (conocimientos, prototipos) se lanzan al mercado en forma de nuevos productos, servicios o procesos innovadores en la empresa.

Así mismo, Alvarado (2023) expone que la innovación no solo cambia productos, servicios, procesos o métodos comerciales, sino que también da forma a las prácticas comerciales, la organización del trabajo y las relaciones externas. Se puede manifestar en forma de innovaciones significativas o invenciones completamente nuevas, y puede ocurrir en una variedad de campos, como la tecnología, la ciencia, la medicina, la educación, los negocios, entre otros.

La innovación mejora la competitividad de una empresa al brindarle durabilidad a largo plazo y, al ser un actor dinámico, le permite administrar mejor los desafíos del entorno empresarial globalizado actual. Como todos sabemos, la globalización requiere que tanto las empresas como las personas estén más conectadas y que el flujo de información y el manejo de datos para la toma de decisiones sean cada vez más rápidos. Un fragmento cada vez más pequeño de la variable tiempo puede hacer la diferencia entre aumentar los ingresos de una empresa por adelantarse a lanzar un producto que revolucione el mercado o pasar a ser una empresa de segunda y seguir a los líderes en innovación. (Rojo et al., 2019)

También, la inclusión financiera es la principal preocupación de las autoridades, los organismos de desarrollo a nivel mundial y los que se encargan de las reglamentaciones, pues es una parte primordial para cumplir más del 40% de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, ya que en el objetivo nueve menciona a la industria, innovación e infraestructura. (Cueva, 2021)

### **1.3.1 Antecedentes de la innovación, conceptos, importancia**

Según Khraisha y Arthur (2018), como se citó en Palomino et al. (2019), la innovación financiera se refiere al proceso que lleva a cabo cualquier institución que implica la creación, promoción y adopción de nuevos productos, plataformas, procesos o tecnologías que introducen nuevas formas o cambios en la forma en que se lleva a cabo la actividad financiera.

La clasificación realizada por la Asociación Española de Fintech e Insurtech (2017), y citada por Soto y Botía (2020), distingue varias líneas de negocios Fintech que han ido innovando con el tiempo. Estas incluyen: asesoramiento y gestión patrimonial, que abarca empresas de inversión, gestión automatizada y plataformas de negociación; finanzas personales, que proporcionan información financiera conectando cuentas bancarias; financiación alternativa, que incluye plataformas de préstamos rápidos online, crowdfunding y préstamos entre particulares (P2P); servicios transaccionales/divisas, que ofrecen menores costos y flexibilidad en operaciones con divisas; medios de pago, que proporcionan servicios de pago online; *neobanks* y *challenger banks*, que son bancos digitales que ofrecen una amplia gama de servicios bancarios a través de plataformas digitales; infraestructura financiera, dedicada a innovaciones tecnológicas para empresas Fintech; criptomonedas y Blockchain, que utilizan la tecnología de cadena de bloques para transacciones y contratos digitales; Insurtech, que aplica tecnologías como big data y automatización en el sector asegurador; identificación online de clientes, que desarrolla tecnologías para verificar identidades en transacciones; y Big Data, que abarca empresas que gestionan y analizan grandes volúmenes de datos para generar valor añadido y prestar servicios relacionados.

Las Fintech son importantes porque son empresas de tecnología financiera que brindan soluciones e innovaciones tecnológicas al sector financiero, buscando ofrecer nuevos productos y servicios que vayan de la mano con la evolución digital. Las Fintech se componen de una variedad de productos y servicios tecnológicos que forman parte de un nuevo portfolio financiero y modelo de negocio, respaldado por nuevas tecnologías que

están transformando el mercado con mayor eficiencia y satisfaciendo las necesidades de los usuarios más rápidamente. (Castellanos, 2020, como se citó en Drasch et al., 2018)

La investigación de Schmukler y Vesperoni (2018) explica que la innovación financiera en América Latina, proporcionando información valiosa para entender cómo los modelos innovadores pueden adaptarse a contextos regionales específicos. La innovación y la inclusión financieras en América Latina han emergido como elementos cruciales para impulsar el desarrollo económico y reducir las disparidades sociales en la región. En un contexto donde las tecnologías financieras (Fintech) están ganando terreno, se observa un cambio significativo en la forma en que se accede y se maneja el dinero. La adopción de servicios financieros digitales, como pagos móviles y préstamos en línea, ha permitido superar barreras geográficas y económicas, facilitando el acceso a servicios financieros a sectores previamente excluidos. Sin embargo, este avance no está exento de desafíos, como la necesidad de garantizar la ciberseguridad y la protección del consumidor. Existe una gran importancia de un enfoque equilibrado que fomente la innovación sin dejar de lado la inclusión, buscando así construir un sistema financiero más justo y accesible para todos. (Deloitte, 2021)

Tarazi y Breloff (2010) examinan experiencias internacionales en la promoción de la inclusión financiera, ofreciendo perspectivas valiosas para la adaptación de modelos innovadores en contextos locales. Tanto en Ecuador como en México la Alianza para la Inclusión Financiera precisa los alcances del término, al puntualizar que debe definirse a partir de cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar. El acceso es la capacidad para poder utilizar los servicios financieros formales disponibles y el uso como la permanencia y profundidad de utilización de los mismos. La calidad mostraría si los atributos y evolución de los productos se ajustan a las necesidades de los clientes, mientras que el bienestar aludiría al impacto positivo de estos productos en la sociedad. (AFI, 2011, como se citó en Pavón, 2016)

La inclusión financiera se ha convertido, en los últimos años, en un eje central del desarrollo de políticas públicas en todo el mundo, en el marco de un proceso de revisión del

capitalismo, producto de las diferencias intra e intersectoriales que se observan. Varias de esas instancias están referidas al crecimiento económico, la distribución del ingreso y la dispersión socioeconómica. A nivel mundial, el sistema global y sus correlatos a nivel local-regional están enfrentando importantes cambios debido, entre otras cosas, a la aparición de nuevas tecnologías que favorecen la provisión de una amplia, compleja y sofisticada oferta de servicios, haciendo que el sistema financiero se vuelva más accesible en todo el mundo debido a la tecnología. (Baronio et al., 2022)

### **1.3.2 Metodologías ágiles de innovación**

Los métodos ágiles que han tenido éxito en Norteamérica se han aplicado en América Latina y se han adaptado a las características únicas de la región. (Hidalgo et al., 2014, como se cita en Morales, 2020) Para empezar, es importante definir la naturaleza de estos métodos y sus orígenes: Sus orígenes se remontan a una huelga de programadores de software. También conocido como "agilismo". Un grupo de programadores que no estaban de acuerdo publicó el "Manifiesto ágil" en 2001. (Beck et al., 2001, citado por Morales, 2020)

La innovación como fenómeno social implica un considerable nivel de incertidumbre, según los principios de los métodos ágiles. Por lo tanto, es esencial que los procesos de innovación den prioridad a la experimentación sobre la planificación. La postura es coherente con varios puntos de vista teóricos sobre la innovación y el emprendimiento, pero la incertidumbre en los sistemas sociales ha tenido un impacto significativo en el funcionamiento del sistema económico. (Morales, 2020)

Las metodologías ágiles permiten adaptar la forma de trabajo a las circunstancias del proyecto, lo que permite la flexibilidad e inmediatez en la respuesta para adaptar el proyecto y su desarrollo a las condiciones específicas del entorno. Si aplicamos esta metodología en estas circunstancias, las empresas buscarán gestionar sus proyectos de manera flexible, autónoma y eficaz, lo que resultará en una reducción de costos e incremento de la productividad. (Garrido, 2023)

Muñoz (2020) expone que la metodología "Agile" es un conjunto de técnicas que se utilizan en el desarrollo y la gestión de proyectos y brindan flexibilidad y rapidez al proceso. El propósito de esta técnica es lograr una respuesta rápida a los cambios, lo que requiere dividir el proceso en etapas y adaptar la planificación y el desarrollo a las necesidades emergentes.

Según Garrido (2023), existen diferentes opciones de metodologías ágiles de innovación, pero las más utilizadas son: la programación externa (XP), Scrum y Kanban, todas ellas se guían a través de un patrón establecido por el Manifiesto Ágil realizado por varios autores que establecieron los 12 principios del software ágil.

Para esta investigación se usó Lienzo Canva, para visualizar y estructurar los componentes clave de un negocio, identificando las áreas de innovación y mejora, por lo que se interactuó entre todos sus componentes como los socios clave, actividades, recursos, propuestas de valor, relaciones con clientes, canales de distribución, segmentos de clientes, estructuras de costos y fuentes de ingresos; y a través del Creative Problem Solution donde fomentamos la empatía con los usuarios y la generación de soluciones que se centran en sus necesidades, ofreciendo una solución accesible y relevante para los usuarios finales.

### ***1.3.3 Innovación financiera, especial enfoque en Fintech***

La innovación financiera se ha convertido en un fenómeno significativo en la economía mundial, generando una serie de transformaciones y desafíos que redefinen la dinámica del sistema financiero global. Estas innovaciones, desde la irrupción de las criptomonedas hasta el auge de las fintech, han tenido un gran impacto en la estabilidad y sostenibilidad del sistema financiero. Es esencial conocer el alcance y las consecuencias de estas tendencias perturbadoras en la economía global. (Vinueza, 2023)

La digitalización de la inclusión financiera se ha vuelto más crucial después de la pandemia de COVID-19, principalmente debido a la necesidad de sistemas de pago y fuentes de financiamiento ágiles y confiables. Aquí es donde entra el papel de Fintech, que es una contracción de las palabras tecnología y finanzas y se refiere al uso de herramientas tecnológicas para ofrecer productos y servicios financieros. Utilizando recursos

tecnológicos, FinTech puede ofrecer productos financieros de una manera más accesible, eficiente e inclusiva que las instituciones tradicionales. (Kumar, 2023)

En lo que respecta al aumento de las fintech y las criptomonedas, la adopción de tecnologías financieras digitales ha aumentado significativamente en los últimos años. Salas y Alfaro (2022), y Toledo (2022) resaltan cómo las criptomonedas y las Fintech han cambiado el acceso a los servicios financieros, creando nuevas oportunidades para la inclusión financiera y la eficiencia económica. Sin embargo, este aumento presenta desafíos, en particular en cuanto a la regulación y supervisión.

Las tecnologías financieras conocidas como Fintech se enfocan en facilitar y mejorar los procedimientos financieros durante las transacciones, compras o ventas con dinero electrónico, buscando reducir costos y mejorar el servicio financiero de una empresa, evaluar mejor los riesgos financieros y estabilizar el paisaje crediticio, además de permitir que sus clientes paguen productos o servicios de varias maneras. (Rivera, et al., 2024)

Por otro lado, los avances en la digitalización y las técnicas biométricas para la identificación de clientes, la reducción del número de sucursales bancarias, la creación de modelos analíticos para la optimización de recursos y la creación de alianzas para compartir diversos tipos de servicios son los responsables de las transformaciones financieras y tecnológicas en la banca minorista. (Valencia, 2022)

#### **1.4 Modelo de negocio Fintech**

Según ISDI Digital Talent (2023), un modelo de negocio es una herramienta que se usa para crear un mapa que permita ver claramente cómo satisfacer una necesidad del mercado. Los modelos de negocios deben ser fáciles de seguir y permitir la creación de estrategias que ayuden a alcanzar las metas de una empresa. Un modelo de negocio tiene la capacidad de agregar valor a un proyecto, ayudar a los empresarios a conocer a sus clientes ideales y, sobre todo, descubrir cómo rentabilizar el trabajo que se realiza.

Además, ESERP (2016), expresa que un modelo de negocio es el alma de la empresa. Sin un modelo de negocio rentable y competitivo la empresa está condenada al fracaso, no importa cuán brillante sea su idea de negocio o cuán innovador sea su producto

o servicio. El modelo de negocio es la manera en que la empresa crea, capta y entrega valor a sus clientes. No se limita a la estrategia para generar ingresos y beneficios, sino que pone en el centro al cliente. De hecho, el modelo de negocio es una proyección de la gestión de la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes de manera rentable.

Para Perazzo (2023), Barg (S.A.) y Botin (2021), definen que los modelos de negocios han cambiado a lo largo del tiempo, desde cómo un negocio genera dinero, pasando por cómo adquiere clientes y cómo puede maximizar sus ingresos logrando rentabilidad y cambio. Por lo tanto, un modelo de negocios radica en crear valor que los clientes estén dispuestos a pagar y obtener ingresos que superen los costos asociados, donde sea la empresa la que genera, proporciona y captura valor mientras busca oportunidades.

Retuerto (2023) compara a los tres autores de acuerdo a los modelos de negocio que funciona a nivel global (tabla 1):

**Tabla 1**

*Modelos de negocio Fintech según CNMV, Igual, y AEFI*

<b>CNMV</b>	<b>Igual</b>	<b>AEFI</b>
Servicios de pago	Medios de pago	Medios de pago
Finanzas personales	Finanzas personales	Finanzas personales
Asesoramiento y gestión patrimonial	Inversores – Roboadvisor	Asesoramiento y gestión patrimonial
Financiación alternativa	Financiación de particulares y empresas	Financiación alternativa Crowdfunding Crowlending
Criptoactivos	Servicios transaccionales y divisas	Servicios transaccionales y divisas
Identificación online de clientes	Criptomoneda y Blockchain	Criptocurrencies y Blockchain
	Infraestructura y seguridad	Infraestructura financiera
	Neobanks y challenger Banks	Identificación online de clientes
Big Data	Big Data	Neobanks y challenger Banks
	Insurtech	Big Data
		Insurtech

*Nota.* Modelos de Negocio Fintech Innovador. Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV, 2020), Igual (2018) y Asociación Española de Fintech e Insurtech (AEFI, 2024) como se citó en Retuerto (2023)

Los modelos de negocios que son exitosos y sostenibles se basan en una serie de pilares y características que, aunque han sido presentados por varios autores, comparten

aspectos fundamentales. Los ocho pilares fundamentales para el crecimiento favorable de un negocio son, según BOLD Consulting Group (2021), la lealtad de los clientes, la importancia de los colaboradores, la optimización tecnológica, la alineación de procesos con la estrategia, una gestión financiera adecuada, estrategias de marketing, ventas constantes y el uso de outsourcing para tercerizar tareas específicas. Molina (2020) también enfatiza la importancia de establecer líneas estratégicas, realizar un análisis económico-financiero, sincronizar el modelo de negocio con la demanda del mercado, seguir las fuerzas competitivas de Porter y mantener un seguimiento y vigilancia constante.

Castro (2022) también menciona cinco características que definen un modelo de negocio disruptivo: tener una problemática clara y un cliente objetivo, conocer a los competidores, tener una gran cantidad de digitalización, integrarse en el ecosistema de negocios y ser escalables. Clavijo (2024) también señala cuatro componentes principales de un modelo de negocio: canales de comunicación y venta, realidad financiera, actividades operativas y participantes requeridos.

Se puede decir que un modelo de negocio exitoso debe centrarse en crear valor para los clientes y fidelizarlos, tener una estrategia bien definida y adaptada al mercado, utilizar la tecnología para optimizar las operaciones y mejorar la experiencia del usuario. La alineación de procesos y la gestión financiera eficientes son esenciales para mantener la sostenibilidad y el crecimiento de una empresa. Además, la adaptabilidad rápida y la integración con un ecosistema de negocios ayudan a aumentar la escalabilidad y la resiliencia del modelo de negocio.

#### **1.4.1 Modelos de negocios inclusivos y tecnológicos**

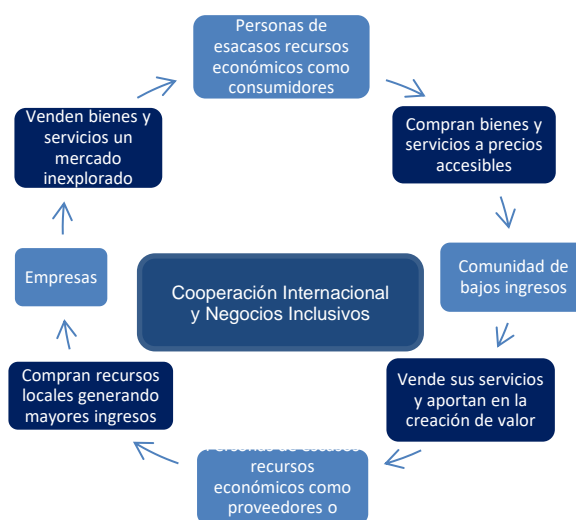
Los modelos de negocio diseñados para superar las barreras son necesarios para la inclusión financiera. Según Yunus (2010), los negocios sociales son cruciales para crear modelos inclusivos y sostenibles. La tecnología ayuda a aumentar la inclusión financiera. Donner (2008) investiga la relación entre la tecnología móvil y la inclusión financiera en comunidades de bajos ingresos.

Los negocios inclusivos mejoran la estructura de negocios y las responsabilidades de los actores de la cadena utilizando una variedad de enfoques de funcionamiento. Algunas empresas inclusivas se enfocan en la distribución de productos, por lo que crean redes para distribuir sus productos y servicios, incluso a las personas en la base de las pirámides. Las empresas pueden expandir su mercado y distribuir sus productos a áreas poco accesibles, crear empleo para personas en la base de las pirámides, transferir competencias y mejorar el nivel de vida de la población con este método. (Garizabal et al., 2017)

La figura 2 recoge el ciclo normal de la cooperación internacional y negocios inclusivos de Iñaki (2011) que juega un papel importante tanto en las personas como en las empresas:

**Figura 2**

*Negocio inclusivo*



*Nota.* Adaptado de Iñaki (2011).

La OEPS desempeña un papel esencial en la economía ecuatoriana. La investigación de Chiriboga y Rojas (2018) analiza la contribución de las OEPS al PIB nacional y destaca los desafíos específicos que enfrentan estas organizaciones. Una característica estructural de la economía en el Ecuador ha sido el peso de ese sector de actividad económica más recientemente referido como “economía popular”, rural y urbana, que a nivel microeconómico incluye el pequeño comercio, el artesanado y el campesinado, usualmente organizados como emprendimientos familiares, así como el trabajo por cuenta

propia individual y una multiplicidad de formas de trabajo marginal, fue caracterizado como “informal”, si es que no como remanente y atrasado. (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2014)

#### **1.4.2 Modelos de negocios innovadores aplicable al mercado financiero**

La innovación en modelos de negocio es esencial para abordar desafíos económicos y sociales. Osterwalder y Pigneur (2010) introducen el concepto de lienzo de modelo de negocio, una herramienta crucial para el diseño y la innovación. Además, Chesbrough (2007) destaca la importancia de los modelos de negocio abiertos en entornos dinámicos. Para efectos de la presente investigación será necesario indagar en la innovación en servicios financieros, los cuales han transformado la manera en que las personas acceden y utilizan sus recursos financieros. La investigación de Arner et al., (2015) analiza la influencia de la tecnología en la prestación de servicios financieros, mientras que Moya y Lafuente (2017) exploran la evolución de las fintech en América Latina.

#### **1.5 Matriz de lienzo Canva**

Según Alonso (2024), el Modelo Canvas es un instrumento estratégico que ayuda a conceptualizar un modelo de negocio y representarlo de forma visual en un solo lienzo de forma que cualquier persona del equipo de trabajo pueda entenderlo fácilmente. Y está compuesto por:

- Business model: es decir, se trata de un modelo de negocios con el que podremos crear valor y, por tanto, beneficios económicos o financieros.
- Business plan: proyección económica con cifras.
- Canvas: lienzo estructurado que recoge un conjunto de elementos. Alonso (2024)

Al generar un modelo de negocios desde el Canvas, permitirá trabajar desde el qué, lo que llamamos la propuesta de valor; entendiendo bien el para Quién, que será nuestro segmento de clientes y construir valor en base a la interacción con éstos y comprendiendo su percepción de valor, también permitirá conocer con quién, es decir, aquellos actores que

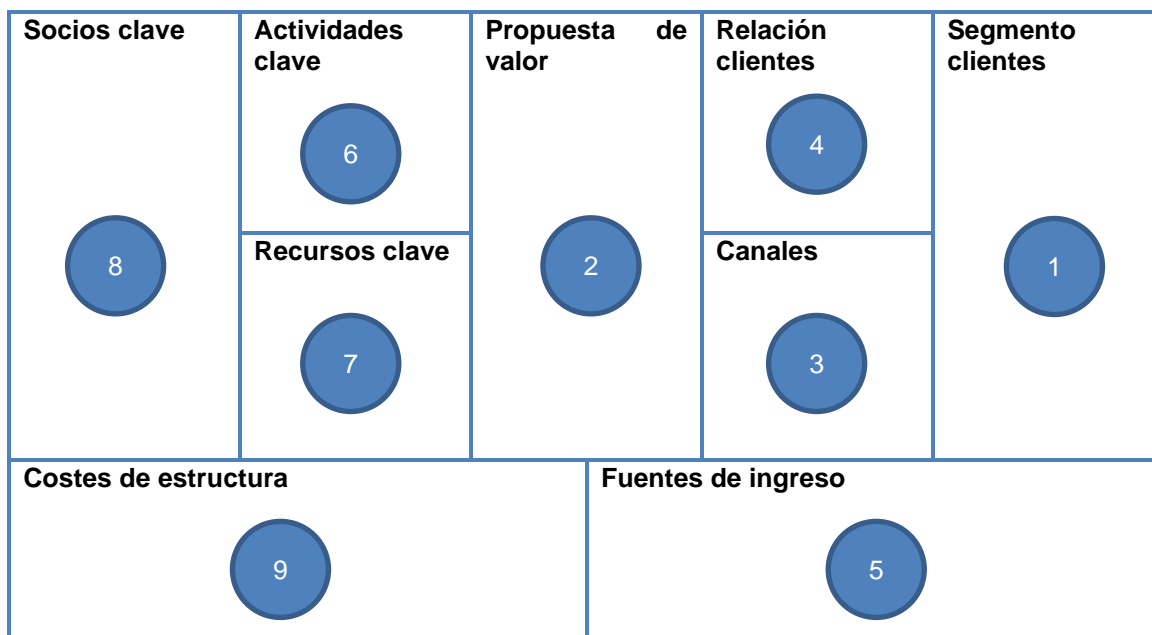
nos permitirán hacer el escalado del proyecto y, sobre todo, cómo lograremos la sustentabilidad en el tiempo, en relación a los costos e ingresos. Perazzo (2023)

En el Modelo de Negocios Canvas se plasman áreas y a través de éste, se observan los nueve elementos de negocio donde se encuentran los segmentos de clientes, propuesta de valor, canales, relaciones, flujos de ingresos, recursos clave, actividades clave, alianzas y estructura de costos, donde en sí es una abstracción que nos permite ver los actores clave del negocio y poder entender las diferentes implicaciones entre estos a nivel macro. (Barg, s.f.)

El Business Model Canvas o Modelo Canvas es un modelo muy visual con el que podremos ordenar nuestras ideas a la hora de definir cuál será el modelo de negocio como se muestra en la figura 3 donde se recoge los nueve puntos clave:

**Figura 3**

*Model Canvas de Negocios*



*Nota.* Modelo de negocios Canvas. Molina (2022)

En el modelo Canvas que propone Molina (2022), recomienda llenarlo de la siguiente manera de acuerdo a la numerología de **la figura 3**:

1. Segmentos de mercado: quién es tu cliente, a quién te diriges, clientes más importantes.

2. Propuesta de valor: qué problemas ayudas a resolver, qué necesidades satisfaces y qué ofreces a cada segmento de mercado al que te diriges.
3. Canal: cómo llega tu propuesta a los clientes, qué canales funcionan mejor y cuáles son los más rentables.
4. Relación con el cliente: cómo conseguir y conservar a tus clientes.
5. Fuentes de ingresos: cómo ganar dinero, cuánto están dispuestos a pagar.
6. Actividades clave: qué actividades clave requiere tu propuesta, canales y clientes.
7. Recursos clave: qué recursos son clave para tu modelo de negocio y cuáles requieren tus propuestas de valor.
8. Socios clave: quiénes son tus socios, proveedores y qué hacen.
9. Estructuras de coste: cuáles son los costes, recursos y actividades más caras. Molina (2022)

Si se habla de las ventajas que tiene un Modelo Canvas, Roa (2023) lo expone de la siguiente manera:

- El modelo Canvas de negocios es una guía que ayuda a las personas a innovar al crear y desarrollar modelos de negocios.
- Es una herramienta que facilita la creatividad en la formulación de ideas de negocios, su análisis y la evaluación de la factibilidad económica de la propuesta.
- Contiene los elementos fundamentales a considerar, presentados en un formato que permite una visión integral de la empresa.
- Ayuda a comprender de manera fácil y rápida cómo se relacionan cada una de las partes principales de un negocio.
- Fomenta el trabajo en equipo, lo que facilita la divergencia de ideas. El diseño del modelo de negocio se desarrolla en colaboración en plataformas offline u online.

El Modelo Canvas de Negocios es una metodología fácil de usar que facilita la descripción, visualización, evaluación y modificación de modelos de negocios para que sean

más innovadores, efectivos y competitivos para satisfacer las demandas del mercado actual.

(Roa, 2023)

## Capítulo dos

### Caracterización de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS)

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2012), las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se presentan en el sector real a través de asociaciones, cooperativas, comunidades, unidades económicas y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

#### 2.1 Formas de organización de la Economía Popular y Solidaria

Una variedad de organizaciones pertenecen a la economía popular y solidaria (EPS) que trabajan para promover la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible. Los tipos de entidades financieras más frecuentes en este sector son cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, cajas de ahorro, cajas solidarias y otras entidades colectivas que se agrupan para reunir fondos, otorgar préstamos y ofrecer otros servicios financieros. Las características distintivas de estas organizaciones son su enfoque en la participación democrática, la solidaridad y la promoción del bienestar común. (SEPS, 2022)

Una cooperativa es una forma de organización económica y social basada en la propiedad y gestión colectiva de sus miembros. Estas entidades están diseñadas para satisfacer las necesidades comunes de sus asociados, ya sea en términos de producción, consumo, servicios financieros u otros aspectos. Una de las características fundamentales de las cooperativas es su estructura democrática, donde cada miembro tiene voz y voto en la toma de decisiones en esta forma de organización. (LOEPS, 2012)

Hay numerosos tipos de cooperativas, algunos de los cuales son los siguientes:

- Las **cooperativas de trabajo** son grupos de trabajadores que trabajan juntos para administrar una empresa o empresa en conjunto. Los trabajadores son dueños de la cooperativa y participan de manera democrática en la toma de decisiones.
- Las **cooperativas de consumo** son grupos de consumidores que se reúnen para comprar bienes y servicios de manera colaborativa, lo que les permite

obtener mejores precios y condiciones. La mayoría de los miembros son tanto usuarios como propietarios de la cooperativa.

- Las **cooperativas agrícolas** son grupos de productores agrícolas que se unen para comercializar sus productos, comprar insumos agrícolas en conjunto y acceder a servicios de capacitación y tecnología.

En algunos países, particularmente en América Latina, existen bancos comunales, una forma de organización financiera popular. Consisten en grupos de personas que viven en la misma comunidad que se reúnen con frecuencia para ayudar a sus miembros. Estos préstamos suelen ser pequeños y se destinan principalmente a actividades productivas o de subsistencia. Los bancos comunales ayudan a las personas de bajos recursos que no pueden acceder a los servicios financieros convencionales a obtener crédito. (LOEPS, 2012)

Las cajas de ahorro son instituciones financieras cuyo objetivo principal es incentivar a sus socios o clientes a ahorrar. A diferencia de los bancos comerciales, las cajas de ahorro son entidades locales o regionales y suelen ser administradas por y para la comunidad a la que sirven. Ofrecen una variedad de productos y servicios financieros, como cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y préstamos, con el fin de promover el ahorro y facilitar el acceso al crédito a sus miembros. Las cajas de ahorro también suelen enfocarse en educar y educar a las personas sobre finanzas que tienen dificultades para acceder a los servicios financieros convencionales. (LOEPS, 2012)

La asociatividad también se define como el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la Ley. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2014, como se citó en Proaño, et al., 2017)

## 2.2 Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

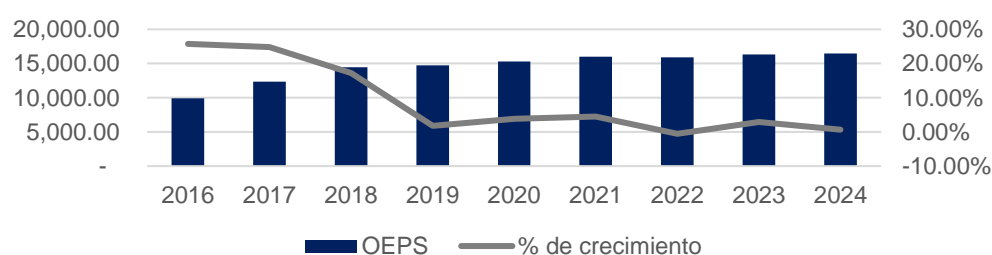
En las últimas décadas, la economía popular y solidaria en Ecuador ha experimentado un crecimiento notable. Hasta la fecha más reciente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ha registrado 77,493 organizaciones de EPS en el país. Estas organizaciones se encuentran en una variedad de lugares y trabajan en una variedad de industrias económicas, desde la agricultura hasta los servicios financieros y la producción artesanal. Además, las EPS en Ecuador son diversas en tamaño, estructura y objetivos, lo que demuestra la riqueza y complejidad del sistema económico y social del país. (SEPS, 2024)

En la Región 7 de Ecuador se encuentra una parte importante de la economía popular y solidaria del país. En esta región hay 7,012 organizaciones de EPS, según los datos proporcionados por la SEPS. Las entidades se encuentran en las regiones de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe, y juegan un papel importante en la creación de empleos, la prestación de servicios financieros y el fortalecimiento de las conexiones comunitarias. Las organizaciones de EPS en la Región 7 se destacan por su enfoque en la inclusión social, su capacidad para adaptarse a las necesidades locales y su contribución al desarrollo económico sostenible de la región. Es importante destacar que en su mayoría son asociaciones agropecuarias (SEPS, 2024).

La figura 4 recoge el crecimiento de las organizaciones de la SEPS desde el año 2016 al 2024 y su porcentaje de crecimiento en este sector en el transcurso de tiempo antes mencionado.

**Figura 4**

*Crecimiento de las Organizaciones de la SEPS*



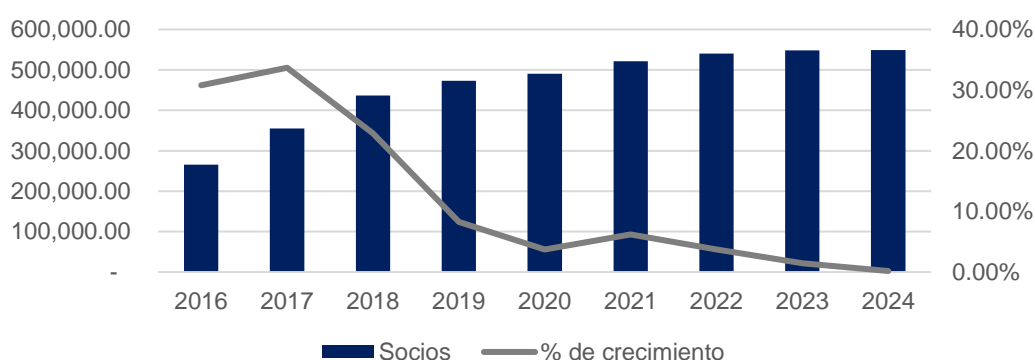
*Nota.* Adaptado de la SEPS (2024).

El número de organizaciones ha aumentado de manera desigual durante el período analizado. Los crecimientos más altos se registraron en 2016 (25.75%) y 2017 (24.77%). El crecimiento ha sido moderado desde 2018, pero se ha mantenido positivo en todos los años, excepto en 2022, cuando se produjo una leve caída (-0.54%). El crecimiento de las EPS ha tenido un impacto positivo en la economía de Ecuador, contribuyendo a la creación de empleo, la generación de ingresos, la reducción de la pobreza, el desarrollo local y la protección del medio ambiente.

En cuanto a la figura 5 recopila el crecimiento de los socios en la SEPS desde el año 2016 al 2024 y su porcentaje de crecimiento en el transcurso del tiempo.

**Figura 5**

*Crecimiento de socios en la SEPS*



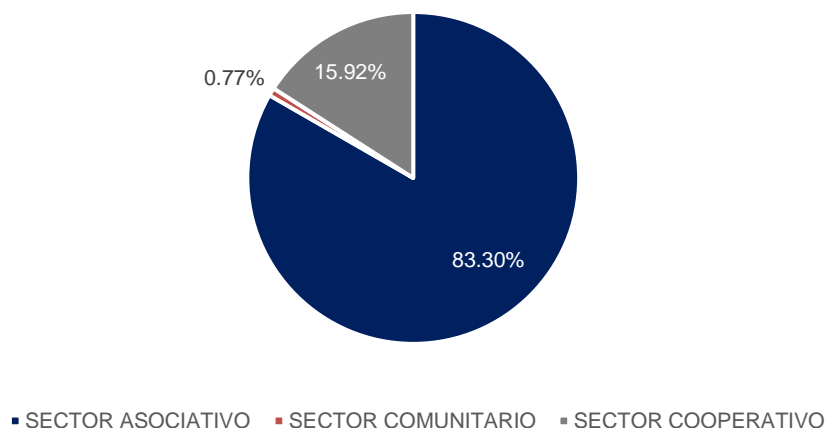
*Nota.* Adaptado de la SEPS (2024).

A lo largo del período analizado, el número de socios ha sido desigual. Los años 2016 y 2017 registraron los mayores crecimientos. En los últimos años, el crecimiento ha sido positivo, aunque se ha moderado desde 2018. El aumento en el número de socios en las EPS en Ecuador ha tenido beneficios en varios aspectos, como una mayor capacidad de gestión, una mayor representatividad para influir en las políticas públicas que afectan a las EPS, una mayor sostenibilidad para reducir la dependencia de la financiación externa, así como un mayor dinamismo aportando nuevas ideas, experiencias y conocimientos a las EPS, y una mayor cohesión social entre sus miembros, ya que comparten el mismo valor.

En la figura 6 se visualiza el porcentaje de las organizaciones de la economía popular y solidaria del sector económico dividiéndose en tres sectores.

**Figura 6**

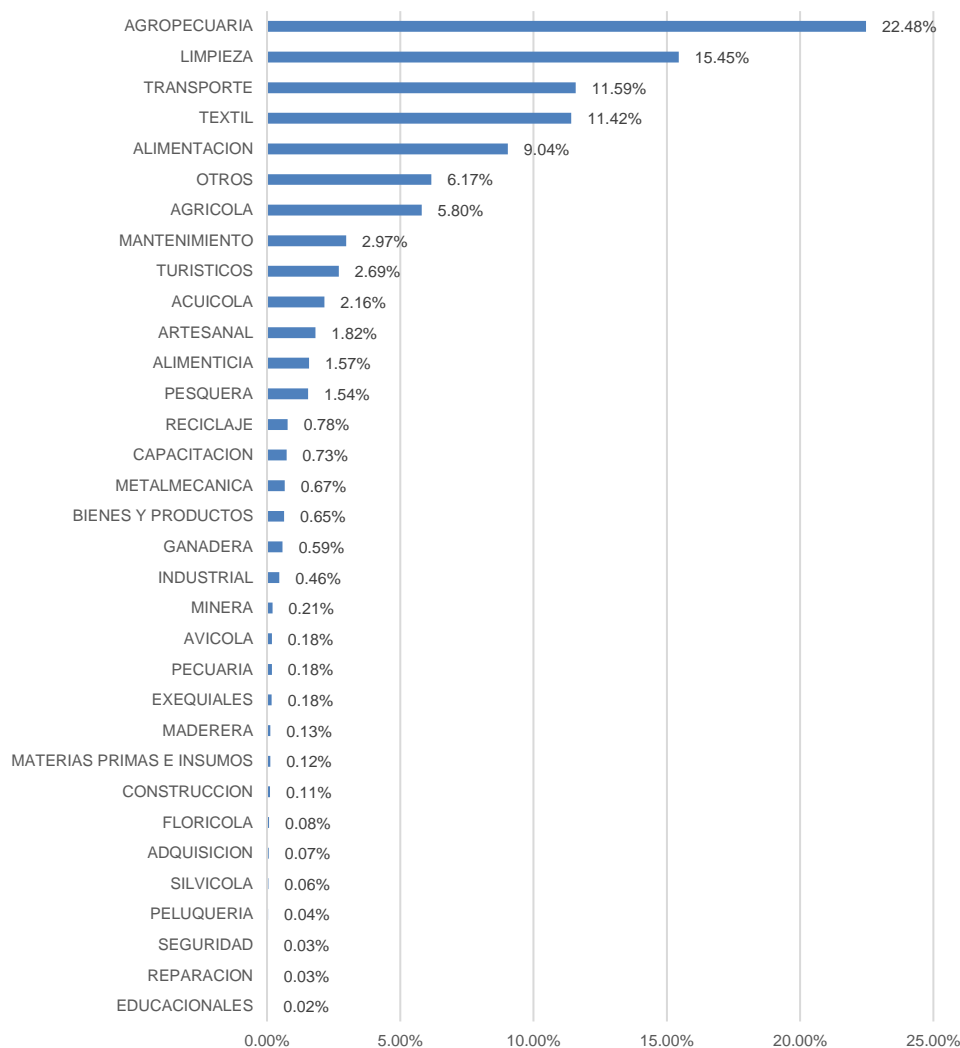
*Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Sector Económico*



*Nota.* Adaptado de la SEPS (2024).

En Ecuador, las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria son entidades sin ánimo de lucro que agrupan a personas que comparten intereses comunes, como la producción, el consumo o la prestación de servicios. El sector asociativo tiene una participación del 83.30%, mientras que el sector cooperativo tiene una participación del 15.92%. Las cooperativas son empresas de propiedad y gestión compartida por parte de sus miembros. Las cooperativas de EPS son más grandes que las asociaciones y las organizaciones comunitarias, y pueden estar ubicadas tanto en áreas urbanas como rurales. Finalmente, el sector comunitario, que tiene una participación minoritaria del 0.77%, son entidades sin ánimo de lucro de pequeña escala que trabajan para el desarrollo de una comunidad rural.

La figura 7 recopila el porcentaje de participación de las organizaciones de la economía popular y solidaria por clase de organización que ofrecen productos y servicios en el Ecuador.

**Figura 7***Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Clase de Organización*

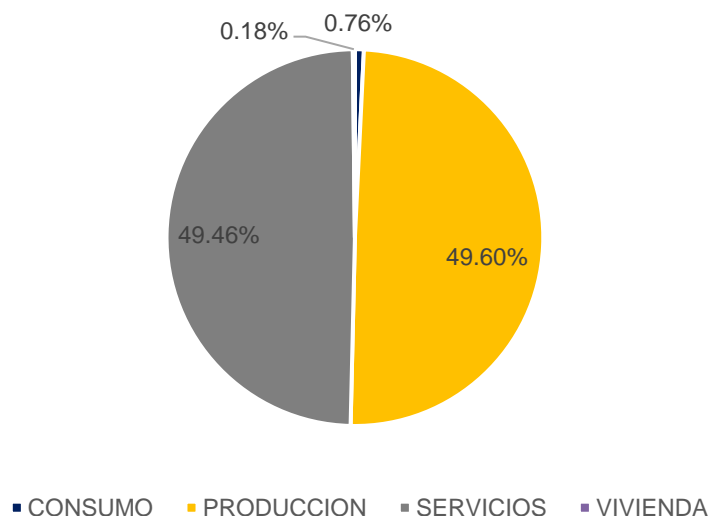
*Nota.* Adaptado de la SEPS (2024).

La agropecuaria es la categoría de organizaciones que más influye en la economía ecuatoriana, con un porcentaje de participación del 22.48%, seguida de la limpieza con un porcentaje del 15.45% y el transporte con un porcentaje de participación del 11.59%. Por otro lado, las organizaciones que menos contribuyen a la economía ecuatoriana son la educación con un porcentaje de participación del 0.02%, la reparación con un porcentaje de participación del 0.03% y la seguridad con un porcentaje de participación del 0.03%.

En la figura 8 se visualiza el total de las organizaciones de la economía popular y solidaria por grupo de organización donde se dividen en cuatro principales grupos.

**Figura 8**

*Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por Grupo de Organización*



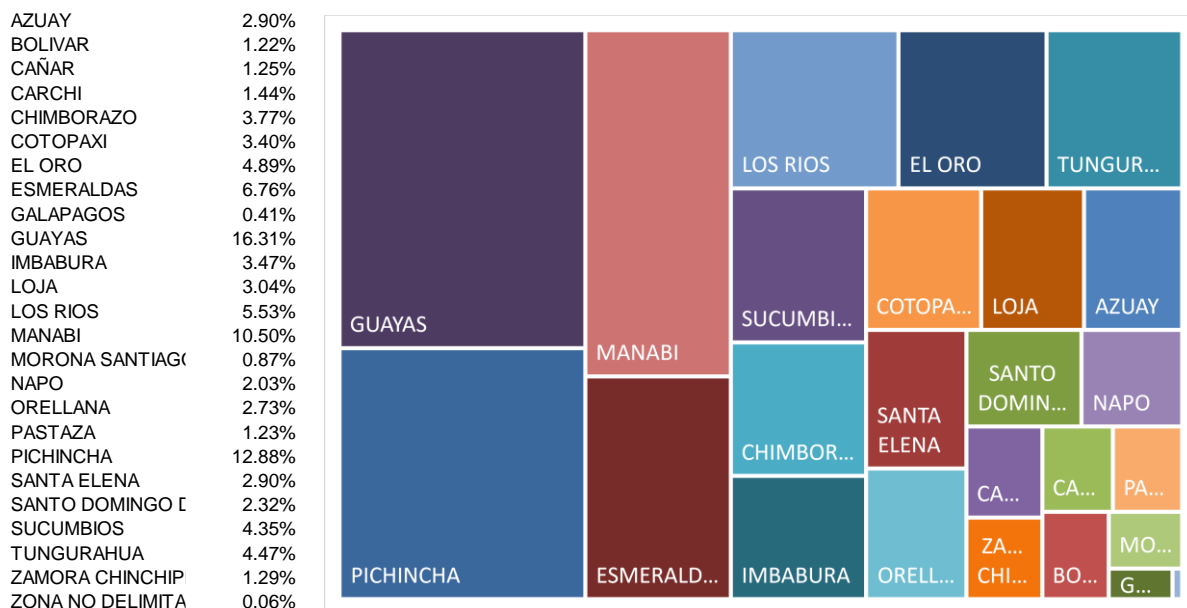
*Nota.* Adaptado de la SEPS (2024).

En la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, la producción es el grupo de organizaciones con la mayor participación, con un 49.60%. Las EPS de producción son organizaciones que fabrican bienes y servicios para su venta. La mayoría de estas organizaciones son de pequeña escala y se encuentran en áreas rurales. Las organizaciones que brindan servicios a sus afiliados o a la comunidad ocupan el segundo lugar con un porcentaje del 49.46% de las EPS de servicios. Estas organizaciones pueden ser de cualquier tamaño y estar ubicadas tanto en áreas urbanas como rurales. Luego, el grupo de consumo, que tiene un porcentaje de participación del 0.76%, son EPS de consumo, que son organizaciones que compran bienes y servicios para sus miembros, suelen ser de pequeña escala y están ubicadas en áreas urbanas. Finalmente, el grupo de vivienda, que tiene un porcentaje de participación del 0.18%, son EPS de vivienda, que son de zonas urbanas.

La figura 9 visualiza el porcentaje de concentración de las organizaciones de la economía popular y solidaria en el Ecuador.

**Figura 9**

*Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria*



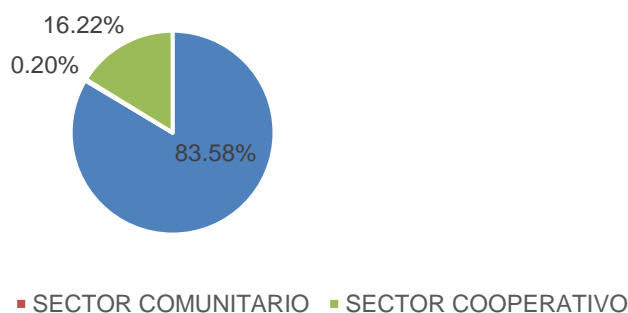
Nota. Adaptado de la SEPS (2024).

La provincia del Guayas tiene la mayor concentración de organizaciones de Economía Popular y Solidaria con un porcentaje del 16.31% debido a que es una de las provincias más pobladas del país y cuenta con una actividad económica próspera. Le sigue Pichincha con un porcentaje del 12.88% debido a que es la provincia donde se encuentra la capital del país, Quito. La tercera provincia con mayor concentración de organizaciones de Economía Popular y Solidaria es Manabí con un 10.50%, una provincia con una economía próspera.

En la figura 10 se visualiza el total de las organizaciones de la economía popular y solidaria en el sector de Loja que así mismo se dividen en 3 principales sectores.

**Figura 10**

*Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por sector en Loja*



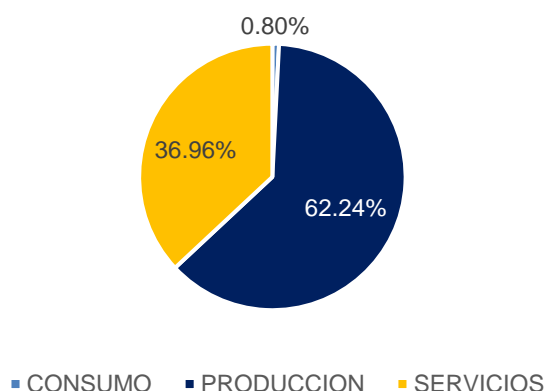
Nota. Adaptado de la SEPS (2024).

El mayor porcentaje de participación en las EPS es el sector asociativo con un 83.58% en las EPS, son entidades sin ánimo de lucro que agrupan a personas que comparten intereses comunes, como la producción, el consumo o la prestación de servicios, le sigue el sector cooperativo, que son empresas de propiedad y gestión compartida de sus socios y tienen una participación del 16.22% en las EPS de Loja, las cooperativas son más grandes que las asociaciones y las organizaciones comunitarias, y se encuentran tanto en áreas urbanas como rurales. Por último, pero no menos importante, el sector comunitario, que tiene una participación del 0.20% de las EPS de Loja, son entidades sin ánimo de lucro que trabajan para mejorar una comunidad en particular.

La figura 11 recopila el total de las organizaciones de la economía popular y solidaria por grupo de organización en Loja, donde se dividen en cuatro principales grupos.

**Figura 11**

*Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por grupo de organización en Loja*



*Nota.* Adaptado de la SEPS (2024).

El grupo de EPS más numeroso en Loja es el grupo de producción, con una participación del 61.92%, debido a que son organizaciones que producen bienes y servicios para la venta y suelen ser de pequeña escala y ubicadas en zonas rurales. El grupo de servicios, con un porcentaje de participación del 37.28%, es el grupo de organizaciones de servicios que brindan servicios a sus afiliados o a la comunidad. Finalmente, el grupo de consumo, con un porcentaje de participación del 0.80%, estas EPS de consumo son organizaciones que compran bienes y servicios para sus afiliados.

## Capítulo tres

### Metodología, análisis y discusión de resultados

#### 3.1 Metodología de la investigación

##### 3.1.1 *Enfoque de la investigación*

Se presenta un trabajo con un enfoque mixto, por un lado, se evidencia un aspecto cuantitativo gracias a la base numérica que posee la investigación, especialmente en el sectorial e indicadores relacionados a la caracterización de la región 7. Por otro lado, un componente cualitativo muy marcado en relación con la investigación de un fenómeno a base de normativa y literatura que permita realizar un modelo de negocio que cumpla con los principios de la Economía Popular y Solidaria.

##### 3.1.2 *Alcance de la investigación*

El presente trabajo mantiene un alcance descriptivo, analítico y explicativo. En primer lugar, mantiene un alcance descriptivo ya que se busca caracterizar el universo de la investigación, especialmente relacionado a la inclusión financiera de la Región 7 del Ecuador. En segundo lugar, es analítico y explicativo debido a que partimos de la comprobación de hipótesis mediante una serie de procesos estudiados.

##### 3.1.3 *Métodos de la investigación*

El presente trabajo de investigación mantiene métodos deductivo-sintético y analítico debido a que parte de un marco conceptual con situaciones generales cuyo análisis nos lleva a identificar explicaciones particulares. Especialmente de un análisis macroeconómico del sector de la Economía Popular y Solidaria, enfocado hacia las estrategias de inclusión financiera de la Región 7. Mediante la integración de componentes dispersos estudiados en su totalidad.

##### 3.1.4 *Unidad de análisis*

Mujeres emprendedoras de la Organización Económica Popular y Solidaria denominada "Bellavista Jipiro Alto".

### 3.1.5 *Fuentes de información*

Para el presente estudio se evidenciarán tanto fuentes primarias como secundarias distribuidas de la siguiente forma:

**Fuentes primarias:** entrevistas a las emprendedoras de “Bellavista Jipiro Alto” inscrito en el Municipio de la ciudad de Loja, adicional se entrevistó a un experto legal en Fintech para fortalecer la propuesta.

**Fuentes secundario:** artículos científicos, bases de datos, asesorías y tutorías de expertos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y del Clúster Financiero del Ecuador.

### 3.1.6 *Técnicas para la recolección de la información*

Las técnicas de recolección de información permitieron obtener datos relevantes para dar cumplimiento al objetivo de investigación, las técnicas que se usaron se presentan a continuación:

**Entrevistas:** A través de un cuestionario estructurado con cuatro preguntas se entrevistó a las emprendedoras de la Organización de Economía Popular y Solidaria de “Bellavista Jipiro Alto”, adicional a ello se consideró oportuno realizar una entrevista abierta a un experto del área legal de Fintech, Dr. Juan Francisco Simone.

**Asesorías:** Con la inclusión al proceso de desafío de innovación se tuvo apertura a las tutorías de expertos del Hub de Innovación Financiera de la SEPS, información que se consideró para la propuesta del modelo de innovación que permite fortalecer el proceso de inclusión financiera.

**Base de Datos:** Principalmente, se hizo uso de estudios de inclusión financiera de la RFD, del Banco Central del Ecuador, del Censo 2022 del CNE, además de la base de datos estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para el procesamiento de información se hizo uso de la herramienta de Microsoft Excel en la que se trabajó el proceso de evaluación financiera, estudio de mercado, estudio técnico y organizacional.

### 3.2 Análisis de resultados

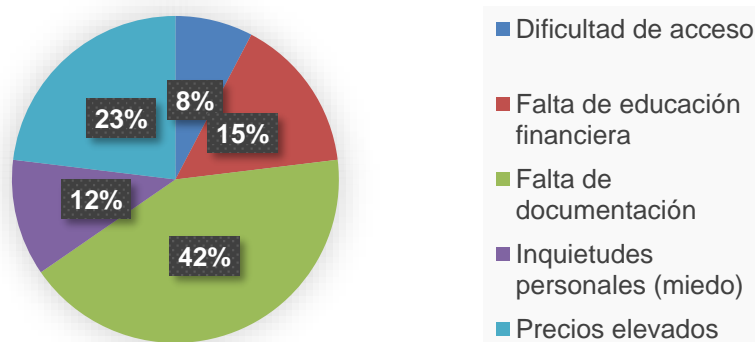
Los datos obtenidos en la presente investigación permiten conocer información relevante desde el punto de vista de las emprendedoras de las OEPS, y de los expertos en Fintech se obtuvieron los siguientes resultados.

#### 3.2.1 Análisis desde el punto de vista de las emprendedoras de la OEPS Bellavista Jipiro Alto.

El proceso de inclusión financiera permite que varias personas del sector popular y solidario tengan acceso y usen los productos y servicios del sistema financiero formal; sin embargo, se presentan limitantes que obstaculizan este proceso, en este sentido los resultados de la presente investigación realizada a las emprendedoras de la OEPS “Bellavista Jipiro Alto” arrojaron la siguiente información en la figura 12 donde se visualiza el porcentaje de las principales limitaciones que se presentan de la inclusión financiera.

**Figura 12**

*Principales limitaciones de la inclusión financiera*



*Nota.* Este gráfico muestra las principales limitaciones halladas mediante las entrevistas.

Basados en la investigación llevada a cabo sobre inclusión financiera, al analizar las entrevistas realizadas a once mujeres pertenecientes a organizaciones de la Economía Popular y Solidaria de la provincia de Loja, se ha identificado que las principales barreras para la inclusión financiera radican en la dificultad de acceso, la falta de educación financiera, la falta de documentación necesaria, inquietudes personales como el miedo y los precios elevados o tasas de interés muy altas.

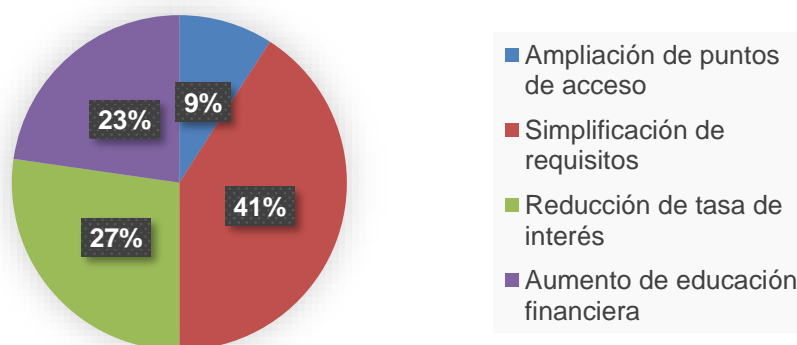
La mayoría de los encuestados, es decir, el 42% señalan que los requisitos para acceder a servicios financieros, como créditos o préstamos, son excesivos, y que gran parte de la población en las zonas rurales carece de la documentación necesaria, como comprobantes de ingresos o garantes, debido a que la mayoría se dedica al comercio informal. Además, el 23% destacan que las tasas de interés son demasiado elevadas, lo que dificulta aún más su capacidad para pagarlas. Otro desafío importante radica en la escasez de educación financiera y en el desconocimiento de conceptos básicos relacionados con las finanzas, lo cual constituye aproximadamente el 15% de las limitaciones identificadas. Esta carencia obstaculiza la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas sobre la utilización de los servicios financieros ofrecidos por entidades bancarias o cooperativas, así como para gestionar adecuadamente sus recursos económicos, ya sea para ahorrar, invertir o gastar

El 12% de los entrevistados expresan inquietudes personales, como el temor a depositar sus fondos en entidades bancarias y no recuperarlos posteriormente, mientras que otros argumentan que esta práctica es más segura, ya que ayuda a evitar un gasto constante e irresponsable. Otro factor que restringe el acceso a servicios financieros fundamentales, tales como préstamos, créditos o seguros, es la insuficiencia de puntos de acceso en zonas rurales. Esta limitación, que corresponde aproximadamente al 8% de las barreras identificadas, surge tanto por la distancia geográfica como por la deficiente infraestructura de acceso en dichas áreas.

Adicionalmente, se ha consultado acerca de las soluciones más aceptadas por las entrevistadas, en función de lograr el acercamiento a la inclusión financiera. A continuación, se presentan los hallazgos en la figura 13 como porcentajes de las principales soluciones aceptadas.

**Figura 13**

*Principales soluciones para la inclusión financiera*



*Nota.* Este gráfico muestra las principales soluciones halladas mediante las entrevistas.

Los entrevistados han propuesto una variedad de soluciones para abordar las limitaciones identificadas, como se muestra en el gráfico. La reducción de las tasas de interés, la reducción de los plazos de pago y la simplificación de los requisitos para acceder a servicios financieros son algunas de las medidas que se han implementado para ampliar los puntos de acceso a entidades financieras en proximidad a sus áreas geográficas. Además, se enfatiza la importancia de aumentar el número de charlas informativas y de capacitación dirigidas a la población, con el fin de informar a los ciudadanos sobre las finanzas personales y los bienes y servicios que brindan las instituciones financieras, así como enseñarles cómo usarlos adecuadamente.

Debido a la prevalencia del comercio informal entre ellos y la falta de documentación requerida, el 41% de los encuestados propone la simplificación de los requisitos para la obtención de servicios financieros, como préstamos o créditos. Sin embargo, el 27% de las personas que participaron en la encuesta destaca la importancia de disminuir las tasas de interés para aumentar su capacidad de pago a las entidades bancarias o permitir la extensión de los plazos de pago.

Además, el 23% de las personas encuestadas opina que es necesario aumentar las charlas y la educación financiera sobre la gestión del dinero y los bienes y servicios financieros disponibles, incluyendo cómo obtenerlos. Finalmente, el 9% de los entrevistados destaca la importancia de aumentar los puntos de acceso a servicios financieros,

especialmente en las áreas rurales, y sugieren la necesidad de más instituciones financieras y cajeros automáticos para facilitar las transacciones.

### **3.2.2 *Análisis de la información obtenida desde el punto de vista de expertos legales en el área de Fintech.***

La regulación ha sido un obstáculo significativo para el progreso económico y financiero del país en el sector Fintech. Es crucial contar con especialistas que nos orienten en la complicada tarea de hallar una figura legal que nos permita desarrollar el negocio en Ecuador. Aunque existen diversas restricciones en cuanto a la ausencia de una regulación específica, es importante comprender que ciertos organismos regulatorios están dispuestos a permitir el progreso y ayudar a las empresas a encontrar mejores soluciones a sus necesidades financieras.

En este sentido, mediante las asesorías se ha logrado identificar normativa respecto a los medios de pago y SEDPES, por lo que a continuación se resume parte de la normativa encontrada y de lo mencionado en las asesorías. Dicha normativa es la siguiente:

- JPRM-2023-014-M
- SB - 2023 -02416

Las billeteras digitales son un método de pago que permite hacer pagos y transferencias a través de un servicio o dispositivo electrónico, así como enviar y recibir giros financieros. Solo son responsables de sus operaciones las Sociedades Especializadas de Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPES), que son entidades financieras para las transacciones de sus clientes y auxiliares de servicios financieros de pagos con permiso. Solo pueden utilizar pagos electrónicos que hayan sido autorizados por el Banco Central de Ecuador.

Los fondos depositados en las cuentas de pago electrónico de los usuarios de billeteras electrónicas deben estar siempre disponibles para su titular de forma inmediata. Todos los días del año, las SEDPES y las entidades financieras autorizadas deben tener sistemas que permitan identificar y rastrear los fondos y transacciones de cada cliente. Las empresas que ofrecen billeteras electrónicas deben permitir a los usuarios establecer sus

propios límites máximos de operación. Además, deben informar a los usuarios sobre cómo realizar transacciones seguras.

Las SEDPES son entidades cuyo objetivo es recibir recursos para facilitar pagos y transferencias mediante medios electrónicos autorizados, así como enviar y recibir giros financieros. La constitución de esta deberá seguir los requisitos y procedimientos establecidos por la Junta de Política y Regulación Financiera en una resolución específica.

Los servicios que brindan son:

- Recibir recursos monetarios en las cuentas electrónicas de pago, mediante depósitos, transferencias o recepción de pagos.
- Efectuar pagos, transferencias y retiros de dinero.
- Enviar y recibir giros financieros.
- Recibir remesas del exterior
- Canalizar pagos al sector público, conforme las disposiciones a recursos públicos.

Una cuenta de pago electrónico es el registro de entrada y salida de recursos en una billetera electrónica. Las SEDPES abrirán y gestionarán cuentas individuales e identificables para cada cliente o usuario de billeteras electrónicas. Estas cuentas se utilizarán para depositar fondos y registrar transacciones. Las cuentas de pago electrónico solo podrán operar con fondos disponibles, no podrán ser sobregiradas ni generar intereses ni ganancias.

Las SEDPES deben solicitar permiso al Banco Central del Ecuador, cumpliendo con los requisitos establecidos por este organismo, el cual detallará las actividades y operaciones permitidas, así como los medios de pago permitidos. La autorización puede ser revocada por incumplimiento o mal uso. Después de recibir la aprobación, el Banco Central informa a la Superintendencia de Bancos sobre su decisión de otorgar licencias Fintech. La autorización entra en vigor a partir de la fecha de comunicación, sin importar la fecha en que la Superintendencia emitió la licencia.

Las SEDPES solo pueden operar con los medios de pago autorizados por el Banco Central. Además, deben mantener reservas de liquidez y encaje, calculadas y depositadas

según las regulaciones del Banco Central. Sus gastos no pueden mezclarse con los depósitos de los clientes y deben ser administrados independientemente. También deben proporcionar información sobre sus operaciones según lo determine el Banco Central.

Las SEDPES deben cumplir con las regulaciones sobre la prevención, detección y eliminación del lavado de activos y financiamiento de delitos. Es imposible para ellos realizar operaciones de crédito, financiamiento o diferimiento de pagos. No pueden pagar sus propias obligaciones con los fondos públicos.

Las entidades bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos que hagan negocios con las SEDPES deben asegurarse de que su calificación para el servicio que se está contratando esté en vigor, incluyendo la resolución de calificación como documento que habilita el contrato. Según el Código Orgánico Monetario y Financiero, las partes contratantes podrán enfrentar sanciones si no cumplen con esta disposición.

Antes de solicitar su calificación o licencia, deben presentar a la Superintendencia de Bancos el estudio de factibilidad económico-financiero, el cual debe tener en cuenta las tasas de interés y tarifas establecidas por la Junta de Política y Regulación financiera o la Junta de Política y Regulación Monetaria. Además, deben presentar el modelo de innovación tecnológica y crediticia de la entidad, el cual contiene datos actualizados, detalle de la situación financiera. Las entidades en el estudio de factibilidad económico-financiero y modelo de innovación tecnológica, deberán incluir y acreditar, en la forma, medios y condiciones, que cumplen con: el sistema alternativo de transacción (DCA), el enrutamiento de órdenes, el modelo de gestión crediticia y seguridad de la información incluida ciberseguridad.

En este sentido se plantean varios requisitos de forma que permiten la solicitud de una licencia a la Superintendencia, sin embargo, los dos expertos coinciden en la falta aún de la profundización en requisitos respecto a la constitución y control de estas entidades, que, si bien pueden ser sistemas auxiliares de pago, también se presentan como negocios Fintech.

### 3.3 Modelo de negocio innovador

Para encontrar la solución al problema se ha desarrollado un proceso de Creative Problem Solution (CPS), que se detalla a continuación:

#### 3.3.1 *Encontrar soluciones*

Desarrollar servicios más fáciles y claros para personas que están desbancarizadas de los sectores rurales, de esa manera generar inclusiones financieras más amables, usando el avance tecnológico; se podrá dar soluciones fáciles y rápidas para personas que manejan pequeñas cantidades de dinero.

#### 3.3.2 *Generar ideas y validarlas*

Se creará una billetera de pagos digital, es decir, una plataforma de pagos flexibles para usuarios y prestatarios con dificultades económicas, así mismo establecer un sistema de apoyo en el camino hacia la inclusión financiera que permita a las personas tener expertos en su proceso de conseguir productos financieros, especialmente, créditos.

#### 3.3.3 *Priorizar, analizar todo el proceso y seleccionar el tema del proyecto*

Finalmente fue necesario sintetizar, tanto la problemática general como los distintos problemas y soluciones necesarias que se abordan en la tabla 2, tabla 3 y tabla 4:

**Tabla 2**

*Árbol de problemas y soluciones (1/3)*

<b>Problemática:</b> Accesibilidad limitada al sistema financiero	
<b>Problemas</b>	<b>Soluciones</b>
Requisitos	Apoyo de expertos en la consecución de servicios financieros.
Limitada educación financiera	Desarrollo de contenidos de educación financiera como servicio a la comunidad

**Tabla 3***Árbol de problemas y soluciones (2/3)*

<b>Problemática:</b> Bajo nivel de conocimiento del sistema financiero y sus herramientas	
<b>Problemas</b>	<b>Soluciones</b>
Desconfianza en el sistema financiero	Implementar campañas publicitarias de acceso y uso de productos financieras
Bajo nivel de estudios y capacitación en el sistema financiero	Generar alianzas con juntas parroquiales y líderes comunitarios para brindar capacitación en sistema financiero

**Tabla 4***Árbol de problemas y soluciones (3/3)*

<b>Problemática:</b> Acceso limitado a herramientas informáticas y de comunicación para el ámbito financiero	
<b>Problemas</b>	<b>Soluciones</b>
Baja cobertura de internet en zonas rurales	N/A desde el proyecto.
Acceso limitado a celulares	Alianza estratégica con empresas de telefonía celular y/o IFIs para financiar celulares.
Baja capacidad de uso de las plataformas financieras	Programas de capacitación in-situ

Una vez analizados los resultados de la investigación, la solución está encaminada hacia el uso de herramientas digitales que logren satisfacer las necesidades financieras de la población rural. En este sentido, se plantea una solución Fintech a este dilema que se basa en desarrollar un modelo de negocio que permita atender la problemática de inclusión financiera en grupos vulnerables, específicamente a campesinos de la ruralidad que están excluidos por factores previamente establecidos. Para ello, se crearía un software con las funciones de ser una billetera electrónica y pagos digitales llamada "QULLQI", donde el software sería propio, la billetera electrónica registraría los valores que puede transaccionar electrónicamente y los pagos digitales sería la ayuda de estas transacciones financieras con el uso de celulares antiguos a través de mensajes de texto y también de celulares inteligentes y/o computadoras, tal como se evidencia en la compañía MPESA al ser un caso de éxito a nivel mundial. Este primer segmento del modelo de negocio se sustenta en mantener transacciones por mensajes de texto convencionales tanto con familiares y con comercios.

Al analizar el desarrollo de este software se tendría ventajas ya que sería propio el costo sería más barato, flexible y sobre todo ajustado a las necesidades de las personas y se garantizaría capacitaciones periódicas por si haya cambios en algún momento, también el software de billetera electrónica y pagos digitales tendría ventajas por ser de fácil uso, eficiencia de costos y tiempo en las transacciones así como que se garantice la seguridad de datos del usuario, como el control y disponibilidad del dinero del cliente para uso de pagos inmediatos que quiera realizar. Las posibles y probables desventajas de este proyecto en sí son el tiempo de desarrollo del software, así como también algunas personas podrían llegar a tener desconfianza en la tecnología y en la seguridad, otra desventaja es que las personas cada vez tendrían menos contacto físico, así como también la ciudadanía no acepte el proyecto y también podría ser otra limitante que no cubra la red de cobertura en las zonas que se quisiera implementar este software.

En este sentido, la billetera digital sería este primer paso para las personas excluidas financieramente, de acercarse al buen manejo del dinero, pero como se estableció en el concepto de inclusión financiera, todavía quedan pendientes varios aspectos de educación y de servicios financieros, por lo que la billetera digital no será más que este medio por el cual se genere confianza y fácil accesibilidad con las personas y así poder acompañarlas hacia la inclusión financiera.

El segundo segmento de negocio está encaminado hacia la educación financiera y hacia el acercamiento a productos y servicios financieros. Una vez entablada una relación de confianza entre la herramienta digital y los usuarios, es necesario el establecer capacitaciones financieras con alianzas estratégicas en las comunidades rurales, capacitaciones tanto en el buen uso de la aplicación como en finanzas personales y educación financiera en general. Mediante mensajes de texto y cronogramas de capacitación se puede ir implementando un mejor conocimiento financiero en los usuarios, quienes encontrarán en la herramienta digital y en asesores financieros un apoyo hacia la búsqueda de otros servicios y productos del sistema financiero. Si bien sería extraordinario que la herramienta logre ofrecer dichos productos, por temas legales sabemos que no es posible bajo la normativa y la figura legal

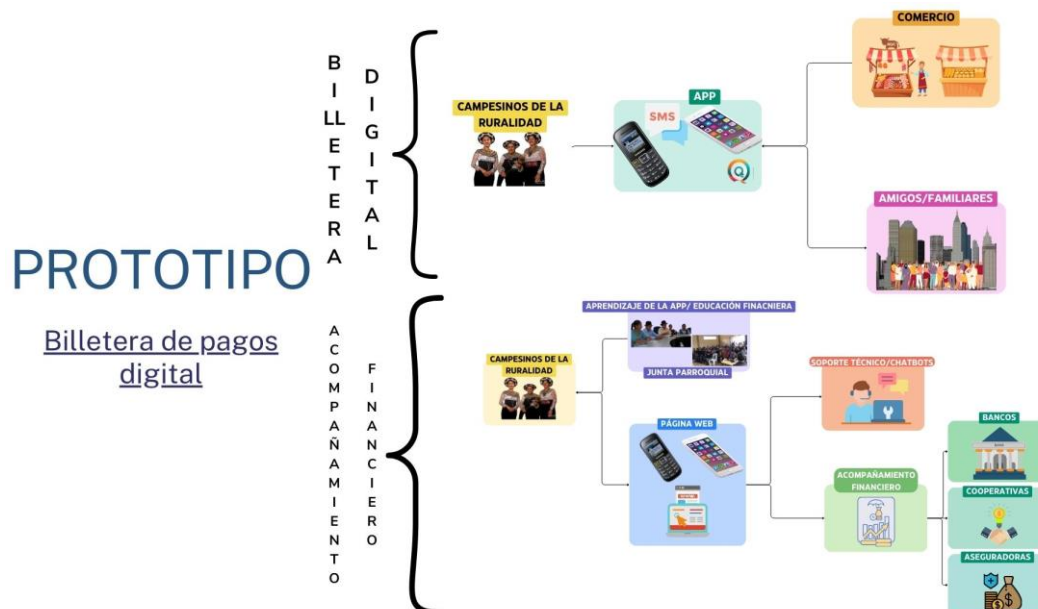
sobre la que se constituiría dicha herramienta, por lo que es necesario no solo ayudar en mejorar el conocimiento financiero sino también en guiar a las personas en el camino hacia la búsqueda de satisfacer sus necesidades financieras como podrían ser préstamos, inversiones, seguros, entre otros, que mediante ayuda de expertos se logrará eliminar las principales limitantes.

Adicionalmente, el primer segmento del modelo de negocio nos permitirá recopilar información y ayudar hacia respaldar la búsqueda de servicios financieros, principalmente los préstamos, cuyo respaldo en la documentación necesaria no solo nos ayudará a lograr obtener dicho producto, sino que puede ayudar en la limitante de tasas de interés muy altas. En este sentido, de manera detallada se ha expuesto la idea de herramienta digital “QULLQI” a las personas entrevistadas y se ha obtenido una respuesta favorable y de emoción hacia ideas disruptivas y enfocadas en el desarrollo económico.

A continuación, se presenta en la figura 14 un resumen de las líneas de negocio como prototipo de la billetera de pagos digitales “QULLQI”.

**Figura 14**

*Prototipo de billetera de pagos digitales*



*Nota.* Elaboración de los autores.

### 3.3.4 Modelo de Lienzo Canva

El modelo implica los siguientes segmentos:

a) Segmento de clientes

El segmento objetivo son campesinos en zonas rurales de la Región 7 del Ecuador con acceso limitado a servicios financieros formales debido a barreras de distancia, bajos niveles de educación financiera, altos niveles de informalidad y desconfianza en el sistema bancario tradicional. A continuación, se refleja el análisis de mercado:

**Grupo objetivo:** Campesinos de la ruralidad, excluidos financieramente, mayores a 15 años dentro de la sierra y costa ecuatoriana con acceso a celular.

La tabla 5 recoge el estudio de mercado, pasando por los diferentes filtros para llegar a definir el mercado objetivo.

**Tabla 5**

*Estudio de mercado*

ESQUENA DE EMBUDO	PORCENTAJE	PERSONAS	COMENTARIOS
Población total	100.00%	16,938,986	
Población de la Región 7 del Ecuador		1,310,986	Porcentaje obtenido de la presentación de Resultados Nacionales del Censo 2022 del INEC.
Población de entre 15 a 69 años	69.00%	904,580	
Población rural	63.10%	570,790	
Población campesinos	26.08%	148,862	Porcentaje obtenido de una noticia respecto a la población de trabajadores del sector agropecuario y contrastado con análisis del gobierno.
Población con teléfono celular activado en zonas rurales	44.30%	65,946	Porcentaje obtenido de la presentación de Tecnologías de la información y comunicación del INEC a Julio, 2023.
<b>DEMANDA APARENTE</b>		65,946	
<b>DEMANDA SATISFECHA</b>	71.80%	47,349	La demanda satisfecha se interpretó del porcentaje de inclusión financiera (adultos de 15 a 69 años, que formaron parte del sistema financiero, cuenta activa, respecto del total de la población) que presentó el BCE en el Informe de Resultados Estadísticas de Inclusión Financiera del cuarto trimestre de 2023. Lo que indicaría las personas que ya pertenecen al sistema financiero y por ende su demanda ya fue satisfecha y no formarían parte del proyecto.
<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	28.20%	18,597	Porcentaje resultante del faltante de la población excluida financieramente.
<b>MERCADO OBJETIVO</b>	80.60%	14,989	Porcentaje obtenido excluyendo el porcentaje de analfabetismo digital, debido a que dentro del proyecto no forma parte del objetivo educación en tenas digitales.

Si bien el mercado objetivo apunta a la totalidad del mercado al cual podríamos atacar, es necesario tener en cuenta que dicho criterio parte de la necesidad nacional de inclusión financiera, por lo que el alcance junto con el crecimiento de la red de cobertura telefónica irá creciendo paulatinamente.

b) Propuesta de valor

La propuesta de valor central es proveer una billetera electrónica intuitiva mediante una aplicación móvil de fácil acceso, que permita realizar transacciones monetarias de forma segura a bajo costo, así como administrar sus finanzas personales de manera transparente e inclusiva, esto además permitirá generar bases de datos financieras personalizadas de los clientes. Esto se complementa con educación financiera básica y soporte técnico presencial continuo mediante promotores comunitarios, que ayudarán a los clientes en el proceso de obtener productos financieros.

c) Canales

La aplicación móvil estará disponible para su uso en móviles básicos mediante mensajes de texto. Se establecerán centros de atención (chatbots) y capacitación en oficinas de cooperativas rurales y sedes de ONGs en las comunidades, con promotores técnicos locales.

d) Relación con clientes

La relación que se basa en la cercanía, el soporte personalizado y capacitación. Los centros comunitarios permiten generar confianza para la adopción de la solución, mientras monitores locales resuelven dudas e inquietudes en campo. Se aplicarán encuestas periódicas para retroalimentación y mejora continua.

e) Fuentes de ingresos

Los ingresos provendrán principalmente de una cuota anual para mantener la administración de la cuenta, misma que tendrá diversas formas de pago, entre las cuales se ofrecerán mensualidades o un solo pago al inicio del año. Adicionalmente se podrán encontrar dos tipos de ingresos, por un lado, una comisión que será cobrada a los negocios por transacciones con la aplicación, y, por otro lado, transacciones a los clientes en general, que

serán cobradas desde el cuarto año. Adicionalmente serán necesarias donaciones de entidades gubernamentales o IFIS para lograr el objetivo del proyecto.

f) Recursos clave

El recurso humano clave son los desarrolladores de software y data analytics. También la infraestructura de bases de datos, seguridad informática y servidores en la nube. La red de centros comunitarios con personal técnico es indispensable para la adopción en campo que nos ayudarán con la inclusión financiera.

g) Actividades clave

Actividades clave de desarrollo son el diseño tecnológico de la aplicación incorporando retroalimentación de usuarios reales, y un enfoque ágil para entrega de valor, además de actividades relacionadas a las capacitaciones financieras y al acompañamiento en el proceso de inclusión financiera. También se requiere gestión de alianzas estratégicas con actores locales y un plan de capacitación técnica continua a promotores y clientes en tenas financieros.

h) Asociaciones clave

Socios indispensables son cooperativas locales con llegada a campesinos para la promoción e implementación. ONGs conocedoras de la problemática rural dan soporte de campo junto con las juntas parroquiales. Se buscarán alianzas con entidades gubernamentales y de cooperación internacional que nos ayudarán en caso de necesidades de capital, además de la asociación con la plataforma de crowdfunding Kickstarter y BanEcuador relacionadas con el financiamiento de la idea de negocio.

i) Estructura de costos

Principales costos son nómina de desarrolladores, administradores, capacitadores, entre otro personal necesario. Respecto al giro de negocio se presentan 3 comisiones de vital importancia, la principal gira en torno a la comisión con las telefónicas por número de transacciones, la segunda gira en torno a la conectividad y finalmente una comisión por monto de transacción. Costos variables son comisiones por uso de mecanismos de pago y gastos de movilización de promotores a zonas rurales para capacitación.

### **3.4 Análisis técnico y financiero de la propuesta**

En todo modelo de negocio realizar el estudio técnico y financiero es elemental porque permite desde el ámbito técnico conocer el tamaño, localización, flujograma del proceso general, el organigrama organizacional de la propuesta, y desde el enfoque financiero determinar la viabilidad del proyecto, en este sentido se presentan las principales partes que se consideraron en ambos estudios.

#### **3.4.1 Estudio técnico de la propuesta**

##### **3.4.1.1 Tamaño del proyecto**

De acuerdo con el estudio de mercado, se estima una demanda potencial inicial del 80% del mercado objetivo (basado en otros estudios referenciales) que son aproximadamente 11,991 clientes interesados en utilizar la plataforma de gestión de finanzas personales. Por lo tanto, el tamaño del proyecto contempla una capacidad para atender a este segmento inicial de clientes. En este sentido se han realizado las cotizaciones con LAMBDA AWS que nos permitirá tener el tamaño propuesto durante el primer año de funcionamiento, además de la escalabilidad necesaria para los siguientes años.

##### **3.4.1.2 Localización del proyecto**

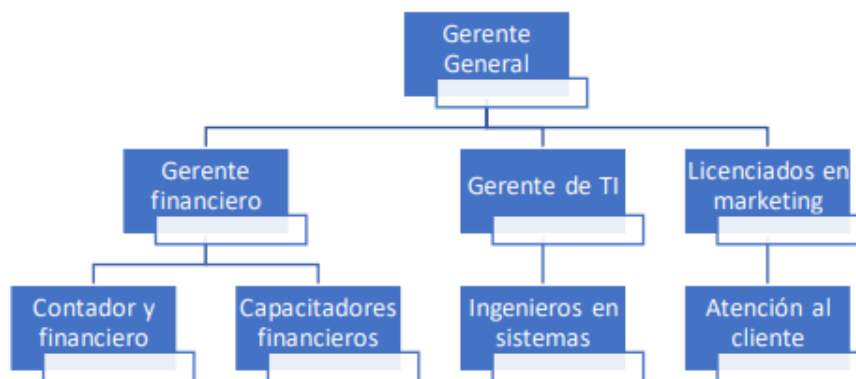
Por un lado, los servicios prestados por el proyecto tendrán una etapa inicial que aprovechará las coberturas telefónicas en las zonas rurales con señal dentro de la Región 7 del Ecuador (El Oro, Loja y Zamora Chinchipe), especialmente para los clientes que tendrán capacitaciones financieras. Aunque, por otro lado, las oficinas y el equipo se encontrará en oficinas dentro de Loja, donde también se proveerá de servicio al cliente a los usuarios.

##### **3.4.1.3 Flujograma del proceso general**

A continuación, en la figura 15 se presentan los pasos generales para la aplicación del modelo de negocio propuesto:

**Figura 15***Flujograma del proceso***3.4.1.4 Estructura organizacional**

El proyecto se llevará a cabo en oficinas que mantendrán una infraestructura tecnológica y áreas disponibles para el desarrollo y capacitación continua. Principalmente se manejarán 3 áreas claves: área de desarrollo de software, seguridad y tecnología, área de atención al cliente, marketing, soporte y el área financiera relacionada a capacitaciones y acompañamiento del cliente a productos financieros. A continuación, en la figura 16 se presenta la estructura organizacional:

**Figura 16***Estudio organizacional*

El presente estudio organizacional si bien se encuentra a nivel superficial y todavía no contempla varias áreas necesarias, en un inicio, ya contempla el gran impacto que pretende tener la Fintech desde el comienzo, principalmente enfocada en brindar un servicio de calidad a los clientes. Además de lo contemplado anteriormente, en el que mencionamos la utilización de salarios mínimos en cada área, que viene dado por el objetivo social de la Fintech como se presenta en la tabla 16:

**Tabla 6***Estudio organizacional del proyecto Fintech*

Área	Detalle	Cantidad	Valor mes	Valor año	Beneficios	Total	Comentarios
Gerente general	Administrativo	1	1,800.00	21,600.00	6,696.00	28,296.00	Valor obtenido de documento de
Administrativos y capacitadores	Gerente financiero	1	1,100.00	13,200.00	4,092.00	17,292.00	estructuras ocupacionales - sueldos y
	Contadores y financieros	1	500.00	6,000.00	1,860.00	7,860.00	salarios mínimos sectoriales y tarifas
Seguridad y software	Gerente de TI	1	1,100.00	13,200.00	4,092.00	17,292.00	salarios mínimos sectoriales 2023. El
	Ingenieros en sistemas	2	650.00	15,600.00	4,836.00	20,436.00	porcentaje de beneficios sociales fue
Marketing	Licenciado en marketing (vendedores)	2	500.00	12,000.00	3,720.00	15,720.00	obtenido de tomar en cuenta décimo tercero, décimo cuarto, fondos y
Atención al cliente	Asistente de servicio al cliente	1	800.00	9,600.00	2,976.00	12,576.00	aportación al IESS, además de que la
Financieros	Capacitadores financieros (acompañadores)	2	800.00	19,200.00	5,952.00	25,152.00	mayoría al estar ya un año en la compañía (0) tomados como inversión inicial, ya contaría con beneficios como fondos.

### **3.4.2 Estudio financiero de la propuesta**

El estudio financiero, permitirá identificar las inversiones necesarias a ser realizadas para el desarrollo del proyecto y los mecanismos de financiamiento, además de la proyección de ingresos, costos y gastos, que arrojarán la factibilidad del mismo.

#### **3.4.2.1 Inversiones del proyecto**

Para este apartado en el cual necesitamos identificar principalmente las inversiones necesarias para la implementación de nuestra idea de negocio, es necesario tener claro el enfoque dado. Si bien es sumamente importante el generar rendimientos para los stakeholders, también hay que recalcar que al principio el proyecto tiene un carácter social, por lo que tanto el financiamiento inicial como varios de los gastos necesarios se buscarán mediante organizaciones sin fines de lucro o profesionales en el sector que estén alineados a nuestro objetivo y deseen colaborar al proyecto sin recibir beneficios inicialmente.

A continuación, en la tabla 7 se detallan las inversiones tanto en activos fijos, intangibles y en capital de trabajo necesarios por el lapso de un año, dado que es el periodo pronosticado como necesario para lograr crear el nicho de mercado y comenzar a generar confianza en los clientes para que la idea de negocio entre en operación:

Tabla 7

## Inversiones

Tipo	Área	Detalle	Cantidad	Valor	Total	Comentarios		
Intangibles	APP	1 Creación de la APP y conectividad	1.00	Aplicación	17,500.00	17,500.00	Valor obtenido de cotizaciones similares en el mercado, además de la plataforma de AWS LAMBDA que nos permitirá desarrollar el modelo de negocio con menores costos.	
		1 Servidor AWS	1.00	Servidor	7,500.00	7,500.00		
	Integraciones	Licencias	1.00	Licencia	1,000.00	1,000.00	Valor referencial, no se logró obtener fuentes.	
	Seguridad y software	4 Programadores sin experiencia	12.00	Meses	500.00	24,000.00		
		2 Programadores con experiencia	12.00	Meses	800.00	19,200.00		
1 Jefe de programadores		12.00	Meses	1,200.00	14,400.00			
Capital de Trabajo	Gastos varios (caja)	1 Gastos varios (viajes, caja chica, servicios básicos, operativos necesarios entre otros)	1.00	Varios	10,000.00	10,000.00	Valor obtenido de documento de estructuras ocupacionales - sueldos y salarios mínimos sectoriales y tarifas salarios mínimos sectoriales 2023.	
	Marketing	4 Publicistas y visitadores a parroquias (incluye viáticos para visitas)	12.00	Meses	550.00	26,400.00		
		2 Publicistas experimentados (incluye viáticos para visitas)	12.00	Meses	850.00	20,400.00		
		1 Jefe de Marketing	12.00	Meses	1,200.00	14,400.00		
	Constitución	Gastos constitución	1.00	Papeleo	1,700.00	1,700.00	Valor obtenido de una noticia en el diario LA HORA como referencia.	
	Administrativos y capacitadores	4 Asistentes financieros y capacitadores en parroquias (viáticos)	12.00	Meses	800.00	38,400.00	Valor obtenido de documento de estructuras ocupacionales - sueldos y salarios mínimos sectoriales y tarifas salarios mínimos sectoriales 2023.	
		2 Asistentes financieros experimentados y capacitadores en parroquias (viáticos)	12.00	Meses	1,000.00	24,000.00		
		1 Jefe Financieros	12.00	Meses	1,600.00	19,200.00		
	Tangibles	Hardware	Varios equipos	7.00	Computadores y servidor	1,500.00	10,500.00	Valor cotizado en tiendas tecnológicas para adquirir computadoras para programadores.
	<b>Inversión total</b>					<b>248,600.00</b>		

### **3.4.2.2 *Financiamiento del proyecto***

Contemplando la propuesta de valor y objetivo del presente proyecto, una de nuestras principales fuentes de financiamiento será el crowdfunding, especialmente por el impacto social se cree que puede llegar a tener en la sociedad y el compromiso que puede generar el presente proyecto. En este sentido, gracias al éxito que este proyecto puede llegar a tener en estas plataformas, el crowdfunding representará el 40% de la inversión, aproximadamente, lo que representaría el buscar USD 99,000.00; es así como se ha seleccionado la plataforma Kickstarter en la cual se considera se podrá alcanzar dicho objetivo, debido a que están presentes inversionistas de todo el mundo, donde triunfan principalmente proyectos con aspectos sociales, como el analizado. La plataforma Kickstarter una vez alcanzados los objetivos de recaudación exige un porcentaje del 5% del total de fondos, que será contemplado en nuestro estado de resultados integral (ERI), además de que a los inversionistas principalmente se les hará llegar videos e información de los avances del proyecto como recompensa a su inversión, que de alguna forma llega a tener un tratamiento contable como el de una donación.

El restante será obtenido en un 50% de los créditos de BanEcuador, del cual se ha realizado una simulación de crédito en su plataforma que se encontrará como anexo al presente documento. Finalmente, el sobrante 10% que representa USD 25,300.00 será aportado por los accionistas, que además se espera que la cantidad aporta se finalmente USD 30,000.00, y así poder ocupar la diferencia en capital de trabajo inicialmente.

A continuación, se presenta el proceso mediante el cual se obtuvieron los datos de todos los rubros necesarios para construir el flujo neto.

### 3.4.2.3 Ingresos

A continuación, en la tabla 8 se presenta el proceso por el cual se obtuvo los flujos de ingresos dentro de los 5 años puestos a evaluación:

**Tabla 8**

#### Ingresos y proyección

Área	Detalle	Años					Comentarios	Porcentajes de crecimiento utilizados <sup>1</sup>				
		1	2	3	4	5		73.8	76.2	79.7	82	82.5
	% del mercado objetivo	80%	85%	87%	90%	92%	El porcentaje de mercado objetivo de los primeros dos años nace a partir del análisis de posibles clientes especialmente en grandes zonas rurales cerca de ciudades importantes, a las cuales el ingreso se nos haga más fácil. Posteriormente se ocupó un crecimiento igual al crecimiento que han tenido las parroquias respecto a su aumento en la conectividad, presentado en el MINTEL Ecuador 2023.	3.25%	4.59%	2.89%	0.61%	2.84%
<b>Cantidad</b>	<b>Clientes</b>	11,991	12,741	13,102	13,473	13,855	Nace a partir de multiplicar el mercado objetivo con el % propuesto anteriormente.	6%	3%	3%	3%	
	Número de transacciones mes	2	7	12	14	16	No se encontraron estudios respecto a número de transacciones en zonas rurales, se analizó el resumen presentado por ASOBANCA y las edades a las que se realizan más transacciones, esto sumado al objetivo de ser una plataforma de billetera digital ligada a consumos del hogar, se estimó que el objetivo sería que las compras se realicen en tiendas con nuestra plataforma por lo que desde compras pequeñas hasta compras más grandes podrían estar contempladas					

<sup>1</sup> Crecimiento en la conectividad del Ecuador

Área	Detalle	Años					Comentarios	Porcentajes de crecimiento utilizados <sup>1</sup>						
		1	2	3	4	5		73.8	76.2	79.7	82	82.5		
	Número de transacciones año	24	84	144	168	192								
	Valor promedio por transacción	22	24	28	30	32	Similar a lo establecido en el rubro anterior, dicho valor nace del análisis del documento de ASOBANCA y de ingresos en campesinos, además de los gastos para el hogar incurrido en distintas tiendas.	9%	17%	7%	7%			
	Total transacciones año	263,806	305,775	366,852	404,199	443,370								
	Total monto transado	6,331,344	25,685,109	52,826,666	67,905,507	85,127,023								
	Valor fijo por mantener la cuenta - anual	10	10.91	12.73	13.64	14.55	Se estableció un valor que nos permita cubrir los gastos de mantener al personal que está detrás de la FINTECH, por lo que se prefirió generar un valor fijo de mantenimiento antes que comisiones por transacción a clientes. Su crecimiento será el mismo que el del valor promedio de transacción.							
<b>Precios</b>	Comisión cobrada a negocios por transacciones con app	0.37%	0.40%	0.47%	0.50%	0.54%	Ligado al objetivo de que el mercado objetivo ocupe la app para realizar compras del hogar, se espera cobrar una comisión a los negocios que realicen las transacciones con la app. Del total de transacciones se espera que un 80% de las transacciones sea con tiendas. Su crecimiento será el mismo que el del valor promedio de transacción.							

Área	Detalle	Años					Comentarios	Porcentajes de crecimiento utilizados <sup>1</sup>				
		1	2	3	4	5		73.8	76.2	79.7	82	82.5
	Comisión cobrada por monto de transacción				0.030%	0.032%	Dicho monto no se cobrará desde un inicio hasta posicionar la app, por lo que se aplicará desde el año 4 con comisiones bien bajas. Su crecimiento será el mismo que el del valor promedio de transacción.					
	Ingreso por mantenimiento de cuenta	119,912	138,989	166,751	183,727	201,532						
	Ingreso por comisión a negocios	18,741	82,940	199,012	274,091	366,511						
	Ingreso por monto transado	-	-	-	20,372	27,241						
<b>Ingresos</b>	<b>Ingreso total</b>	<b>138,653</b>	<b>221,928</b>	<b>365,763</b>	<b>478,190</b>	<b>595,283</b>						
	<b>Ingreso no operacional (auspicios y alianzas estratégicas y donaciones)</b>	<b>140,000</b>	<b>120,000</b>	<b>100,000</b>	<b>80,000</b>	<b>60,000</b>	Dicho monto nace a partir de alianzas estratégicas especialmente con ONGS y organismos gubernamentales, que esperamos nos ayuden en la búsqueda de nuestro punto de equilibrio y del impacto social que buscamos.					

### 3.4.2.4 Costo de ventas

A continuación, en la tabla 9 se presenta el proceso por el cual se obtuvo los flujos de costo de ventas dentro de los 5 años puestos a evaluación:

**Tabla 9**

*Costos y proyección*

Área	Detalle	Años					Comentarios
		1	2	3	4	5	
	Comisión con telefónica por número de transacciones	0.3	0.30	0.31	0.31	0.32	
<b>Costo</b>	Comisión por conectividad	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	Se partió de analizar una aplicación similar en Asia, llamada M-PESA (reporte anual) en la que identificamos que los principales rubros obedecen a la relación estratégica con telefónicas, en este sentido se evaluó una de las compañías más grandes del país OTECEL y si bien no se identificaron valores de comisiones que se encuentren públicos relacionados a conectividad, se estimó dichos valores mediante sus análisis financieros y los de M-PESA. La primera comisión mantiene un crecimiento relacionado a la inflación (1.54%) obtenido de páginas estadísticas, mientras que el resto mantiene un crecimiento igual al planteado en el aumento de transacciones y montos.
	Comisiones por monto	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	
<b>Costo de ventas</b>	Pago comisión por telefónicas	79,141.79	93,145.21	113,471.37	126,948.75	141,395.67	
	Pago comisión por conectividad	2,638.06	3,335.73	4,669.02	5,511.81	6,449.02	
	Pago comisión por monto	633.13	2,802.01	6,723.39	9,259.84	12,382.11	
	<b>Costo de ventas</b>	<b>82,412.99</b>	<b>99,282.96</b>	<b>124,863.78</b>	<b>141,720.41</b>	<b>160,226.80</b>	

### 3.4.2.5 Gasto administrativo y de ventas

Inicialmente el gasto administrativo si bien conlleva otros desembolsos, fue establecido a partir del estudio organizacional, con un crecimiento igual a la inflación 1.54% en el transcurso de los años, como se muestra a continuación en la tabla 10:

**Tabla 10**

#### *Gastos administrativos y de ventas*

Detalle	1	2	3	4	5	Comentarios
Gastos administrativos y de ventas	144,624	146,851	149,113	151,409	153,741	Crecimiento por tasa de inflación. (1.54%)

### 3.4.2.6 Gasto depreciación y amortización

A continuación, en la tabla 11 se muestra el cálculo de la depreciación y amortización para todos los años, tomando en cuenta los años de vida útil en la legislación ecuatoriana:

**Tabla 11**

#### *Gasto depreciación y amortización*

Detalle	Monto USD	Valor residual	Años de vida útil	Gasto
Software	83,600.00	-		27,966.67
Hardware	10,500.00	1,000.00	3	3,166.67
Integraciones	5,000.00	-		1,666.67
<b>Total</b>				<b>31,366.67</b>

### 3.4.2.7 Gasto Interés y pago de capital

De manera inicial en la figura 17 se presenta la tabla de amortización de la simulación del préstamo con BANECUADOR:

Figura 17

Simulación préstamo bancario BANECUADOR



## Detalle Simulación de Crédito

Tipo	PYME	Tasa Nominal(%)	9.76
Destino	Capital de Trabajo	Tasa Efectiva(%)	9.76
Sector Económico	N/A	Monto(USD)	124,300.00
Facilidad	Pequeña y Mediana Empresa	Plazo(Años)	3
Tipo Amortización	Cuota Fija	Fecha Simulación	2024-01-14
Forma de Pago	Anual		

**Recuerda:** Esta información es una simulación de crédito que permite familiarizarse con nuestro sistema. No tiene validez como documento legal o como solicitud de crédito.

Periodo	Saldo	Capital	Interés	Cuota
0	124300.00			
1	86659.86	37640.14	12131.68	49771.82
2	45346.04	41313.82	8458.00	49771.82
3	0.00	45346.04	4425.77	49771.82

Con esto en consideración se presenta en la tabla 12 el pago de interés tanto de Kickstarter como del préstamo obtenido en BANECUADOR.

Tabla 12

Amortización de capital e intereses

Detalle	Monto USD	Interés					Comentarios
		1	2	3	4	5	
Kickstarter	99,000.00	4,950.00					La plataforma cobra un 5% de interés del total recaudado.
Préstamo	124,300.00	12,131.68	8,458.00	4,425.77			BANECUADOR solo presenta plazos de hasta 3 años a una tasa del 9.76%
<b>Total</b>	<b>223,300.00</b>	<b>17,081.68</b>	<b>8,458.00</b>	<b>4,425.77</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

El pago de capital del préstamo que será utilizado se puede evidenciar en la captura de BANECUADOR, flujo que será ocupado en el análisis financiero.

### 3.4.2.8 Impuestos

Para el cálculo de impuestos fue necesario tomar en cuenta tanto el impuesto a la renta con 25% y el porcentaje de participación a trabajadores que representa el 15%, en este sentido el valor generado por impuestos representa el 36.25% de la utilidad antes de impuestos.

### 3.4.2.9 WACC

A continuación, en la tabla 13 se muestra el cálculo WACC realizado:

**Tabla 13**

WACC

Detalle	Monto USD	Tasa de interés	Peso	WACC	Comentarios
Kickstarter	99,000.00	5%	39.08%	1.95%	Se buscará el financiamiento de la plataforma de crowdfunding, que brinda gran oportunidad de levantamiento de capital para ideas con impacto social, además solo se paga el 5% de interés.
Préstamo	124,300.00	9.76%	49.07%	4.79%	Se realizó una simulación de un préstamo en BAN ECUADOR donde se obtuvo la tasa de 9.76% para emprendimientos. Se adjunta la captura de la simulación.
Accionistas	30,000.00	29%	11.84%	3.46%	Finalmente se realizarán rondas para inversionistas de riesgo, además de estar nosotros dentro de ellos y ser accionistas de la compañía.
Total	253,300.00		100.00%	10.20%	

El costo de capital para los accionistas fue obtenido de la siguiente manera como se muestra en la tabla 14:

**Tabla 14**

*Cálculo costo de capital*

Costo de capital	Porcentaje	Comentarios
Tasa libre de riesgo	5.10%	La tasa libre de riesgo fue obtenida de la tasa de interés que está ofertando el banco más grande del país (BP) para inversionistas.
Prima de riesgo	4.01%	La prima de riesgo (rf-rm). El riesgo de mercado fue obtenido de un promedio, de las obligaciones que actualmente se encuentran en la Bolsa de Valores de Quito, de las compañías financieras. Este porcentaje fue de 9.11% que disminuido la tasa libre de riesgo (5.1%) nos dio la prima de riesgo de 4.01%
ENBI	20.11%	El ENBI fue tomado del BCE al 14 de enero de 2024.
<b>Costo de capital</b>	<b>29.22%</b>	

### 3.4.2.10 *Evaluación financiera*

A continuación, en la tabla 15 se presenta el cálculo del flujo neto y de los indicadores, además de su respectivo análisis:

**Tabla 15***Flujos netos a 5 años*

Detalle	0	1	2	3	4	5
Inversión	248,600.00					
Ingresos		138,652.59	221,928.24	365,763.29	478,189.99	595,282.96
- Costo de ventas		82,412.99	99,282.96	124,863.78	141,720.41	160,226.80
= Utilidad Bruta		56,239.60	122,645.29	240,899.51	336,469.58	435,056.16
- Gasto Administrativo y ventas		144,624.00	146,851.21	149,112.72	151,409.05	153,740.75
= Utilidad Operativa		-88,384.40	-24,205.92	91,786.79	185,060.53	281,315.40
- Gasto Depreciación y amortización		31,366.67	31,366.67	31,366.67		
= Utilidad antes de intereses e impuestos		-119,751.07	-55,572.59	60,420.13	185,060.53	281,315.40
- Gasto Intereses Kickstarter		4,950.00				
- Gasto Intereses préstamo		12,131.68	8,458.00	4,425.77		
+ Ingresos no operacionales (donaciones)		140,000.00	120,000.00	100,000.00	80,000.00	60,000.00
= Utilidad antes de impuestos		3,167.25	55,969.41	155,994.36	265,060.53	341,315.40
- Impuestos		1,148.13	20,288.91	56,547.95	96,084.44	123,726.83
= Utilidad Neta		2,019.12	35,680.50	99,446.40	168,976.09	217,588.57
+ Gasto Depreciación y amortización		31,366.67	31,366.67	31,366.67	-	-
- Pago préstamo		37,640.14	41,313.82	75,346.04		
Flujo neto	-248,600.00	-4,254.35	25,733.35	55,467.03	168,976.09	217,588.57

**3.4.2.11 Indicadores y análisis**

A continuación, en la tabla 1 se presenta los indicadores financieros aplicados y analizados reconociendo la aceptación del proyecto:

**Tabla 16***Indicadores financieros*

Indicador	Valor	Comparación	Valor	Indicador	Resultado
Inversión	-248,600.00	<	307,186.22	Valor presente	<b>ACEPTO</b>
Costo oportunidad	10.20%	<	15.92%	Tasa Interna de Retorno	<b>ACEPTO</b>
Valor presente	307,186.22	>	248,600.00	Inversión	<b>ACEPTO</b>
Valor actual neto (VAN)	58,586.22	>	-	N/A	<b>ACEPTO</b>
Tasa Interna de Retorno	15.92%	>	10.20%	Costo oportunidad	<b>ACEPTO</b>
Índice de deseabilidad	1.24	>	1	N/A	<b>ACEPTO</b>

Una vez analizados todos los indicadores, evidenciamos que el proyecto si debe ser realizado, aun cuando su objeto es social, se evidencia que presenta ganancias para sus accionistas y buenos indicadores de evaluación de proyectos.

### 3.5 Análisis Legal

En el ámbito Fintech, la normativa ha sido un gran desafío para el desarrollo económico y financiero del país. En este sentido, fue de suma importancia lograr encontrar profesionales que guíen en la complicada tarea de encontrar una figura legal que permita generar el concepto de negocio en Ecuador. Con la ayuda de Ketty Véliz y Juan Francisco Simone, se ha logrado caracterizar a la compañía como un medio de pago y sociedad especializada de depósito y pagos electrónicos (SED PES). Si bien la normativa proporcionada no aborda los temas de manera profunda respecto a constitución, operatividad y características, los sandboxes que se les permite a las compañías Fintech respecto a nueva normativa, permitirá un crecimiento paulatino para los agentes económicos presentes en el sector.

A pesar de las limitaciones en la falta de normativa específica, es necesario tener claro que hay apertura de ciertos entes regulatorios para permitir este crecimiento y lograr que las compañías se vayan abriendo paso en la búsqueda de mejores soluciones a necesidades financieras. Mediante las asesorías, se ha logrado identificar normativa respecto a los medios de pago y SED PES, entre las que se destacan la JPRM-2023-014-M y la SB - 2023 -02416.

## Conclusiones

Se ha diseñado el modelo de negocio de la herramienta digital "QULLQI", una billetera electrónica y plataforma de pagos móviles que busca atender las necesidades financieras de la población rural en la Región 7 del Ecuador. QULLQI se ha estructurado en dos segmentos clave: 1) La billetera digital y los pagos móviles a través de mensajes de texto y aplicaciones, y 2) La provisión de educación financiera y el acompañamiento para acceder a otros servicios financieros formales. Esta solución innovadora pretende aprovechar las tecnologías digitales para lograr una mayor inclusión financiera y promover el desarrollo de la economía popular y solidaria en las zonas rurales.

Se ha realizado una extensa revisión de literatura académica y fuentes oficiales que han permitido esclarecer los conceptos clave relacionados con la inclusión financiera, la economía popular y solidaria, y los modelos de negocios innovadores aplicables al sector financiero. Adicionalmente, se ha recopilado y analizado información estadística proveniente de instituciones como el INEC, el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo cual ha posibilitado caracterizar a los grupos vulnerables en la economía popular y solidaria, especialmente en las zonas rurales de la Región 7 del país. Aquí es necesario tomar en cuenta que existe información limitada y poco oportuna respecto a la inclusión financiera en Ecuador y a herramientas digitales innovadoras.

A través de las entrevistas semiestructuradas realizadas a 11 individuos pertenecientes a OEPS de Loja, se han identificado y analizado las principales barreras que enfrentan estos grupos en su acceso e inclusión al sistema financiero formal. Entre las limitantes más relevantes se encuentran: la dificultad de acceso, la falta de educación financiera, la falta de documentación, las inquietudes personales como el miedo, y los precios elevados de los servicios financieros. Estas insights han sido fundamentales para el diseño de la solución propuesta y la identificación de las necesidades específicas que debe atender la herramienta digital "QULLQI".

La investigación realizada ha permitido diseñar una solución Fintech innovadora, basada en una billetera digital y plataforma de pagos móviles, que busca abordar de manera

integral los principales desafíos de inclusión financiera identificados en las zonas rurales de la Región 7 del Ecuador. Asimismo, el estudio ha aportado con un sólido marco conceptual y evidencia empírica que contribuye al cuerpo de conocimiento sobre modelos de negocios inclusivos y el uso de tecnologías para promover el desarrollo económico y social de las comunidades vulnerables.

## **Recomendaciones**

El reto de la inclusión financiera implican varias aristas, en este sentido para la aplicación de esta herramienta digital es imprescindible la implicación de alianzas estratégicas que permitan no solo desde las instituciones financieras generar una apertura hacia grupos vulnerables, sino también desde organizaciones sin fines de lucro y organizaciones gubernamentales que puedan ser la alianza y permitan el alcance logístico hacia estos grupos. Es necesario detallar y tener claro los objetivos, estrategias y metas del proyecto e identificar y gestionar los riesgos asociados al proyecto, por lo que se espera que este proyecto sea un éxito y que contribuya a la inclusión financiera y al desarrollo económico del Ecuador.

Existe la necesidad de implementar políticas para promover el acceso a la tecnología y la inclusión financiera, así como priorizar las zonas rurales y los grupos vulnerables desarrollando programas de educación financiera y fortaleciendo la colaboración entre los sectores público, privado y social.

## Referencias

- Alonso, M. (08 de febrero de 2024). *Modelo Canvas: ¿Qué es, para qué sirve y cómo hacerlo con ejemplos?* Obtenido de ASANA: <https://asana.com/es/resources/business-model-canvas>
- Alvarado, V. (12 de julio de 2023). *Descubriendo el Significado de Innovación: Definición y Tipos*. Obtenido de Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor: <https://cide.pucp.edu.pe/descubriendo-el-significado-de-la-innovacion-definicion-y-tipos/>
- Araujo, M., & Cordovez, A. (2024). Aplicación de los Contratos de Adquirencia para el Desarrollo Económico de Instituciones Financieras y Banca Fintech. *USFQ Law Working Papers*, 1-15. doi:<https://doi.org/10.18272/usfq|wp.147>
- Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *Inclusión Financiera y Desarrollo Situación actual, Retos y Desafíos de la Banca*. Obtenido de Universidad de Especialidades Espíritu Santo: <http://201.159.223.2/handle/123456789/3208>
- Arregui, R., Rosa, G., & Karina, P. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. Samborondón: Universidad Espíritu Santo - Ecuador. Obtenido de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2020/inclusion-financiera-y-desarrollo-situacion-actual-retos-y-desafios-de-la-banca.pdf>
- Barg, E. (SA). *Generación de ideas de negocio y emprendedorismo (Habilidades directivas, Modelos de negocios, herramientas diversas y plan de negocios)*. Obtenido de Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria - Universidad de Belgrano: [https://www.rlcu.org.ar/recursos/A\\_0000144\\_003\\_Taller\\_1.pdf](https://www.rlcu.org.ar/recursos/A_0000144_003_Taller_1.pdf)
- Beck, K., Beedle, M., Van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., . . . al., e. (2001). *Manifiesto for Agile Software Development*. Obtenido de <http://agilemanifesto.org/>
- BOLD Consulting Group. (21 de septiembre de 2021). *Cuáles son los pilares que determinan el crecimiento de tu empresa*. Obtenido de BOLD Consulting Group: <https://bold.com.ec/cuales-son-los-pilares-que-determinan-el-crecimiento-de-tu-empresa/>
- Botin, R. (10 de diciembre de 2021). *Qué es un modelo de negocio y qué tipos hay [con ejemplos]*. Obtenido de Shopify: <https://www.shopify.com/es/blog/17389100-como-elegir-un-modelo-de-negocio-de-comercio-electronico>
- Buenaño, E., Baez, S., & Baus, C. (Diciembre de 2022). *¿Son compatibles la eficiencia financiera y social en la Economía Popular y Solidaria? Una propuesta de análisis para la COACs del*

- Ecuador, considerando la inclusión financiera.* Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gov.ec/wp-content/uploads/%C2%BF%20Son-compatibles-la-eficiencia-financiera-y-social-en-la-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria-Una-propuesta-de-ana%CC%81lisis-para-las-COACs-del-Ecuador.pdf>
- Cámara de Comercio de España. (SA). *El proceso de innovación.* Obtenido de Cámara de Comercio de España: [https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/proceso#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%2C%20como%20proceso%20por,de%20innovaci%C3%B3n%20de%20la%20empresa\).](https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/proceso#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%2C%20como%20proceso%20por,de%20innovaci%C3%B3n%20de%20la%20empresa).)
- Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. *Semestre Económico*, 183-203.
- Castellanos, E. (Octubre de 2020). *La importancia de las organizaciones Fintech "tecnología financiera" para el sistema financiero tradicional.* Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37082/CastellanosGonzalezErmeAlejandro2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, E. (2022). *Cinco características que distinguen a un modelo de negocio disruptivo.* Obtenido de Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad San Ignacio de Loyola: <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-ciencias-empresariales/administracion-y-emprendimiento/cinco-caracteristicas-que-distinguen-a-un-modelo-de-negocio-disruptivo>
- Castro, S., Chima, E., Mariory, O., & Cristina, O. (2022). Evolución Histórica de la Economía Popular y Solidaria y su aporte en la Economía del Ecuador. *Revista Académica Decisión Gerencial*, 64-84. Obtenido de file:///C:/Users/gaby2/Downloads/21-Texto%20del%20art%C3%ADculo-74-1-10-20221209.pdf
- Chávez, J. (2022). *¿Qué es una empresa tecnológica?* Obtenido de CEUPE European Business School: <https://www.ceupe.com/blog/empresa-tecnologica.html>
- Clavijo, C. (16 de febrero de 2024). *Qué es un modelo de negocios: definición, tipos y cómo crearlo.* Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/modelo-negocio#cuales>
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (13 de noviembre de 2018). *Estudio sobre el impacto en la competencia de las nuevas tecnologías en el sector financiero.* Obtenido de

- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia: <https://www.cnmc.es/la-cnmc-publica-un-estudio-sobre-las-nuevas-tecnologias-en-el-sector-financiero-fintech-372304>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2020). *¿Qué es Fintech?* Obtenido de Comisión Nacional del Mercado de Valores: <https://cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/QueesFintech.pdf>
- Corominas, C. (2021). Desarrollo del Sector Financiero Popular y Solidario: Pagos Digitales. *10° Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria*, 6. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/10o-Jornadas-Folleto-expositores.pdf>
- Cortés, D. (2017). *Fintech: Tecnología Financiera*. Obtenido de [www.foroconsultivo.org.mx](http://www.foroconsultivo.org.mx)
- Coto, L. (2023). EL ROL DE LOS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN EN EL FORTALECIMIENTO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA. *Jornadas Revista Digital*, 8.
- Cuesta, H., & Daza, J. (2023). *Efecto de las Fintech en la inclusión financiera y contribución en el desarrollo económico en la localidad 4 (San Cristóbal, UPZ La Gloria – Veinte de Julio) Bogotá*. Obtenido de Universidad de La Salle: [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=maest\\_finanzas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=maest_finanzas)
- Cueva, M. (27 de septiembre de 2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8325/1/T3619-MAE-Cueva-Las%20Fintech.pdf>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Bank, T. W. (2012). *Measuring Financial Inclusion The Global Findex Database*. Obtenido de Foro Consultivo Científico y Tecnológico, AC.: <http://econ.worldbank.org>
- Escudero, M. (2021). Inclusión Financiera de la mujer: Buenas prácticas y perspectivas para el Ecuador. *10° Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria*, 11. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/10o-Jornadas-Folleto-expositores.pdf>
- ESERP. (19 de febrero de 2016). *¿QUÉ ES UN MODELO DE NEGOCIO?* Obtenido de ESERP Digital Business & Law School: <https://es.eserp.com/articulos/que-es-un-modelo-de-negocio/>
- García, S. (2019). *Inclusión financiera y economía popular y solidaria: propuesta de agenda de políticas públicas para Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-363.pdf>

- Garrido, S. (14 de noviembre de 2023). *Las metodologías ágiles más utilizadas y sus ventajas dentro de la empresa*. Obtenido de IEBS Business School: <https://www.iebschool.com/blog/que-son-metodologias-agiles-agile-scrum/>
- Guzmán, Ó., & Andrade, D. (2023). *Guía para la Inclusión Financiera. Población en movilidad humana*. Obtenido de <https://reliefweb.int/report/ecuador/guia-para-la-inclusion-financiera-poblacion-en-movilidad-humana>
- Hidalgo, G., Kamiya, M., & Reyes, M. (2014). *Emprendimientos dinámicos en América Latina. Avances en prácticas y políticas*. Cararas: CAF.
- Hinojo, P., & López, J. (2022). *El fenómeno fintech*. Obtenido de [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2023/05/Reformas-de-la-competencia\\_\\_Capitulo-3.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2023/05/Reformas-de-la-competencia__Capitulo-3.pdf)
- Hinojo, P., & Rodríguez, J. (mayo de 2022). *El fenómeno fintech*. Obtenido de [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2023/05/Reformas-de-la-competencia\\_\\_Capitulo-3.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2023/05/Reformas-de-la-competencia__Capitulo-3.pdf)
- Igual, D. (noviembre de 2018). *Las fintech y la reinención*. Obtenido de Oikonomics: Revista de economía, empresa y sociedad: [https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/\\_recursos/documents/10/3\\_Igual\\_Oikonomics\\_10\\_a4\\_cast.pdf](https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/10/3_Igual_Oikonomics_10_a4_cast.pdf)
- ISDI Digital Talent. (03 de agosto de 2023). *Modelos de negocio: definición, tipos y cómo crearlo*. Obtenido de ISDI Digital Talent: <https://www.isdi.education/es/blog/modelos-de-negocio-definicion-tipos>
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). *Resolución No. JPRF-P-2023-080*.
- Kumar, A. (diciembre de 2023). *Inclusión Financiera y FinTech: Revisión de literatura y aplicabilidad para el caso argentino*. Obtenido de Universidad de San Andrés: <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/23769/1/%5bP%5d%20%5bW%5d%20T.L.%20Eco.%20Kumar%20Gupta%2c%20Aryan.pdf>
- Maestre, R. (11 de marzo de 2022). *Qué es fintech y por qué es el futuro de las finanzas*. Obtenido de IEBS Business School: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>
- Molina, D. (04 de noviembre de 2022). *Qué es el Modelo Canvas y ejemplos de Canvas reales*. Obtenido de IEBS Business School: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-el-modelo-canvas-y-como-aplicarlo-a-tu-negocio-agile-scrum/>

- Molina, F. (11 de septiembre de 2020). *Los 5 pilares del desarrollo de negocio*. Obtenido de Alta Dirección (AD): <https://www.escueladenegocios-ad.es/los-5-pilares-del-desarrollo-de-negocio>
- Morales, C. (2020). *Desarrollo, estructuras económicas, políticas públicas y gestión: Reflexión interdisciplinar*. Cuauhtémoc, Ciudad de México: Parmenia. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=8X\\_1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=8X_1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Muñoz, I. (2020). *Herramientas de creatividad y metodologías ágiles para la innovación educativa*. Obtenido de OpenCourseWare-UNIA: <https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/4649/TEMA%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, G., Velásquez, K., Marcos, K., & Seclen, J. (2019). *¿Cómo innovan las fintech peruanas?*. Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/360gestion.201901.002>
- Perazzo, N. (2023). Modelo de Negocios. En J. Marino, *La guía de Usina de Ideas. Estrategias y herramientas para emprendimientos* (págs. 121-135). Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). Obtenido de [https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/152678/Documento\\_completo.\)%20-%20Gu%C3%ADa-7.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/152678/Documento_completo.)%20-%20Gu%C3%ADa-7.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Proaño, T., Tapia, E., Álvarez, E., Ortiz, H., & Mora, P. (enero-junio de 2017). El trabajo en equipo de las asociaciones, en un marco de la economía popular y solidaria: estudio en un programa gubernamental. *Visión Gerencial*, 1, 125-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4655/465554397011/465554397011.pdf>
- Retuerto, A. (julio de 2023). *Las empresas Fintech: nuevas perspectivas para un negocio financiero digital*. Obtenido de Facultad de Comercio: Universidad de Valladolid: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/63724/TFG-J-567.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, I., Carmona, M., Aguilar, E., Pérez, M., & Enríquez, M. (2024). La innovación financiera en las empresas a través de las Fintech. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5, 301 –312. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2037>

- Roa, Y. (27 de enero de 2023). *Modelo de negocio Canvas: Qué es y cómo usarlo*. Obtenido de Semrush Blog: <https://es.semrush.com/blog/modelo-negocio-canvas-como-usarlo/>
- Rojo, M., Padilla, A., & Riojas, R. (2019). La innovación y su importancia. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v6n1.2019.67>
- Salas, L., & Alfaro, M. (2022). Criptomonedas y su efecto en la estabilidad del sistema financiero internacional: Apuntes para Centroamérica. *Revista Relaciones Internacionales*, 33-78. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/ri.95/1.2>
- Sarmiento, E. N. (02 de mayo de 2020). Estrategias de inclusión para el sistema financiero popular y solidario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5, 671-702. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215024/html/>
- Sarmiento-Arévalo, I. E.-Á.-Z. (2020). Estrategias de inclusión para el sistema financiero popular y solidario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 670-693. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215024/576869215024.pdf>
- Soto, G., & Botía, M. (2020). La revolución fintech en los medios de pago: situación actual y perspectivas. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época.*, 2, 112-133. doi:<https://doi.org/10.17561/ree.v2020n2.7>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (enero de 2024). SEPS. Obtenido de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-enero-2024.pdf>
- Suri, T., & Jack, W. (2016). The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Science*, 354(6317), 1288-1292. doi:<https://doi.org/10.1126/science.aah5309>
- Toledo, M. (2022). Panorama actual de las Fintech en el contexto financiero internacional. *Revista Cubana de Economía Internacional*, 9, 18. Obtenido de <https://revistas.uh.cu/rcei/article/view/2280>
- Universitat Carlemany. (04 de noviembre de 2021). *A qué se dedica una empresa tecnológica*. Obtenido de Universitat Carlemany: <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/que-se-dedica-una-empresa-tecnologica/>
- Valencia, M. (2022). *Tendencias actuales de investigación en las Fintech*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/84048/1128446090.2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Vargas, A. (2021). INCLUSIÓN FINANCIERA EN PERÚ Y LATINOAMÉRICA EN TIEMPOS DEL COVID-19. *QUIPUKAMAYOC*, 97-105.

Velecela Abambari, N. E. (abril de 2023). <https://www.flacsoandes.edu.ec/>. Obtenido de FLACSOAndes: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/19280/2/TFLACSO-2023NEVA.pdf>

Verzosi, C., & Freire, V. (2020). *La inclusión financiera y su relación con el Sector Financiero Popular y Solidario en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://aeca.es/wp-content/uploads/ixjor/26.pdf>

Vinueza, N. (2023). Innovación financiera y su impacto en la estabilidad del sistema financiero global. *Bastcorp International Journal*, 24-32. doi:<https://doi.org/10.62943/bij.v2n1.2023.25>

Zetsche, D., Buckley, R., Arner, D., & Barberis, J. (2017). *From FinTech to TechFin: The Regulatory Challenges of Data-Driven Finance*. Obtenido de Faculty of Law The University of Hong Kong:

<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=326006000126026094121102081122117014039076072008061049103070119120001006127111096031049041097106046029027001078080008086098112033000038039014086080118030019021071092041046079029110073118106031105127118084109077>

## Anexos

### Anexo 1

#### *Estructura de Entrevista a los Grupos Vulnerables*

#### **INCLUSIÓN FINANCIERA DE GRUPOS VULNERABLES**

#### **FINOVADORES UTEPELINOS SOLIDARIOS**

"Desafío de Innovación - Inclusión financiera de grupos vulnerables" organizado por el Hub de Innovación Financiera de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador. El desafío busca promover la inclusión financiera de grupos vulnerables como personas con discapacidad, mujeres embarazadas, migrantes, entre otros, a través de soluciones innovadoras desarrolladas por equipos de estudiantes universitarios.

**Grupo Vulnerable seleccionado:** Región 7 del Ecuador (Loja – El Oro y Zamora Chinchipe) campesinos de la ruralidad, mayores de edad, excluidos financieramente.

#### **Entrevistas de descubrimiento**

#### **Instrucciones:**

- Presentarse y explicar para qué se realiza la entrevista. En caso de tener una credencial de la UTP, tenerla a la vista de la persona. Igualmente demostrar apertura a cualquier duda o contra pregunta del entrevistado.
- Solicitar la autorización para poder realizar la entrevista, además de los siguientes datos:
  - Nombres y apellidos
  - Edad
  - Número de cédula
  - Número de celular (si aplica)
  - Dirección (Barrio, sector, referencias, entre otros)

*Nota: Al ser una entrevista que requiere de apertura en los entrevistados, se podría ofrecer un incentivo para que accedan a realizar la entrevista, principalmente con el objetivo de volver a contactarlos para una segunda entrevista. El incentivo podría ser comida, dulces, entre otros. Dichos gastos serán asumidos por los miembros del equipo.*

- Mínimo 10 entrevistas grabadas en video o en audio (respaldar mediante foto), que demuestren respuestas amplias (no cerradas, de si o no) y fluidez. Además, buscar ambientes cómodos (especialmente sentados que demuestren un ambiente informal, similar a una charla entre amigos).
- No limitarse a realizar las preguntas planteadas, en caso de identificar formas de profundizar en la entrevista o preguntas que se acoplen más a la realidad del entrevistado, existe libertad para modificar las preguntas y así conseguir los objetivos.
- En caso de ser necesario para entablar un ambiente de confianza demostrar apertura con anécdotas propias o ejemplos personales que permitan direccionar la entrevista.
- Al finalizar la entrevista expresar el agradecimiento por su colaboración, además de solventar cualquier duda o receptar cualquier consejo del entrevistado.

**Objetivos:**

- Identificar los problemas de cada entrevistado respecto al ingreso en el sistema financiero.
- Identificar experiencias que detonaron motivaciones o molestias del entrevistado respecto a la inclusión financiera.
- Identificar los factores que inciden en el proceso de inclusión financiera.
- Analizar las razones por las cuales se encuentran excluidos del sistema financiero.

**Preguntas:**

A continuación, se presentan preguntas amplias, que buscan desencadenar una conversación profunda entre el entrevistador y el entrevistado, más no una estructura fija de la entrevista. El entrevistador deberá buscar fluidez y podrá ir construyendo preguntas con respuestas más amplias y personales.

1. ¿Cuál ha sido su experiencia al intentar acceder a productos y servicios financieros en su comunidad o región?
2. ¿Qué experiencias previas ha tenido o ha escuchado de los bancos o cooperativas?
3. ¿Qué experiencias previas ha tenido o ha escuchado con personas informales, llamados chulqueros que prestan dinero?
4. ¿Ha tenido necesidades de financiamiento? ¿Cuáles han sido sus experiencias?
5. ¿Cuáles han sido sus estrategias o cuales ha escuchado que son los mejores mecanismos para conseguir o guardar dinero? (Explicación del por qué)
6. ¿Ha tenido experiencias con fraudes o estafas con su dinero? ¿Cómo las ha solucionado?
7. ¿Le ha impactado de alguna forma la evolución del uso de dinero en cualquier institución?
8. ¿Cuáles son las principales necesidades respecto a servicios financieros y a la administración del dinero, en campesinos de su edad en la región?
9. ¿Cómo ha afectado la exclusión financiera a su capacidad para llevar a cabo proyectos o actividades productivas en la comunidad?
- 10. ¿Qué desafíos o preocupaciones enfrenta al intentar guardar su dinero o pedir un préstamo en una institución financiera?** Se necesita identificar las trabas o las razones por las cuales son personas excluidas financieramente, sean estas, razones: tecnológicas (internet), de ubicación (lejanía con Ifis), de conocimiento, personales (miedos o molestias), entre otras.
11. ¿Ha recibido alguna capacitación o información sobre la importancia de la inclusión financiera? ¿Cómo ha influido esto en su percepción y participación en el sistema financiero?
12. ¿Cuáles considera que son las principales barreras que impiden la inclusión financiera de los campesinos del sector o lugar en el que reside?
13. ¿Qué factores motivarían a los campesinos de su edad a utilizar los productos y servicios financieros?
- 14. ¿Qué consejos daría a instituciones para mejorar su servicio o ampliar su alcance y cubrir sus necesidades con el dinero?**



**Anexo 3**

*Fotos realizando las entrevistas*







**Anexo 4**

*Video prototipo de la plataforma Qullqi App*

<https://youtu.be/DJTvKBFR90E?feature=shared>

**Anexo 5**

*Link con las capacitaciones recibidas.*

<https://hubinnovacion.seps.gob.ec/desafio/>