



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Análisis del impacto de las Fintech en la competitividad de las pequeñas
empresas de servicios financieros en Guayaquil**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: Jhender Bryan Holguin Quinde

TUTOR: Econ. Miriam Rosario Jara Molina, Mgtr

Guayaquil- Ecuador
2025

SEDE GUAYAQUIL

Chambers # 227 y 5 de Junio • Campus Centenario • Casilla 09-01-47-52 • Teléfono: | 5931 4 2590-630 Ext.: 4401

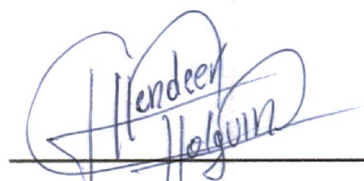
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Jhendeer Bryan Holguin Quinde con documento de identificación No. 0951813724, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académica, " Análisis del impacto de las Fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado de Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 6 de Febrero del 2025

Atentamente



Jhendeer Bryan Holguin Quinde

0951813724

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Jhendeer Bryan Holguin Quinde con documento de identificación N° 0951813724 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo, y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 6 de Febrero del 2025

Atentamente



Jhendeer Bryan Holguin Quinde

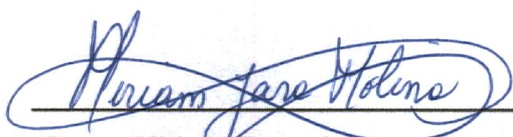
0951813724

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo. Miriam Rosario Jara Molina con documento de identificación N° 0907881957, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo me tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación **ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS**, realizado por Jhender Bryan Holguin Quinde con documento de identificación N 0951813724, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 6 de Febrero del 2025

Atentamente



Econ. Miriam Rosario Jara Molina, Mgtr

0907881957

Análisis del impacto de las Fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil

Analysis of the impact of fintech on the competitiveness of small financial services companies in Guayaquil

Jhendeer Bryan Holguin Quinde es egresado de la Carrera Administración de Empresa de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
jholguinq@est.ups.edu.ec

Miriam Rosario Jara Molina es profesor de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) mjaram@ups.edu.ec

Resumen

Las Fintech o tecnologías financieras, han experimentado un notable crecimiento en los últimos años, transformando el sector financiero y facilitando soluciones innovadoras. Estas tecnologías permiten satisfacer diversas necesidades, como la gestión de finanzas empresariales y personales, inversiones, pagos y remesas, otorgamiento de créditos, entre otros. En la actualidad, las Fintech coexisten con la banca tradicional, ofreciendo a los usuarios servicios más accesibles, eficientes y económicos. El objetivo principal de esta investigación es analizar el impacto de las Fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y bibliográfico, basado en la recopilación de información documental y la aplicación de encuestas. Los resultados revelaron que, según el Banco Central del Ecuador, el país cuenta con 55 Fintech, lo que evidencia un crecimiento en comparación con años anteriores. Además, las encuestas mostraron que el 42% de los encuestados identifica como el mayor impacto de estas tecnologías, la mejora de la eficiencia operativa de las pequeñas empresas, mientras que el 44% señaló riesgos asociados a la pérdida de datos y problemas de seguridad. En este sentido, se recomienda implementar estrategias robustas de ciberseguridad, así como promover la inclusión financiera a través de programas de capacitación en Fintech y educación financiera. Estas tecnologías desempeñan un papel crucial en la era digital, contribuyendo a la expansión de los servicios financieros y al fortalecimiento empresarial.

Palabras clave

Fintech, startups, competitividad, tecnología financiera.

Abstract

Fintech or financial technologies have experienced significant growth in recent years, transforming the financial sector and providing innovative solutions. These technologies meet a variety of needs, such as the management of corporate and personal finances, investments, payments and remittances, credit granting, among others. Currently, Fintechs coexist with traditional banking, offering users more accessible, efficient and economical services. The main objective of this research is to analyze the impact of Fintech on the competitiveness of small financial services companies in Guayaquil. A descriptive and bibliographic study was carried out, based on the collection of documentary information and the application of surveys. The results revealed that, according to the Central Bank of Ecuador, the country has 55 Fintechs, which shows a growth compared to previous years. In addition, the surveys showed that 42% of respondents identified as the greatest impact of these technologies, the improvement of operational efficiency of small businesses, while 44% pointed out risks associated with data loss and security issues. In this sense, it is recommended to implement robust cybersecurity strategies, as well as to promote financial inclusion through training programs in Fintech and financial education. These technologies play a crucial role in the digital era, contributing to the expansion of financial services and business strengthening.

Keywords

Fintech, startups, competitiveness, financial technology.

1. Introducción

El término Fintech proviene del vocablo inglés (finance technology) que significa tecnología financiera, las fintech son empresas que utilizan plataformas o soluciones tecnológicas y ofrecen servicios financieros de forma innovadora, ágil. (Frost et al., 2019).

Estas tecnologías han transformado el panorama de servicios financieros, redefiniendo los sectores de pagos electrónicos, inversiones, préstamos y gestión financiera, adaptándose rápidamente a las necesidades cambiantes de los usuarios, por lo que, juegan un papel clave en la inclusión financiera al llegar a poblaciones no bancarizadas. (Cueva Enríquez, 2021).

Actualmente las Fintech son empresas que proveen productos y servicios innovadores financieros, muestran una creciente expansión del mercado de un 243% en comparación con el año 2018, teniendo en Ecuador 55 empresas Fintech que brindan servicios diversos, los servicios más frecuentados son gestiones de finanzas empresariales 38%, pagos digitales 15%, Crowdfunding o fondo colaborativo 11%.

(Coba, 2022)

Según el Banco Central del Ecuador los startups de fintech por segmentos están conformados de la siguiente manera: las gestiones empresariales con 21, pagos digitales 8, Crowdfunding 6, préstamos 5, gestión financiera personal 4, seguridad y fraude 4, tecnología empresarial 3, gestión de inversión patrimonial 2, moneda digital 1, banca digital 1, de la cual, 31 se encuentran en Quito, 13 en Guayaquil, 4 en Cuenca, 3 residen en ciudades extranjeras fundadas por ecuatorianos y el resto en las demás ciudades del país. (Banco Central del Ecuador, 2022)

En Ecuador las fintech más usadas son Kushki, especializada en servicios de pago digital, que realiza 75000 transacciones por segundos, PayPhone es un aplicativo móvil que permite como usuario realizar y recibir pagos, Contífico diseñada para la gestión empresarial de todo tipo de empresa, en especial las que se dedican a la facturación electrónica y Contabilidad. (Coba, 2022)

La adopción de las fintech por parte de las pequeñas empresas en Ecuador ha mostrado una notable transformación en los últimos años. Sin embargo, su desarrollo sigue siendo limitado en comparación con grandes entidades financieras como Banco Internacional, Banco Pichincha y Banco Pacífico, entre otras. En estas instituciones, la implementación de tecnologías avanzadas ha favorecido una mayor integración y ha

ofrecido importantes facilidades en el sector financiero, logrando una amplia aceptación entre los ciudadanos de Guayaquil. (Corredor Higuera et al., 2018).

Las fintech gestionadas por bancos u otras entidades financieras representan una clara evidencia de que, en el futuro, la tecnología marcará la diferencia en el mercado, mejorando las interacciones con los clientes externos y permitiendo que las empresas se alineen con el nuevo ecosistema de herramientas digitales. (Blasco, 2021).

En este contexto, los modelos de pequeños negocios están siendo rediseñados para adaptarse a productos electrónicos inteligentes que simplifican y optimizan las transacciones financieras modernas. (Lincango, 2024).

Entre las principales ventajas de la adopción de estas nuevas tecnologías financieras se encuentran la eliminación de intermediarios, acceso ágil y sencillo, rapidez en las transacciones y la reducción de costos. Gracias a la incorporación de la inteligencia artificial, estas herramientas son flexibles, ofrecen contenidos claros y resultan ideales para su implementación en pequeñas empresas financieras. Además, facilitan un seguimiento transparente y permiten brindar servicios en zonas que tradicionalmente han sido desatendidas. (Aragoneses Méndez, 2023).

Luego de diversos estudios sobre las Fintech, se ha identificado que, aunque presentan numerosas ventajas, también enfrentan ciertas desventajas. Entre estas destacan la falta de regulaciones robustas, que generan riesgos como los ciberataques y fraudes, además de limitar su utilidad e implementación. Estas cuestiones representan un desafío constante, especialmente para las pequeñas empresas que buscan adoptar estas tecnologías. (García Álvarez, 2024).

Los impedimentos tecnológicos para la implementación y uso de fintech en pequeñas empresas de servicios financieros están limitadas por la incertidumbre de los usuarios, una infraestructura técnica deficiente y riesgos asociados a la seguridad cibernética. Estos factores generan que tanto el acceso a internet como el uso de aplicaciones móviles sean percibidos como opciones poco viables. (Warschauer, 2021).

Las barreras financieras incluyen altos costos iniciales, la falta de experiencia técnica y las dificultades para integrar las fintech con los sistemas tradicionales existentes. Estos obstáculos, junto con la limitada disponibilidad de financiamiento, dificultan considerablemente su adopción y, en muchos casos, se vuelve no viable para estas pequeñas empresas. (Carrasco Pacheco, 2024).

Las barreras normativas cuentan con regulaciones identificadas en la legislación para la implementación de tecnología financiera que están desde 2017 hasta 2021. La regulación de ley Fintech evidencia la falta de políticas públicas claras para respaldar su expansión y llegar a más usuarios. (Torres Sarmiento, 2024).

En el año 2022 Ecuador implementó una ley Fintech que incluyó la creación de un sandbox regulatorio, un entorno controlado diseñado para que las empresas prueben e innoven con nuevas tecnologías financieras bajo ciertas normativas. Sin embargo, estas regulaciones no han sido efectivas, ya que, carecen de transparencia y podrían dar paso a posibles actividades ilegales. (Cisneros, S.2024).

Las entidades como la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador se encargan de ver si estas operaciones se cumplen de manera correcta. (Piloza, 2024).

Las barreras de conocimiento relacionadas con las fintech incluyen la falta de competencias digitales necesarias para gestionar el bienestar financiero. Además, la carencia de una educación previa que fomente y desarrolle las habilidades útiles para el uso adecuado de estas herramientas tecnológicas constituye un obstáculo importante para su adopción. (Nurkholik, 2023).

Las vallas de educación financiera demuestran como la falta de capacitación, especialmente en mercados en desarrollo o países con baja alfabetización digital, son muros que impiden la implementación efectiva de las Fintech. (Alegre et al., 2022).

Los impedimentos culturales están asociadas a la preferencia de muchas personas por manejar dinero en efectivo, debido a que los métodos tradicionales de transacción están profundamente arraigados en sus hábitos. En lugar de optar por billeteras digitales para la compra de bienes o el pago de servicios, estas personas siguen utilizando el efectivo, manteniendo esta práctica a lo largo del tiempo, tal como lo evidencian diversas investigaciones. (Bakhshi et al., 2024).

A pesar de las interferencias mencionadas, las fintech ofrecen importantes oportunidades para las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil. Estas tecnologías avanzadas permiten resolver problemas complejos mediante el uso de herramientas como redes neuronales, predicciones precisas, análisis de comportamiento y toma de decisiones dinámicas, lo que optimiza significativamente los procesos y decisiones empresariales. (Pabon, 2023)

Estas herramientas tecnológicas no solo optimizan la gestión financiera, sino que también incrementan la competitividad en un mercado en constante evolución. Además, puede fomentar colaboraciones estratégicas que contribuyen a fortalecer la sostenibilidad económica de las pequeñas empresas. (Salid Beheshti University, 2021). Las empresas, sin importar su tamaño, no puede ignorar la tecnología que define el futuro, transformándose parte de un ecosistema digital que proporciona información clave para acceder a financiamiento y comprender los riesgos asociados. (Ceballos, 2023).

La adopción de estas tecnologías fintech no está exenta de riesgo, la dependencia de la plataforma digital da espacio a problemas de ciberseguridad y brechas de formación tecnológica, resulta crucial tener presente los beneficios y riesgos asociados. (Herrera, 2023)

Este estudio permitirá a las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil tomar decisiones informadas, también contribuirá el diseño de estrategias para futuros emprendimientos, fomentando el desarrollo sostenible del sector, esta dinámica es esencial, ya que permite identificar tanto las oportunidades como retos para este sector, planteando soluciones que potencien su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado.

En este contexto, tiene como objetivo general analizar el impacto de las fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil, para ello se busca diagnosticar el estado actual del uso de las fintech, identificar cuáles son las principales barreras que dificultan la implementación de estas tecnologías y determinar los beneficios y riesgos asociados adopción de la fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financiero.

1.1 Tecnología financiera en Ecuador

La tecnología financiera forma parte de la innovación que hace las finanzas tradicionales más eficientes y accesibles, complementando y potenciando el avance de la era de la digitalización en Ecuador. Las fintech brindan experiencia para sus usuarios, con dar unos pocos clics pueden realizar transacciones, cobro, pagos, sacar crédito, manejo virtual del dinero, etc. En conjunto los startups que son segmentos de digitalización y nuevas tecnologías se reflejan en el mercado ecuatoriano. (Olmedo Ramírez, 2023).

1.2 Beneficios y oportunidades para las pequeñas empresas

Las fintech ofrecen a las pequeñas empresas en Guayaquil beneficios como: fortalecimiento en la competitividad y estabilidad dentro de un mercado, es una parte clave de esta implantación, acelerando los trámites internos, disminuyendo gastos y eliminando los intermediarios. A través de herramientas como la IA, optimizan las operaciones financieras. Como resultado obtiene la oportunidad de reforzar la estabilidad económica, estas herramientas permiten que las pequeñas empresas puedan personalizar el servicio que ofrecen haciéndolo funcional según los requerimientos, aumentando la efectividad y aceptación en sus usuarios, cumpliendo con las expectativas de sus clientes. (Chaklader et al., 2023)

1.3 Barreras para la adopción de las fintech

Las barreras son obstáculos que dificultan la implementación de fintech o la adopción de nuevas tecnologías financieras, estas soluciones fintech, enfrentan limitaciones como la falta de infraestructura tecnológica, resistencia al cambio, carencia de conocimiento o capacitación de herramientas digitales. La necesidad de un marco regulatorio y la preferencia de los métodos tradicionales como el uso de efectivo, reflejan barreras culturales y normativas, mientras la baja alfabetización financiera subraya desafíos educativos persistentes. (Igamo, 2024).

1.4 Perspectivas futuras y desafíos

El futuro de las fintech en Ecuador depende tanto de la capacidad de adaptación de las pequeñas empresas como de las políticas implementadas para fomentar la innovación tecnológica. Resulta fundamental una cooperación efectiva entre el sector público y privado para superar los obstáculos existentes y aprovechar al máximo las oportunidades que las fintech ofrecen para impulsar el crecimiento económico. La tecnología transforma esquemas comerciales, es vital gestionar y mitigar los riesgos como la ciberseguridad, dependencia tecnológica, permitiendo a las pequeñas empresas optimizar su entorno lidiando con sus propios desafíos. (Vera, 2024).

1.5 Costo y requisitos de implementación

Los costos para la implementación de fintech pueden variar entre cincuenta mil y trescientos mil dólares donde incluye afiliaciones, mantenimiento, comisiones, aceptabilidad de tarjetas y seguridad, dichos valores pueden variar según la realidad del país y nivel de desarrollo. Los requisitos son documentación en regla que deben cumplirse para incorporarla en la organización las cual son: El registro único contribuyente (RUC) o Régimen Impositivo simplificado ecuatoriano (RISE), documento

de identidad, recibo de servicio básico, última declaración de impuesto, certificación de cuenta bancaria, balance del año anterior a la afiliación, son controladas por la regulación monetaria, junta de política y regulación financiera. (Medina Chicaiza, 2019)

2. Materiales y Método

La investigación tiene un enfoque mixto, se implementan métodos cualitativos y cuantitativos para obtener interpretación integral del impacto de la fintech en la competitividad de pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil.

El alcance de la investigación es descriptivo y el tipo de investigación se clasificó de campo, no experimental y transversal.

Se empleó el método deductivo, además se realizó análisis de los datos obtenidos mediante un método analítico sintético.

2.1 Población y Muestra

La población de estudio está conformada por pequeñas empresas que ofrecen servicios financieros en la ciudad de Guayaquil. La muestra consistió en 20 empresas seleccionadas teniendo un muestreo no probabilístico por conveniencia que cumplen con ciertos requisitos: tener entre menos de 200 empleados y estar operando en la ciudad.

Tabla 1

Pequeñas empresas encuestadas

Empresa
Fiduciaria del Pacífico S.A. Fidupacifico
Fidunegocios S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos
Globalenvios S.A.
Tecnología de Información hiper S.A.
Cardservice S.A.
Cdk Global Consulting Sociedad Anónima
Administradora de Fondos Adminifondos S.A. (Admin. municipal de Fondos y Fideicomisos Soc. Anonima)
Laude s.a. Laudesia Administradora de Fondos y Fideicomisos
Alignet del Ecuador, Alignetsa S.A.
Fides Trust, Administradora de Negocios Fiduciarios Fitrust S.A.
Arafisa S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos
Grupocabanilla S.A.S.
Banrio casa de valores S.A.
Transholding S.A.
Epemlacorp S.A.
Kunta holdings S.A.
Real Casa de Valores de Guayaquil S.A. (Casareal)
B.P.O. Asesores Empresariales S.A.
Holding Grupopvs CIA.LTDA.

2.2 Técnicas de recolección de datos

Se realizaron entrevistas a tres personas clave de las empresas seleccionadas, lo que permitió explorar barreras percibidas para la adopción de las Fintech y como los factores influyen en la adopción de estas tecnologías en un contexto local.

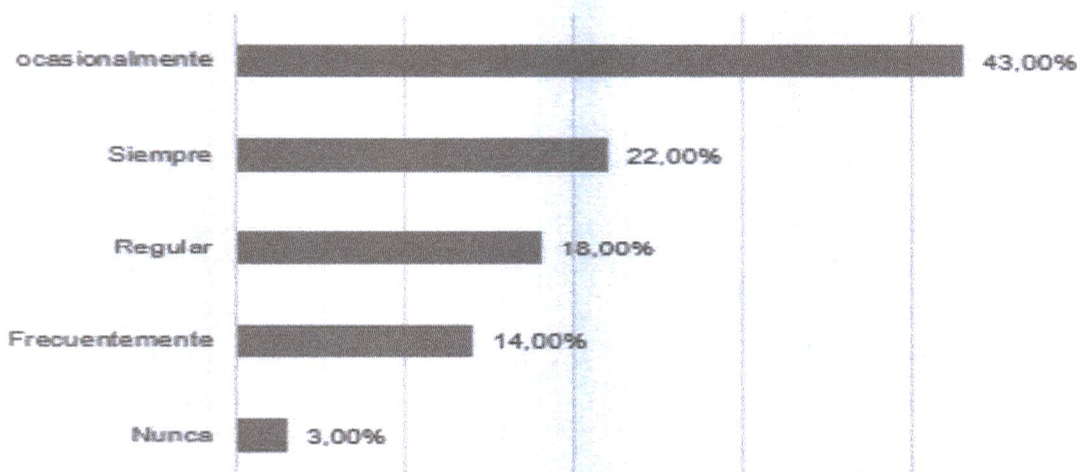
Las encuestas se aplicaron a las 20 pequeñas empresas seleccionadas con la finalidad de indagar sobre el nivel de adopción de las fintech, los desafíos experimentados y el impacto en la competitividad del sector financiero en la ciudad de Guayaquil, el cuestionario diseñado en Google Forms, incluyó preguntas cerradas y en escala de Likert, permitiendo cuantificar las respuestas de los encuestados.

Los datos recopilados basado en la participación de 100 colaboradores de estas pequeñas empresas que ofrecen servicios financieros, proporcionaron información clave sobre la implementación de la tecnología financiera y como ha influido dentro de la organización en los procesos internos y aceptación de los clientes.

3. Resultados

Figura 1

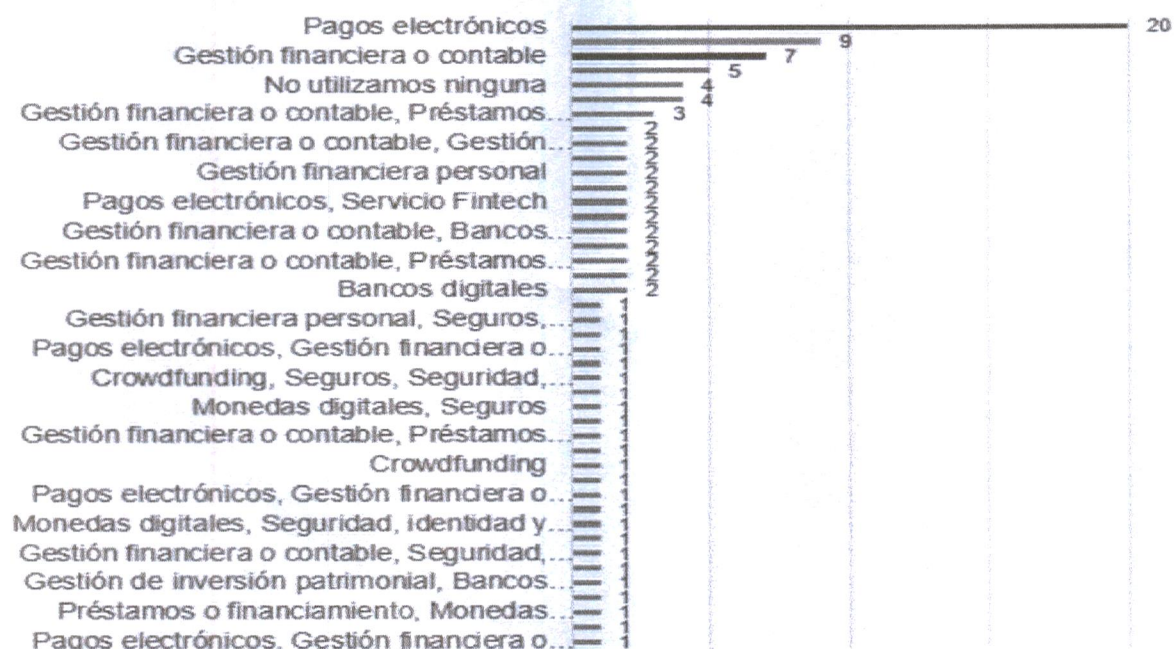
¿La empresa actualmente utilizan aplicativos o servicios de fintech en sus operaciones financieras?



El 97% de encuestados indicaron que utilizan operaciones "Fintech" dentro de la empresa, refleja una adopción casi total de estas tecnologías, mientras el 3% establecen nunca haber usados estos aplicativos o alguna solución Fintech, posiblemente puede ser por falta de conocimientos o temor a la innovación.

Figura 2

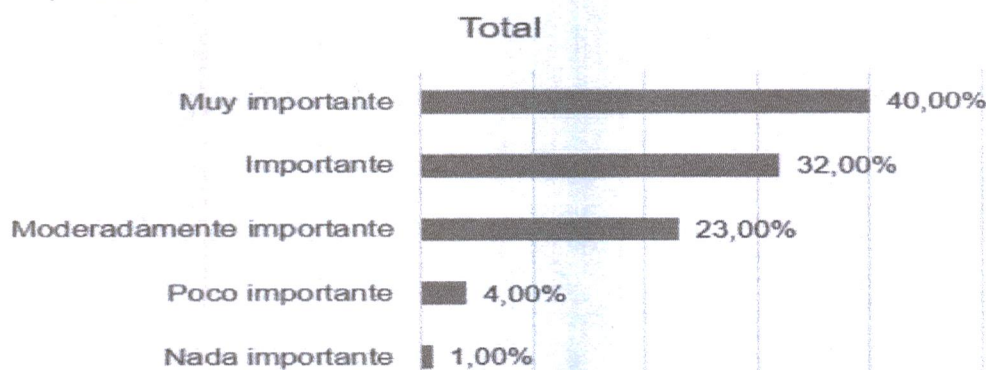
¿Qué tipo de soluciones o servicios Fintech utiliza en su empresa?



De las 100 personas encuestadas el 20% utiliza un servicio Fintech a través los pagos electrónicos, gestión financiera con 9 % y gestión financiera contable con el 7 %, estos son los servicios más relevantes según el criterio de los encuestados.

Figura 3

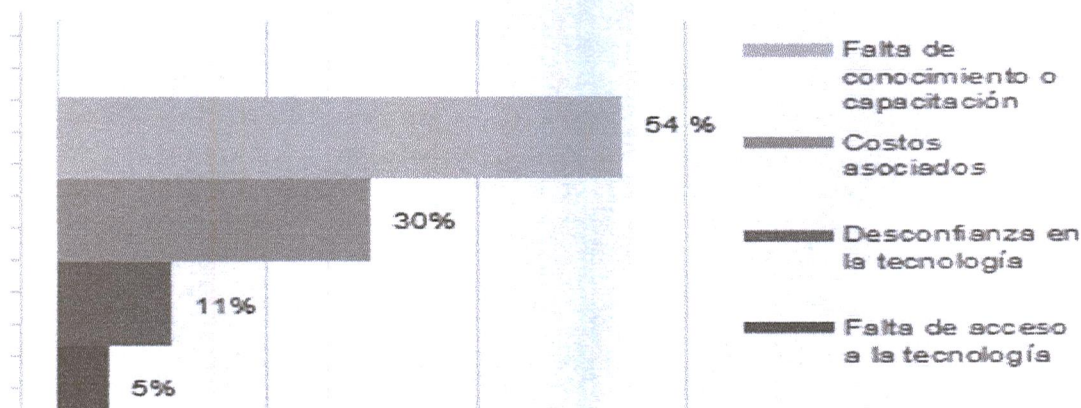
¿Qué tan importante considera el uso de fintech para la competitividad de la empresa?



El 95% de los encuestados reconoce la importancia que es el uso de las Fintech para la competitividad de las empresas, señalando un valor de mejora para los procesos y servicios, mientras que el 4% considera que el impacto es de menor relevancia, el 1% refleja nada importante para la competitividad, estos resultados en su mayoría sobresalen que las Fintech puede ser un factor clave para el crecimiento empresarial.

Figura 4

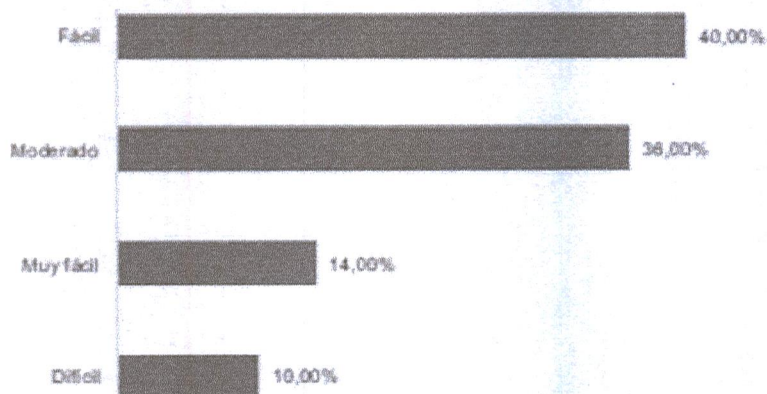
¿Cuál es la principal barrera que enfrenta su empresa para implementar soluciones o aplicativos Fintech?



El 54% de los encuestados opina la barrera que más influye a la hora de implementar soluciones o aplicativos Fintech es la falta de conocimiento o capacitación, seguido de un 30% por los costos asociados, obstáculos con la que pequeñas empresas de servicios financieros tienen que lidiar.

Figura 5

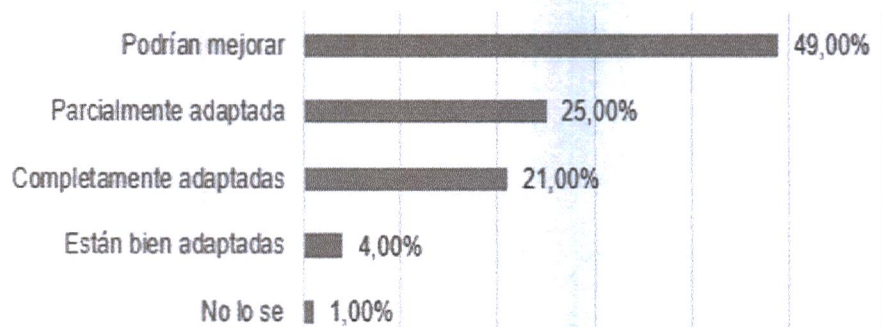
¿Qué tan fácil resulta acceder a plataformas Fintech confiables?



Como se puede observar en la figura No.5, el 54% de los encuestados considera sencillo acceder a las plataformas Fintech, lo que indica la accesibilidad generalizada, mientras el 36% les resulta moderado, sugiriendo algunas barreras y el 10% se les hace difícil permitirse estas tecnologías financieras, lo que podrían señalar limitaciones para aprovechar todo el potencial de estas herramientas.

Figura 6

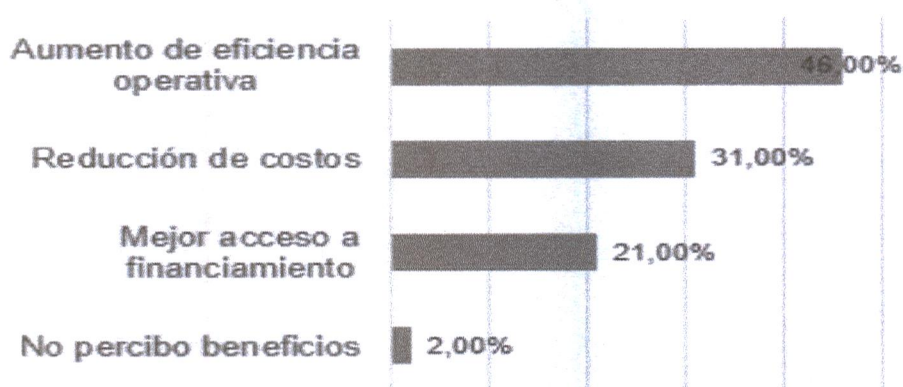
¿Consideras que las Fintech actuales están adaptadas a las necesidades de su empresa?



El 49% de los encuestados respondieron que las tecnologías financieras podrían mejorar y adaptarse a las necesidades de su empresa y el 25% están parcialmente adaptadas, el 25% indicaron las fintech actuales son funcionales según su experiencia con estas tecnologías, inclusive contemplan la oportunidad de que se siga el curso de la innovación y el 1% establece que no lo sabe.

Figura 7

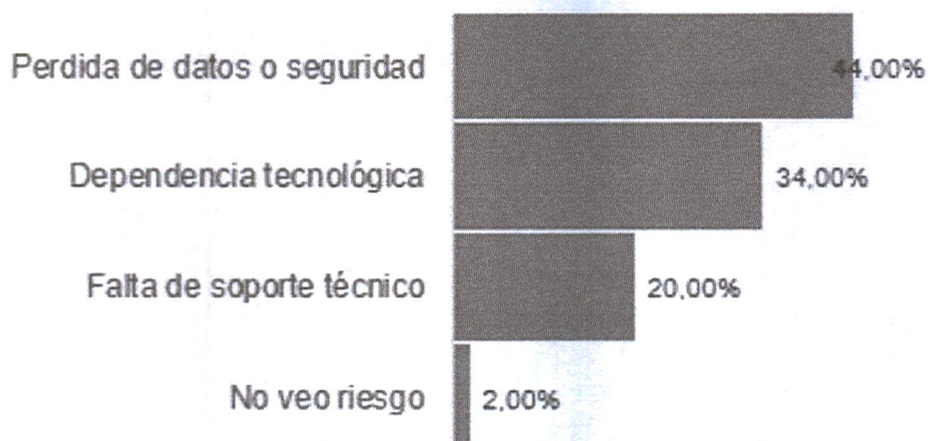
¿Qué beneficio principal percibe al usar Fintech en su empresa?



El 46% de los encuestados resaltan que al uso de las Fintech han logrado aumentar la eficiencia operativa, el 31% valora la reducción de costos, el 21% mejor acceso de financiamiento y el 2% afirman que no percibe beneficios, reflejando oportunidades de mejora.

Figura 8

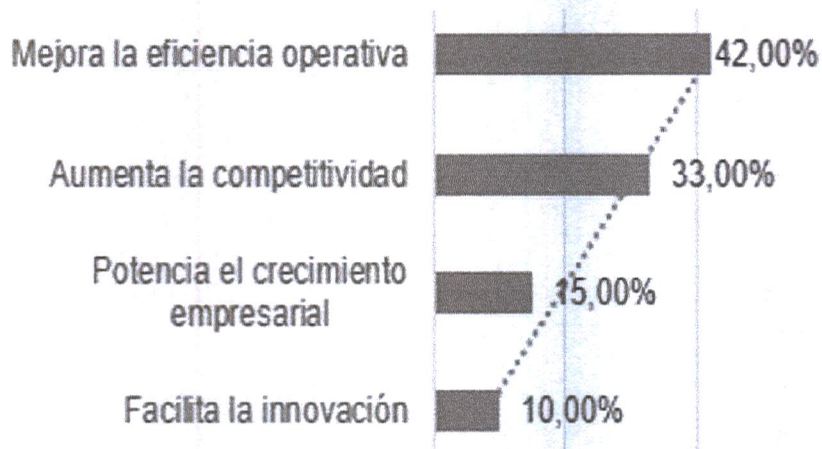
¿Cuál considera el mayor riesgo del uso asociado al uso de Fintech?



El 44% de los encuestados indicaron que los riesgos más asociados al usar Fintech según su experiencia es la pérdida de datos o seguridad, el 34% muestran la dependencia tecnológica, destacando ser un desafío clave para las pequeñas empresas.

Figura 9

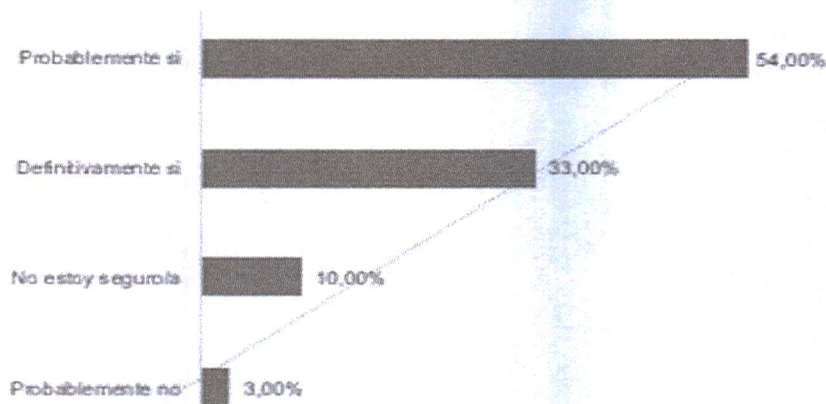
¿Qué impacto ha tenido el uso de Fintech en la rentabilidad de su empresa?



El 42 % de los encuestados muestra que al usar tecnologías financieras mejora la eficiencia operativa y por lo tanto aumenta la rentabilidad, seguido de 33% que indicó que aumenta la competitividad, percibiendo que estas herramientas tienen potencial para impulsar el desempeño empresarial.

Figura 10

¿Recomendaría a otras pequeñas empresas el uso de Fintech?



El 87% de los encuestados recomendaría el uso de las fintech en pequeñas empresas, mientras el 10% muestra incertidumbre y el 3% indican que probablemente no recomendaría su uso, demostrando la aceptación por la mayoría de esta tecnología.

3.1 Entrevista

La entrevista se realizó a tres profesionales expertos en el tema. Mediante esta técnica de investigación se conoció a profundidad las opiniones de los entrevistados. El primer experto, analista de logística en el departamento de Operaciones, empresa Telconet, el segundo experto, especialista en integración de nuevas tecnologías, empresa Botica Barcia. El tercer experto, analista de crédito y datos en el departamento de riesgos, empresa Grupo Unicomer.

Tabla 1

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 1

Pregunta 1: ¿Cómo describe el nivel actual de implementación de Fintech por parte de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil?	
Experto 1	La utilización de las empresas Fintech, se ha incrementado exponencialmente dentro de los últimos años en Ecuador. Recordemos que Ecuador es un mercado emergente para este tipo de empresas y a nivel del sistema financiero digital ha aumentado, tanto lo que es América del Sur como América Central. Entonces este tipo de plataformas digitales ha innovado el proceso de pagos de servicios, de préstamos y lo que son gestión financiera empresarial. Existe un aumento del número de usuarios y clientes a nivel nacional, especialmente en las empresas, bueno, especialmente en las ciudades importantes que tiene el país, como Guayaquil y Quito.

Experto 2	A través de mi experiencia creo que el nivel de implementación de la tecnología financiera en las empresas, está iniciando y va en crecimiento, de ejemplo pongo a la empresa Yang que ha adoptado tecnologías, como plataforma de pago y otras herramientas financieras. Muchos otros debido a la falta de conocimiento y recursos se han mantenido al margen. Sin embargo, en la pandemia se le otorga un impulso exponencial a la digitalización impulsando a la mayoría de las empresas pequeñas, grandes o emprendedoras a tener soluciones tecnológicas que permita ser competitivo. Ahora es el tiempo en que se observa que las empresas buscan maneras creativas e innovadoras de acercarse a sus clientes.
Experto 3	Considero que el nivel actual sigue estando un poco por debajo respecto a otros países; sin embargo, considero que está en crecimiento, debido a que las empresas saben y reconocen el potencial del uso financiero.

Análisis:

Mediante la entrevista realizada a los 3 expertos, coinciden en que las Fintech están creciendo y que se encuentran especialmente en Guayaquil y Quito, aunque la implementación aun es inicial frente a otros países. Establecen que la pandemia fue un principal impulso para la digitalización, permitiendo a las empresas innovar en actividades compra y pagos en línea, billeteras virtuales, gestión financiera personal como empresarial, aunque la falta de conocimiento y la necesidad de recursos han sido unos limitantes para estas tecnologías.

Tabla 2

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 2

Pregunta 2:

¿Qué soluciones de las Fintech considera están siendo más utilizada por estas empresas?

Experto 1	Los pagos digitales, mediante la utilización de la aplicación Payphone prácticamente es una billetera digital. El usuario puede pagar sin necesidad de tener dinero en efectivo por medio de una tarjeta en la mayoría de los locales comerciales. Eso es un plus, también se puede decir que tenemos un gran porcentaje de usuarios que buscan préstamos financieros y en la gestión empresarial un claro ejemplo es el Contífico que ayuda a la empresa a realizar facturaciones y manejo contable.
Experto 2	Dentro de la solución Fintech en las empresas, la de mayor uso considero que es la plataforma de pago Digital, por tema de pandemia ha estado se ha incrementado su uso en el mundo, observamos como por medio del móvil se puede hacer transferencias, pagos en línea. Los bancos tampoco se han quedado atrás ofreciendo cuentas en cinco minutos, servicios como bancas virtuales, logrando ser accesible a la tecnología Fintech. Muchas empresas pequeñas se están tratando de adaptar en esta era digital y de innovación.
Experto 3	Las soluciones que se utilizan es la optimización de procesos que involucra la tecnología para que dentro de los servicios los usuarios puedan acceder y tal vez satisfacer alguna necesidad de forma inmediata, hablando dentro de actividad financiera o económica.

Análisis:

Dentro del panorama financiero los expertos establecen que estas tecnologías están transformando el mercado con pagos digitales, plataformas como el Payphone, la soluciones de Contífico, cada vez son más personas quienes participan usando estas tecnologías que de cierta forma facilitan satisfacer necesidades referentes al dinero que esta de forma digital.

Tabla 3

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 3

Pregunta 3:

¿Cuáles son las barreras más importantes que las pequeñas empresas tienen al querer implementar la tecnología fintech?

Experto 1	La seguridad y privacidad siguen siendo desafíos clave para la implementación de tecnologías financieras, pese a sus progresivos avances. Manejar información sensible de sus usuarios las hace vulnerables a tener ataques que invadan información delicada, resaltando la importancia que es mitigar este riesgo.
Experto 2	Lo más significativo que enfrentan las pequeñas empresas es la falta de conocimiento. Muchas pequeñas empresas no tienen el personal capacitado para poder gestionar las tecnologías del mercado. Están acostumbrados a trabajar de forma manual, son resistentes al cambio, el costo de implementación de Fintech no es solo tener la tecnología, también implica tener equipos e infraestructura para poder implementarlo, esto también puede ser un impedimento y por otra parte está la falta de seguridad.
Experto 3	En Ecuador serían las regulaciones un tanto burocrática que tienen las empresas, teniendo presente un control y otras situaciones como los boots o robo de datos que se dan al querer implementar estas tecnologías Fintech

Análisis:

En Ecuador los expertos indican tres desafíos principales en la implementación de Fintech: la seguridad digital, la falta de conocimiento o capacitación y regulaciones burocráticas, estas barreras para muchas empresas llegan a complicarse y terminan limitando la expansión y peligran la supervivencia competitiva en el mercado.

Tabla 4

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 4

Pregunta 4:

¿Cómo cree que puede beneficiar esta tecnología a las pequeñas empresas de servicios financieros?

Experto 1	Con la tecnología financiera se llega a tener un mejor rendimiento en la parte operacional a través del desenvolvimiento en la compañía, las Fintech permiten la automatización mejorando los procesos, a la vez también ofrece nuevas oportunidades dentro del giro del negocio.
Experto 2	Definitivamente hay muchos aspectos en el tema de implementar cualquier tipo de tecnología para impulsar el negocio, aumentan la eficiencia operativa del giro de negocio, automatizan ciertos procesos de costos, los tiempos de gestión pueden reducirse haciéndolo funcional. La experiencia del cliente va mejorando al poder utilizar los servicios de la empresa llegando a un siguiente nivel. En sus operaciones llega hacer muy fluido. El cliente puede sentirse cubierto en sus necesidades inclusive da paso a tener un marketing impulsado por usuarios satisfechos que lo recomienden y hacen crecer a la empresa.
Experto 3	El uso de la tecnología Fintech puede ayudar en el registro de almacenamiento de datos que posteriormente se emplean para usar un algoritmo que brinde una asistencia inmediata al cliente, brindándole una atención eficaz y eficiente, personalizada, al igual que agiliza los procesos como antes mencioné, servirá para mejorar la experiencia del usuario.

Análisis:

Según los expertos las Fintech tienen un beneficioso significado dentro de las empresas, potenciando la eficiencia operativa y automatizando procesos, reduciendo tiempo y espacio, mejorando la experiencia del cliente, impulsando el crecimiento a través de la satisfacción del usuario, inclusive con la recopilación de datos se puede tomar decisiones más asertivas y efectivas.

Tabla 5

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 5

Pregunta 5:

¿Cómo pueden minimizar las amenazas que se pueden dar por utilizar la Fintech dentro de las pequeñas empresas de servicios financieros?

Experto 1	La ciberseguridad es muy importante en cualquier empresa y más cuando son instituciones que ofrezcan servicios financieros ya que generalmente estamos hablando de dinero, por esa misma razón hay que tener actualizado los softwares de seguridad, es verdad las amenazas siempre van a estar presente, pero hay tratar de reducir la posibilidad de que logren adquirir la información de nuestros clientes hasta tal punto de suplantar su identidad.
Experto 2	Para poder minimizar cualquier tipo de amenaza, aunque en este caso se trata de tecnología Fintech, puede empezar con invertir en el personal, también tener al menos a una persona que conozca de la seguridad cibernética, a elegir proveedores que sean confiables optar por empresas que ofrecen el servicio y este avalado por la SuperCias. Establecer controles implementando procesos de verificación, tener una buena infraestructura de servicios de seguridad para que no tengas inconveniente.
Experto 3	Bajo mi experiencia la mejor forma de reducir las amenazas es teniendo planes de contingencia en la seguridad digital, aunque si bien es cierto que no va eliminar la amenaza se puede evitar en mayor medida el impacto que tendría dentro de la organización, se puede hacer un control de verificación confirmando los datos de los usuarios asegurando de que sea la persona titular la cual se le esté brindando un servicio con la finalidad de no dejar expuesta la información de nuestros clientes.

Análisis:

Los expertos evidencian la importancia de la ciberseguridad para las empresas que utilizan las Fintech, entendiendo que, dado que suele tener información dedicada a la calidad y atención del cliente, se recomienda capacitar al personal y seleccionar a proveedores según entandares de transparencia, utilizando planes de contingencia para mitigar las amenazas.

Tabla 6

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 6

Pregunta 6:	
¿Qué impacto se ha logrado en su empresa con la implementación de la tecnología Fintech?	
Experto 1	Se consiguió adaptar nuevas tecnologías en el área contable como Microsoft Dynamic GP que prácticamente ayuda el proceso de facturación manteniendo un control mientras las actividades se van desarrollando de forma eficiente y ya como parte técnica, también elaboran un ecosistema de seguridad en la han ofrecido a otras partes del mucho en este caso a una empresa de Panamá dándole protección o soporte en sus operaciones.
Experto 2	Como toda implementación tiene su ciclo, un inicio, crecimiento, madurez hasta que sea efectiva. Se ha implementado varias opciones de automatización ya que antes se trabajaba de forma manual, efectuamos un sistema de administración, podemos manejar y tomar mejores decisiones, las empresas después de la pandemia impulsa la era digital que luego se quedó ciertas tecnología como: La facturación electrónica, billetera digital, PayPal, etc.
Experto 3	El proceso de créditos se ha vuelto más ágil y posteriormente las compras del cliente puede ser efectuada desde la comodidad de sus hogares, aunque aun siendo una compañía grande en conjunto a las normativas del país aún se sigue en desarrollo, pero de momento se ve como la interacción con el cliente ha cambiado teniendo la posibilidad de acceder a los servicios desde cualquier dispositivo.
Análisis: Al hablar sobre el mismo tema, los expertos manifiestan cómo la tecnología Fintech transformó por completo las operaciones empresariales. En particular, herramientas como Microsoft Dynamic GP mejoraron la eficiencia contable y de facturación, a la vez que los ecosistemas de seguridad fortalecieron la protección de datos. La automatización también ha tenido un profundo impacto en la toma de decisiones, a través de la facturación electrónica que las billeteras digitales se convierten en características normales, sencillas y simplificadas. Además, un cliente pueda realizar transacciones sin problemas desde cualquier lugar, lo que subraya el cambio fundamental en la interacción empresarial.	

Análisis de respuesta de los entrevistados a la pregunta 7

Pregunta 7:	
¿Qué medidas usted sugiere para la implementación de Fintech en las pequeñas empresas de servicios financieros?	
Experto 1	Es importante conocer primero para que tipo de servicios financieros es que se necesita las Fintech y cómo funciona en cada uno de los módulos de la organización, inclusive buscar la integración de varios programas que permitan cubrir las necesidades de la empresa la cual quiere mejorar el sistema.
Experto 2	Promover la capacitación, la formación para que el personal pueda usar correctamente esta tecnología o herramientas. Muchos casos tenemos a la mano, pero no están capacitados por no entender cómo se maneja, nos encontramos luego con pérdidas de recursos.
Experto 3	Las Fintech si bien es cierto, son soluciones que pueden mejorar las situaciones e la empresa en cuanto a los servicios, es importante evaluar los costos que puede con llevar esto incluyendo las barreras normativas y legales que deben de tener presente por las Super de compañías, esto con el fin de ofrecer el servicio, y que este cubierto de forma legal, ya que para la parte tecnológica hay que estar a la vanguardia, evitando estar vulnerables o perder prestigio.
Análisis: Los expertos exponen que la implementación de tecnologías financieras requiere de una planificación estratégica, capacitación, es esencial entender sobre su uso y funcionalidades de esa manera lograrán predominar dentro del mercado siendo competitivo, también vuelve a resaltar la ciberseguridad y al cumplir las normas y siendo transparente la empresa mantendrá su prestigio en alto como marca.	

4. Discusión y Conclusiones

El impacto de las Fintech en las pequeñas empresas de servicios financieros han sido un objeto de debate con argumentos a favor y en contra sobre su implementación, por un lado, facilita o mejora la interacción de la tecnología financiera cubriendo ciertas necesidades como: pago y cobro ágil y gestiones financieras personales y empresariales, siendo este un plus en un mercado que cada vez está siendo digitalizado, así al menos lo señala un estudio sobre Fintech. (Gai et al., 2018).

También se identifican vulnerabilidades y desafíos en la implementación de las Fintech. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador advierte sobre las barreras significativas, como la falta de una infraestructura sólida, equipos

tecnológicos inadecuados y la escasez de personal capacitado. Además, se destacan riesgos asociados, entre ellos la exposición de los usuarios debido a la ausencia de mecanismos efectivos de protección al consumidor y posibles impactos en la estabilidad financiera. (Tintín et al., 2023).

La adopción e implementación de nuevas tecnologías puede implicar costos iniciales considerablemente altos. Incluso en las empresas que logran integrar esta tecnología, suele surgir resistencia al cambio por parte del personal. Sin embargo, en un mundo donde las tecnologías avanzan a un ritmo acelerado, su adopción se vuelve cada vez más indispensable, especialmente en el sector financiero. (Delgado Fabra et al., 2024)

Las Fintech ofrecen oportunidades clave para impulsar el crecimiento empresarial al mejorar la competitividad y permitir la superación de barreras tradicionales, como la falta de acceso a servicios financieros eficientes y personalizados. Además, estas tecnologías contribuyen a mitigar riesgos, promoviendo prácticas que garantizan la seguridad y la transparencia en las operaciones financieras. Con una planificación estratégica y una gestión adecuada del cambio, las empresas pueden lograr una adopción tecnológica efectiva y sostenible, sentando las bases para un futuro innovador que responda a las demandas del mercado y de los consumidores. (Juca Maldonado, 2023)

En esta investigación, se analizó el estado actual de las Fintech y su impacto en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil. Los tres objetivos planteados se cumplieron, generando hallazgos significativos relacionados con el uso, las barreras y los beneficios de estas tecnologías en el contexto local.

En relación con el primer objetivo, se diagnosticó el uso actual de las Fintech en estas empresas, destacándose que los pagos electrónicos son la herramienta más utilizada. El 95% de los encuestados consideró que las tecnologías financieras son indispensables, siempre y cuando estén alineadas con el modelo de negocio, dado la creciente competitividad del mercado. Este hallazgo evidencia una aceptación en aumento de las fintech, aunque persisten desafíos asociados a su implementación. Respecto al segundo objetivo, se identificaron las principales barreras para la adopción de estas tecnologías, entre las cuales evidencian la falta de conocimiento o capacitación, los altos costos relacionados con la creación de una infraestructura tecnológica adecuada y las políticas restrictivas que dificultan su implementación.

Aunque existen empresas que facilitan la integración de tecnologías financieras, el 49% de los encuestados resaltó que su efectividad depende de la flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades específicas de cada negocio.

En cuanto al tercer objetivo, se confirmó que el principal beneficio de las fintech es el aumento de la eficiencia operativa, lo que permite expandir servicios y acceder a nuevos mercados. Sin embargo, también se identificaron riesgos significativos, como problemas de ciberseguridad, pérdida de datos y dependencia tecnológica, los cuales afectan tanto a las empresas como a los usuarios al exponerse a posibles ataques cibernéticos. Los encuestados señalaron que una estrategia integral basada en el monitoreo y mantenimiento constante de las plataformas digitales puede mitigar significativamente estas amenazas. Además, un 33% de los participantes reportó un aumento en la competitividad tras adoptar estas tecnologías, mientras que el 87% recomendó su implementación de manera positiva.

Entre las dificultades enfrentadas durante el estudio, se encontraron la limitada disponibilidad de datos actualizados y la resistencia de algunos empresarios a participar en investigaciones relacionadas con tecnología. A pesar de ello, los resultados subrayan la importancia de superar barreras como la falta de capacitación, las restricciones financieras y las políticas limitantes, para fortalecer la competitividad de las empresas de servicios financieros en Guayaquil.

De cara al futuro, se recomienda que investigaciones posteriores exploren cómo las tecnologías financieras pueden ser una herramienta clave para promover la sostenibilidad empresarial. Esto incluye estrategias para integrar las fintech en áreas como la gestión ambiental, la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible, con el potencial de convertir a las pequeñas empresas en actores principales de innovación y sostenibilidad dentro del mercado financiero local.

Referencias

- Alegre, J. F.-M.-M. (2022). *Innovation capabilities and export performance in manufacturing SMEs*. <https://doi.org/10.18845/te.v16i3.6367>
- Aragoneses Méndez, L. I. (2023). *Instrumentos de Financiación Alternativa*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/69595>
- Bakhshi, P. A. (2024). Barriers in adoption of fintech by street vendors and hawkers in India using interpretive structural modeling. *Verslas: teorija ir praktika*. 25(1), 231–2. <https://doi.org/10.3846/btp.2024.19208>
- Banco Central del Ecuador. (2022). Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador. <https://www.bce.fin.ec/index.php/publicaciones/estudios-investigaciones-economicas/item/1489-un-panorama-de-las-fintech-en-america-latina-y-el-ecuador>
- Blasco, P. (2021). *Fintech Banking: las finanzas del futuro y el nuevo mundo del dinero*. ((1ed.). Editorial_España., Ed.) <https://bibliotecas.upse.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/270610>
- Carrasco Pacheco, E. M. (2024). ¿Qué Estrategias Exitosas Plantean las Entidades Financieras Tradicionales ante el Gran Auge de las Fintech? (Emma, Ed.) <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/78915>
- Ceballos, H. E. (2023). *Detección de Raíces Unitarias y Sensibilidad a Condiciones Iniciales en los Rendimientos del Índice S&P/BMV IPC*, 6(1), 43-70. <https://revistas-manglaeditores.com/index.php>
- Chaklader, B. G. (2023). Analyzing the progress of FINTECH-companies and their integration with new technologies for innovation and entrepreneurship. *Journal of Business Research*, 161(113847). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113847>
- Cisneros, S. (2024). Alcance del sandbox regulatorio en empresas Fintech en Ecuador. *USFQ Law Review*,. 11(1), 1-32. <https://doi.org/10.18272/ulr.v11i1.3252>
- Coba, G. (11 de Marzo de 2022). *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-empresas-fintech-banco-central/>
- Corredor Higuera, J. A. (2018). Blockchain y mercados financieros: aspectos generales del impacto regulatorio de la aplicación de la tecnología blockchain en los mercados de crédito de América Latina. 81, 405–439. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201802.013>

Cueva Enríquez, M. A. (2021). Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8325>

Delgado Fabra, A. D. (2024). Impacto de los procesos de auditoría interna en las empresas para prevenir la corrupción. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/57717>

Frost, J. G. (2019). *BigTech and the changing structure of financial intermediation*. <https://doi.org/10.1093/epolic/eiaa003>

Gai, K. Q. (2018). *A survey on FinTech*. *Journal of Network and Computer Applications*. <https://doi.org/10.1016/j.jnca.2017.10.011>

García Álvarez, N. A. (2024). Disruptores financieros: Un análisis comparativo de cinco Fintech que están transformando la industria. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/15509>

Herrera, J. S. (2023). La Inclusión Financiera en los Jóvenes Universitarios. <http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/9587>

Igamo, A. M. (2024). *Factors influencing Fintech adoption for women in the post-Covid-19 pandemic*. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100236>

Juca Maldonado, F. (2023). Las FinTech y las nuevas herramientas financieras de las Microempresas: FinTech and the new financial tools of Microempresas. (Cumbres, Ed.) 9(1), 51–64. <https://doi.org/10.48190/cumbres.v9n1a4>

Lincango, S. &. (2024). Plan de negocios para la implementación de Fintech en el proceso del área financiera de la empresa IPAC SA (Master's thesis, Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel). <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4171>

Medina Chicaiza, P. &.-A. (2019). Procedimiento metodológico para la implementación de soluciones FinTech en PyMEs de comercio. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 394. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.285>

Nurkholik, A. (2023). R approach in digital financial literacy influence subjective financial well-being. *Revista mexicana de economía y finanzas*. 19(1), 1–20. <https://doi.org/10.21919/remef.v19i1.935>

Olmedo Ramírez, J. P. (2023). Análisis de las Fintech en el mercado ecuatoriano. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25992>

Pabon, J. F. (2023). Revisión de literatura sobre impacto de la inteligencia artificial y su aplicación en el Ecuador. *Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E55), 100-113. https://www.researchgate.net/publication/372028731_Revision_de_literatura_sobre_impacto_de_la_inteligencia_artificial_y_su_aplicacion_en_el_Ecuador

- Pilozo, A. O. (2024). Análisis normativo que regula los medios digitales de pago en Ecuador: cobros indebidos por uso de servicios electrónicos de pago. *Polo del Conocimiento*, 9(12), 50-69.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8451>
- Salid Beheshti University, & S. (2021). Science and Technology Parks: Missions, Functions and Roles in high-tech Firms operating in emerging countries. *AD-minister*, 39, 73–96. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.39.4>
- Tintín, L. H. (2023). Análisis de vulnerabilidades en las plataformas tecnológicas implementadas en el sector financiero popular y solidario provincia del Tungurahua. *Polo del Conocimiento*, 8(12), 679-695.
<https://doi.org/10.23857/pc.v8i12.6306>
- Torres Sarmiento, X. M. (2024). Aproximaciones para la regulación tributaria de las empresas Fintech en Ecuador: desafíos y elementos comparados (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
<http://hdl.handle.net/10644/9935>
- Vera, R. V. (2024). Fintech en Ecuador en el proceso de la digitalización financiera. *Revista de investigación, formación y desarrollo: Generando productividad institucional*. <https://doi.org/10.34070/rif/.v12.i3.2024.38575-87>
- Warschauer, M. (2021). *Technology and Social. 2021*.
https://www.researchgate.net/publication/329649885_Technology_and_Social_Inclusion_Rethinking_the_Digital_Divide

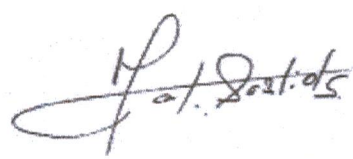
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema de Artículo Académico: ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUAYAQUIL

Autor(a): JHENDEER BRYAN HOGUIN QUINDE

Nombre del Instrumento de recolección de datos: ENCUESTA A COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Objetivo General: ANALIZAR EL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUAYAQUIL.

ITEM / pregunt as (Cantida d en función de cuántas pregunt as tenga el instrum ento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrum ento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACI ONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
DATOS DEL EVALUA DOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 07/01/2025						Firma: 		

**Observaciones
Generales** _____

Anexo No 1. Formato de la Encuesta

Sugerencias para el OE 1: Diagnosticar el estado actual que presenta el uso de la fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicio financiero en la ciudad de Guayaquil.

1. ¿La empresa actualmente utiliza aplicativos o servicios de fintech en sus operaciones financieras?

- a. Siempre
- b. ocasionalmente
- c. Regular
- d. Frecuentemente
- e. Siempre

2. ¿Qué tipo de soluciones o servicios fintech utiliza en su empresa?

- a. Pagos electrónicos
- b. Gestión financiera o contable
- c. Préstamos o financiamiento
- d. Gestión financiera personal
- e. Crowdfunding
- f. Monedas digitales
- g. Seguros
- h. Seguridad, identidad y fraude
- i. Gestión de inversión patrimonial
- j. Bancos digitales
- k. Servicio Fintech
- l. No utilizamos ninguna

3. ¿Qué tan importante considera el uso de fintech para la competitividad de la empresa?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. Poco importante
- e. Nada importante

Sugerencias para el OE 2: Identificar las principales barreras que tienen la implementación de las fintech en las pequeñas empresas de servicio financiero en Guayaquil.

4. ¿Cuál es la principal barrera que enfrenta su empresa para implementar soluciones o aplicativos fintech?

- a. Falta de conocimiento o capacitación
- b. Costos asociados
- c. Desconfianza en la tecnología
- d. Falta de acceso a la tecnología
- e. Otros _____

5. ¿Qué tan fácil resulta acceder a plataformas fintech confiables?

- a. Muy fácil
- b. Fácil
- c. Moderado
- d. Difícil
- e. Muy difícil

6. ¿Consideras que las fintech actuales están adaptadas a las necesidades de su empresa?

- a. Si, completamente adaptadas
- b. Sí, pero podrían mejorar
- c. Parcialmente adaptada
- d. No están bien adaptadas
- e. No lo se

Sugerencias para el OE 3: Determinar los beneficios y riesgos asociados con la adopción de las fintech en la competitividad de las pequeñas empresas de servicio financiero.

7. ¿Qué beneficio principal percibe al usar fintech en su empresa?

- a. Reducción de costos
- b. Aumento de eficiencia operativa
- c. Mejor acceso a financiamiento
- d. No percibo beneficios
- e. Otros _____

8. ¿Cuál considera el mayor riesgo del uso asociado al uso de fintech?

- a. Pérdida de datos o seguridad
- b. Dependencia tecnológica
- c. Falta de soporte técnico
- d. No veo riesgo

9. ¿Qué impacto ha tenido el uso de fintech en la rentabilidad de su empresa?

- a. Aumenta la competitividad
- b. Mejora la eficiencia operativa
- c. Potencia el crecimiento empresarial
- d. Facilita la innovación

10. ¿Recomendaría a otras pequeñas empresas el uso de fintech?

- a. Definitivamente sí
- b. Probablemente sí
- c. No estoy seguro/a
- d. Probablemente no
- e. Definitivamente no

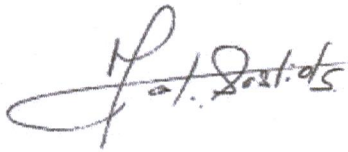
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema de Artículo Académico: ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUAYAQUIL

Autor(a): JHENDEER BRYAN HOGUIN QUINDE

Nombre del Instrumento de recolección de datos: ENTREVISTA PARA EXPERTOS

Objetivo General: ANALIZAR EL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUAYAQUIL.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 07/01/2025						Firma: 		

**Observaciones
Generales** _____

Anexo 2 Formato de la Entrevista

1. ¿Cómo describe el nivel actual de implementación de fintech por parte de las pequeñas empresas de servicios financieros en Guayaquil?
2. ¿Qué soluciones de las fintech considera están siendo más utilizada por estas empresas?
3. ¿Cuáles son las barreras más importantes que las pequeñas empresas tienen al querer implementar la tecnología fintech?
4. ¿Cómo cree que puede beneficiar esta tecnología a las pequeñas empresas de servicios financieros?
5. ¿Cómo pueden minimizar las amenazas que se pueden dar por utilizar la fintech dentro de las pequeñas empresas de servicios financieros?
6. ¿Qué impacto se ha logrado en su empresa con la implementación de la tecnología fintech?
7. ¿Qué medidas usted sugiere para la implementación de fintech en las pequeñas empresas de servicios financiero?