



AGENDA

- ✓ Problema de investigación
- ✓ Marco Teórico
- ✓ Metodología de la investigación
- ✓ Resultados de la investigación
- ✓ Resultados de la investigación
- ✓ Conclusiones y Recomendaciones





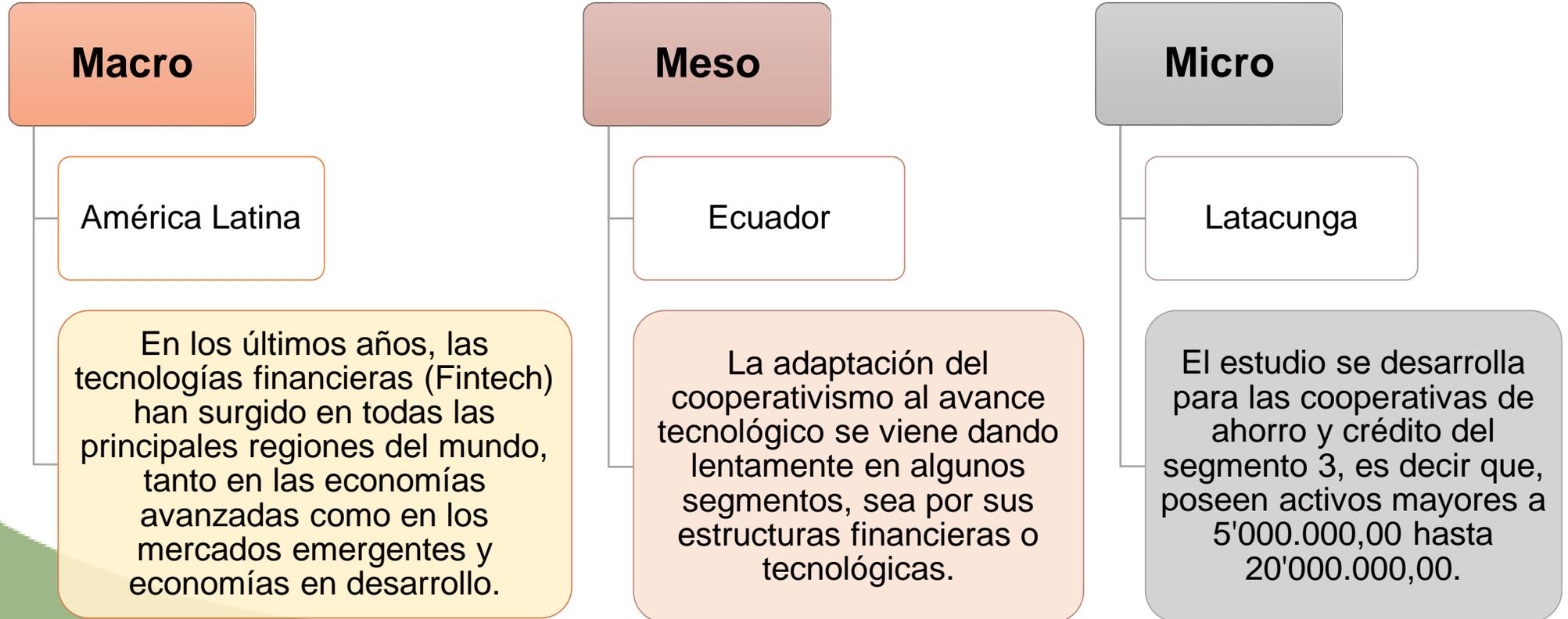
ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



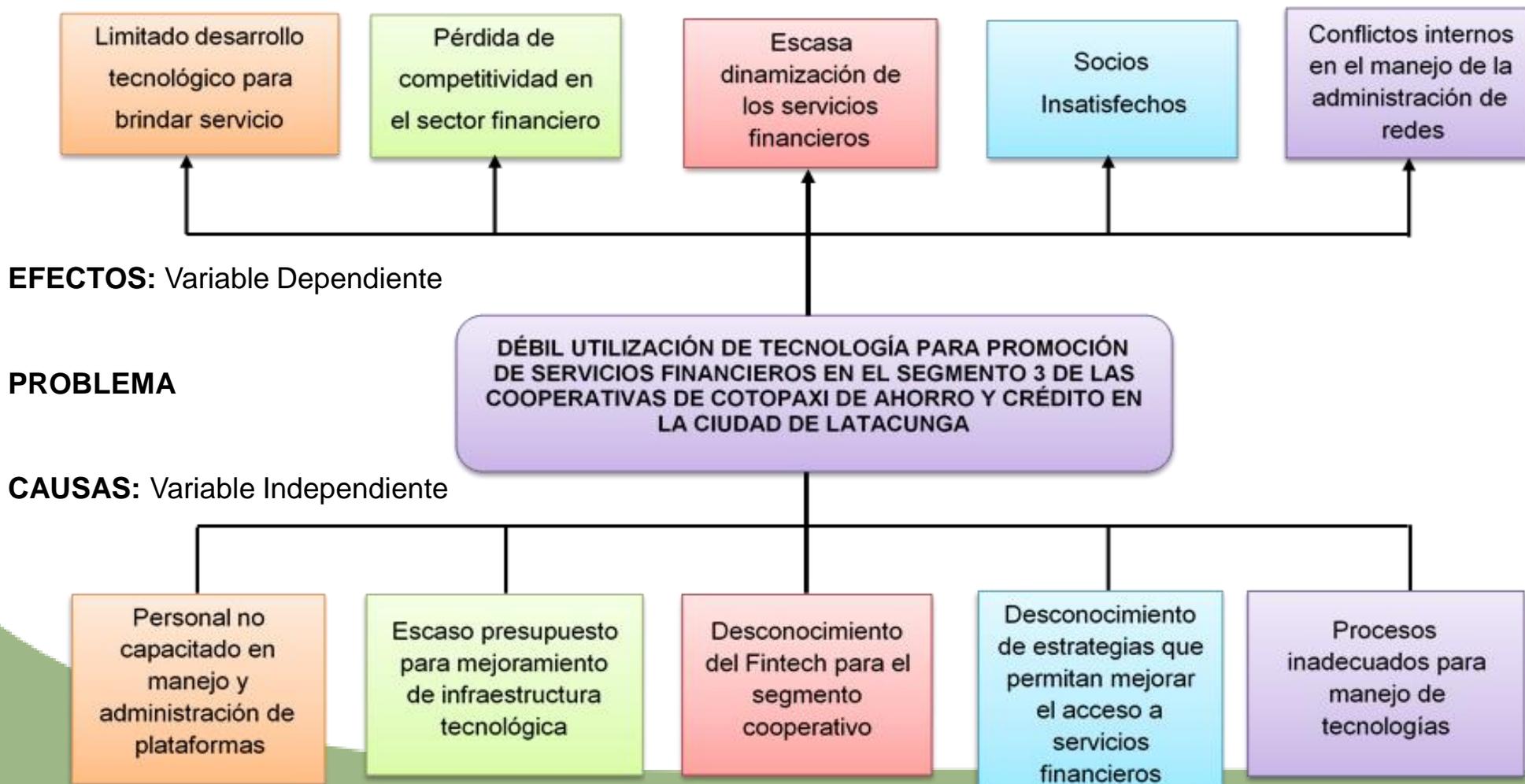


PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA





ÁRBOL DE PROBLEMAS





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo las Fintech inciden en la dinamización de los servicios financieros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 3 en la ciudad de Latacunga?





JUSTIFICACIÓN

Fintech es un término que se refiere a todas las empresas que brindan tecnología para brindar soluciones financieras.

El término Fintech puede usarse para referirse a servicios o aplicaciones, en lugar de específicamente a un cierto tipo de empresa.

En el Ecuador como en países de Latinoamérica no se cuentan con datos estadísticos para determinar el aporte del Fintech.

La investigación es novedosa, relativamente nueva y muy necesaria debido a la evolución digital y necesidad de los usuarios.





Objetivo General



Analizar la incidencia de las Fintech en la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga en el periodo 2016-2020.

Objetivos específicos



Desarrollar el marco teórico y conceptual de las Fintech y la dinamización de los servicios financieros a través de un estudio bibliográfico que permita el conocimiento e interrelación de las variables.

Realizar un análisis comparativo de la evolución de la tecnología financiera utilizando una matriz de recolección de datos para los periodos comprendidos entre el 2016 y 2020 para conocimiento de la evolución y tecnología que se ha implementado en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3.

Ejecutar un estudio de campo mediante instrumentos de investigación que permitan el análisis de las Fintech y la dinamización del servicio en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga.

Analizar los datos obtenidos del estudio de campo para la elaboración de estadísticos y gráficos que permitan su análisis e interpretación de resultados.

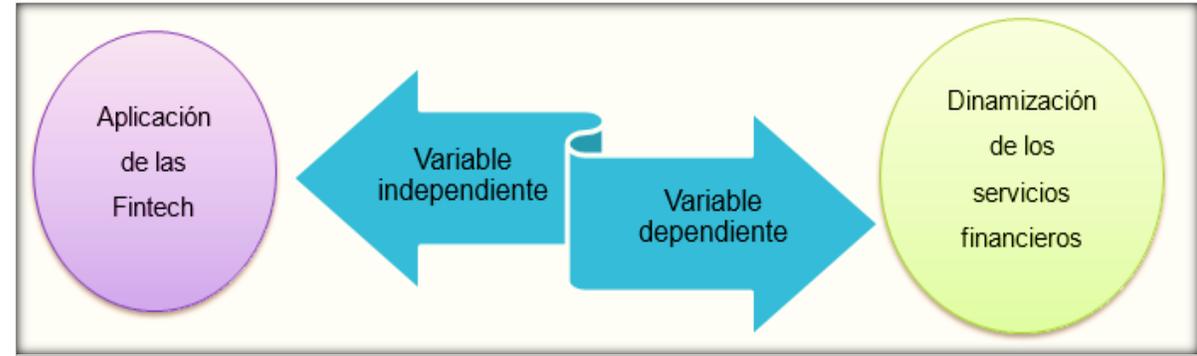
Diseñar estrategias de Fintech que permitan la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga.



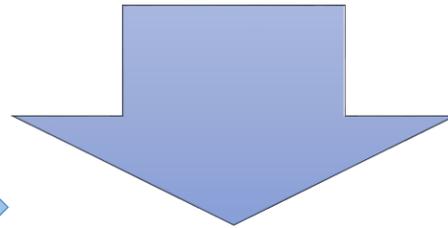


VARIABLES E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES

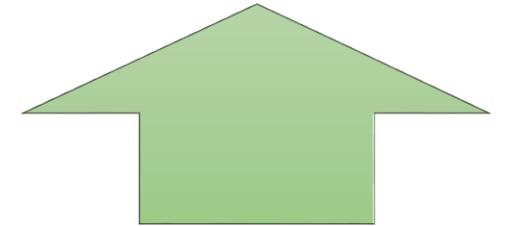


HIPÓTESIS



Hipótesis alternativa (H1): La aplicación de las Fintech en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga inciden en la dinamización de los servicios financieros.

Hipótesis nula (H0): La aplicación de las Fintech en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Latacunga no inciden en la dinamización de los servicios financieros.





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

MARCO TEÓRICO





SKINNER

**Teoría del
comportamiento**

Los efectos cómo (a menudo llamados recompensas y castigos) afectan el comportamiento.

Teoría del Reforzamiento:

Se refiere al hecho de que la conducta humana puede ser ajustada o modificada mediante el uso de una serie de estímulos.





BASE CONCEPTUAL

Variable Independiente: Aplicación de las Fintech

Pagos

- Es una parte innata de cualquier transacción comercial.

Gestión de inversión

- La industria financiera está adoptando continuamente nuevas tecnologías para ofrecer servicios financieros de forma más barata y más eficientes.

Crédito y recaudación

- las entidades financieras tienen sistemas de pago electrónico como banca por Internet, transferencias electrónicas de fondos, dinero plástico (tarjeta de crédito y débito) y banca móvil.





BASE CONCEPTUAL

Variable Dependiente: Dinamización de los servicios financieros

Productos financieros

- Es un instrumento que una persona física o jurídica puede adquirir con el objetivo de ayudarlo a ahorrar o invertir.

Tipos de servicios

- Actualmente existen un número extenso de servicios financieros y no financieros que ofertan las distintas instituciones dentro del sistema financieros.

Desarrollo económico

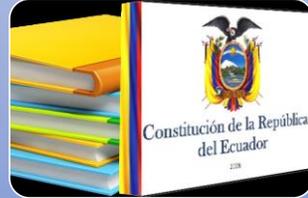
- En el impulso de influir en las economías regionales, los responsables políticos destinan recursos públicos a los esfuerzos de desarrollo económico.





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

BASE LEGAL



Constitución de la República del Ecuador



Código Orgánico Monetario y Financiero



Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN





METODOLOGÍA

Enfoque

- Cualitativo
- Cuantitativo

Tipo de investigación

- Descriptiva
- Explicativa

Modalidad

- Documental
- De Campo





METODOLOGÍA

Enfoque

- Cualitativo
- Cuantitativo

Tipo de investigación

- Descriptiva
- Explicativa

Modalidad

- Documental
- De Campo





METODOLOGÍA

Técnicas

- Encuesta
- Entrevista

Herramientas

- Cuestionario de encuesta
- Matriz de recolección de datos

Análisis estadístico

- Chi cuadrado
- $$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$





POBLACIÓN Y MUESTRA

N	Población	Número	Técnica	Instrumento
N1	Socios integrados al sector cooperativo segmento 3 de Latacunga	15.000	Encuesta	Cuestionario
N2	Cooperativas del segmento 3 de Latacunga	5	Entrevista	Matriz de datos
N3	Cooperativas del segmento 1, 2 y 3 de Latacunga	7	Entrevista	Matriz de datos

$$n = \left[\frac{1.96^2 * 15000 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2 * (15000 - 1)) + (1,96^2) * (0,5 * 0,5)} \right]$$

n = 375 socios





POBLACIÓN Y MUESTRA

Ruc	Razón Social	Segmento	Acuerdo Ministerial	Número Resolución
0590024937001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi	Segmento 3	4439	SEPS-ROEPS-2013-000597
0590052000001	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.	Segmento 1	88-203-DGC	SEPS-ROEPS-2013-000342
0591711164001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	Segmento 2	00708	SEPS-ROEPS-2013-000190
0591711563001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.	Segmento 3	22	SEPS-ROEPS-2013-000662
0591713094001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.	Segmento 3	00103	SEPS-ROEPS-2013-000347
0591714236001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.	Segmento 3	004-08	SEPS-ROEPS-2013-000667
0591719009001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.	Segmento 3	022-09	SEPS-ROEPS-2013-000718



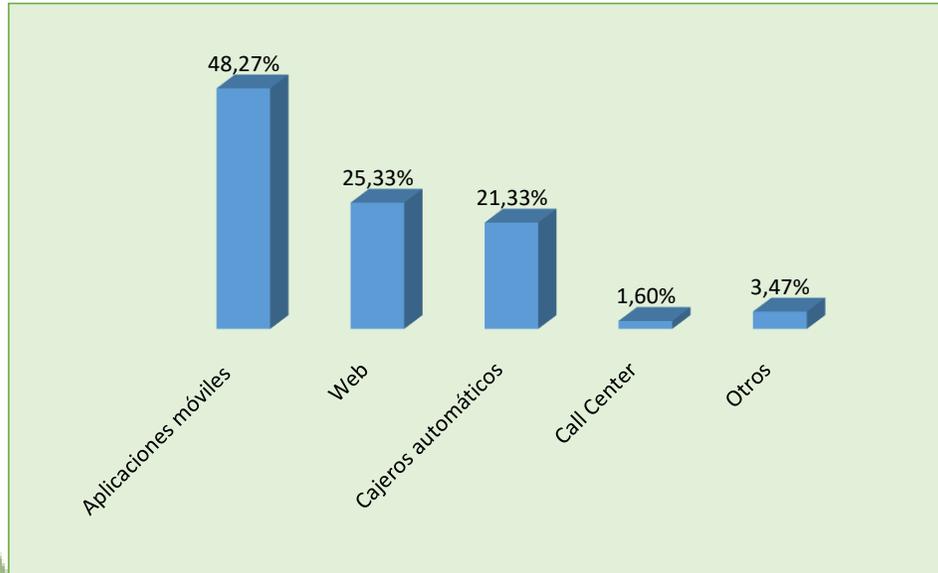


ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



Pregunta 1. ¿Qué tipo de tecnología ha manejado para realizar transacciones de carácter financiera?



		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aplicaciones móviles	181	48,3
	Web	95	25,3
	Cajeros automáticos	80	21,3
	Call Center	6	1,6
	Otros	13	3,5
Total		375	100,0

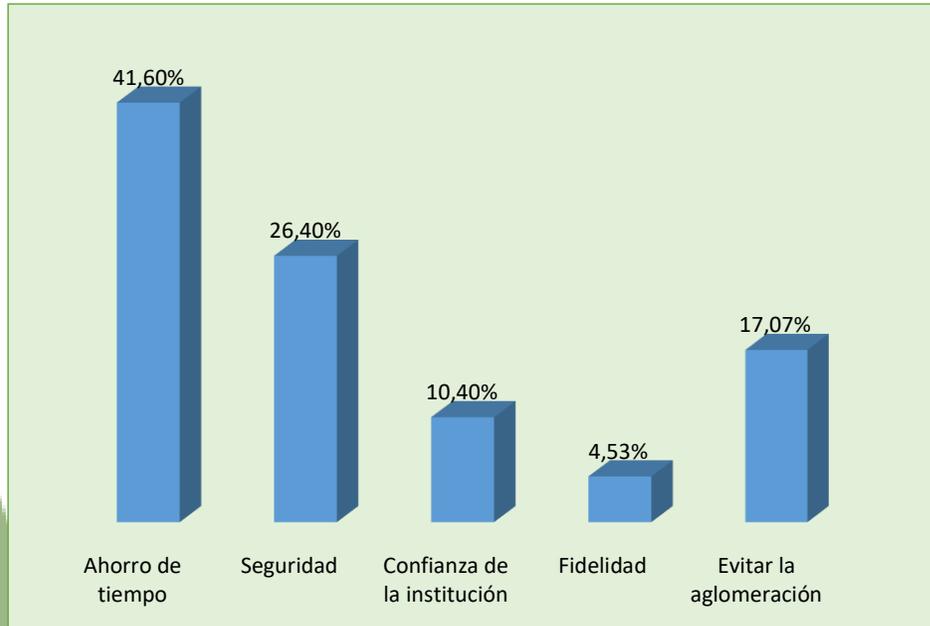
Interpretación

La mayoría prefiere las aplicaciones móviles porque pueden ingresar desde cualquier lugar siempre que tengan conexión a internet y descargado las aplicaciones en el celular.





Pregunta 10. Con el acceso a plataformas virtuales ¿Cuál sería el principal beneficio que la institución financiera y usted recibiría?



		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ahorro de tiempo	156	41,6
	Seguridad	99	26,4
	Confianza de la institución	39	10,4
	Fidelidad	17	4,5
	Evitar la aglomeración	64	17,1
Total		375	100,0

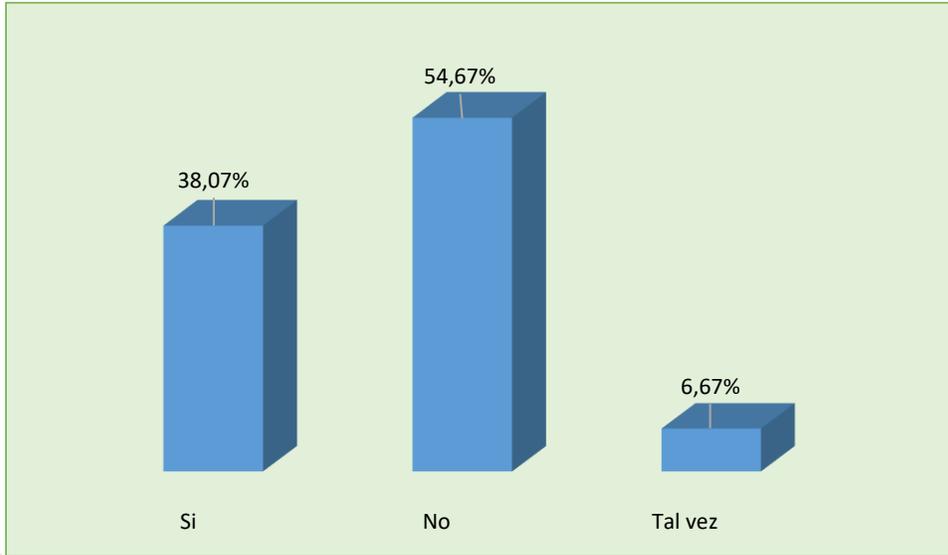
Interpretación

Por lo tanto, la mayoría menciona que la tecnología ahorra tiempo y brinda mayor seguridad en los usuarios.





Pregunta 11. ¿Conoce usted que son las Fintech?



		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	145	38,7
	No	205	54,7
	Tal vez	25	6,7
	Total	375	100,0

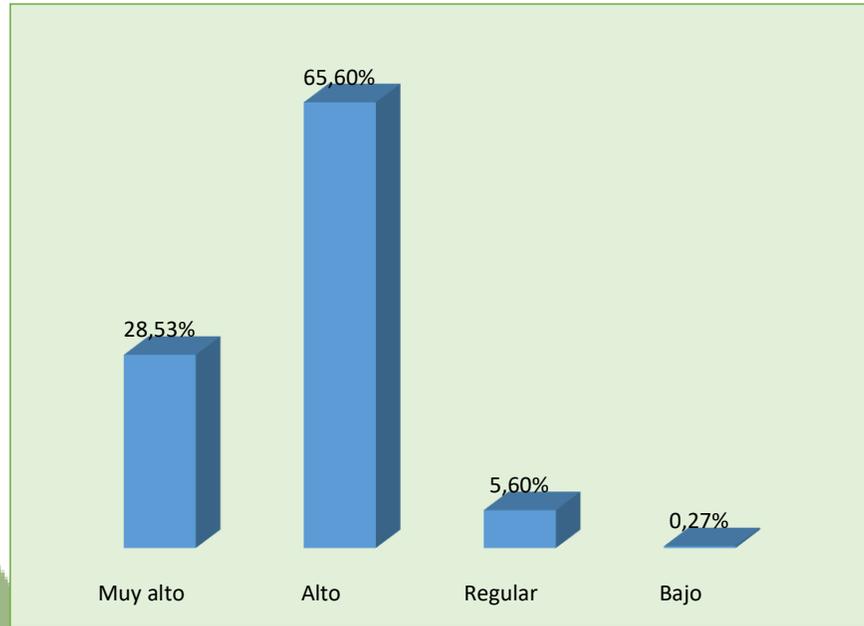
Interpretación

Se evidencia que la mayoría desconoce lo que son las Fintech por lo cual se debe mejorar ese conocimiento que debe ser un concepto de cultura general pues los servicios financieros van hacia nuevas tecnologías financieras.





Pregunta 13. ¿En qué nivel cree usted que la dinamización de los servicios financieros pueda acelerarse al implementar tecnología financiera en las cooperativas de ahorro y crédito?



		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy alto	107	28,5
	Alto	246	65,6
	Regular	21	5,6
	Bajo	1	,3
	Total	375	100,0

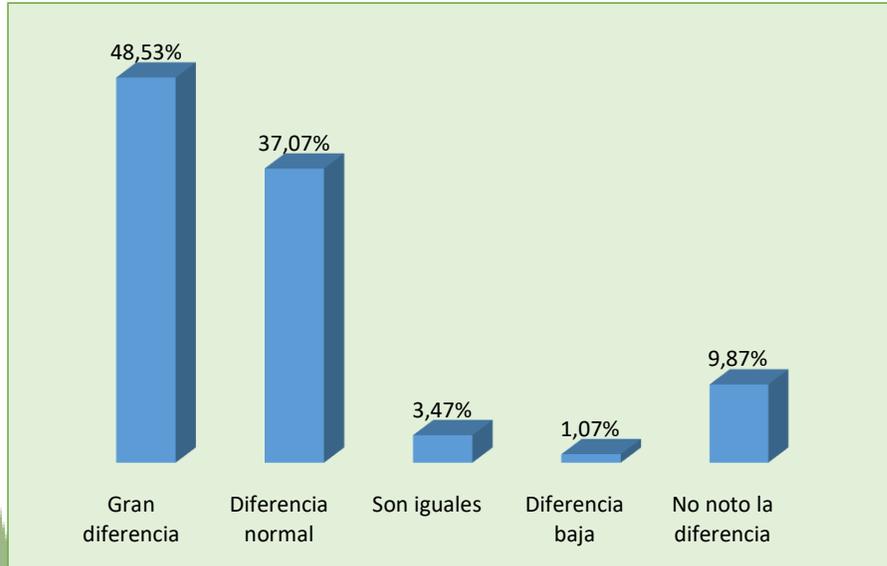
Interpretación

Entonces, la mayoría de los encuestados, si cree que la dinamización de los servicios financieros pueda acelerarse al implementar tecnología financiera.





Pregunta 14.1. ¿Cree usted que las tecnologías financieras de los bancos nacionales se equiparan al que presentan las cooperativas de ahorro y crédito?



		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Gran diferencia	182	48,5
	Diferencia normal	139	37,1
	Son iguales	13	3,5
	Diferencia baja	4	1,1
	No noto la diferencia	37	9,9
Total		375	100,0

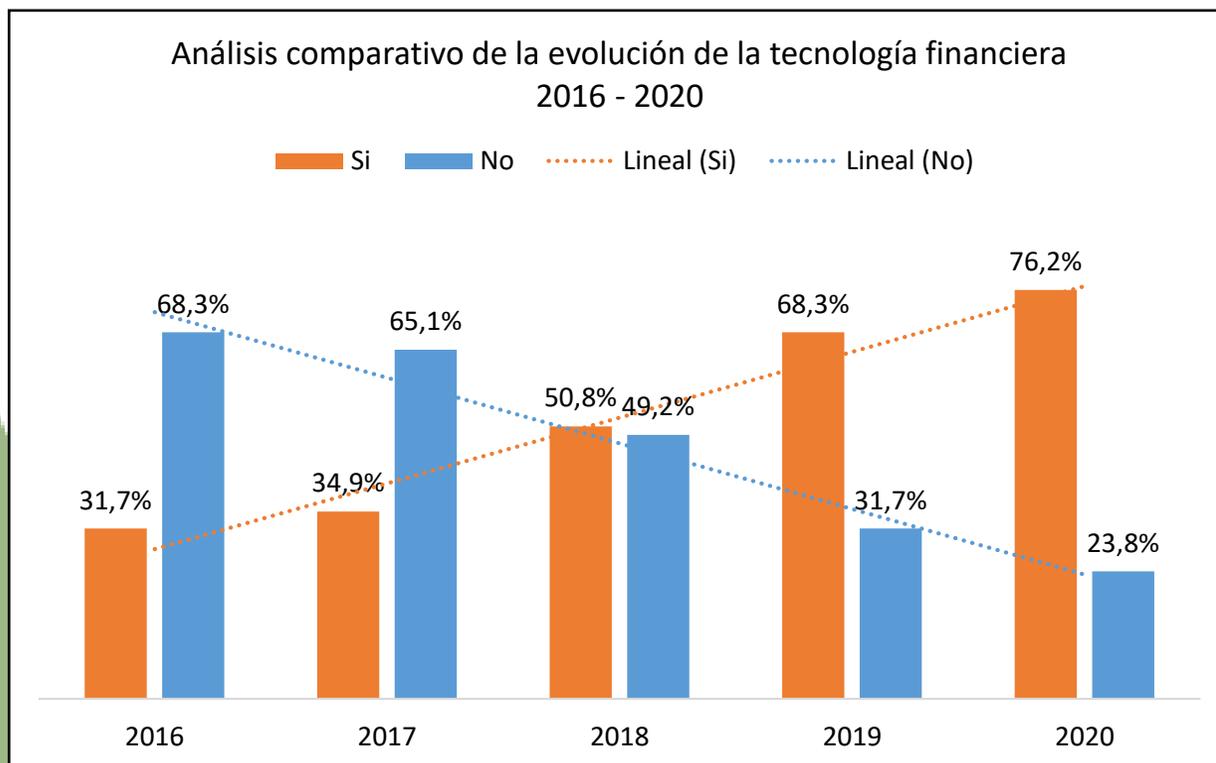
Interpretación

Es así que sí se evidencia la infraestructura tecnológica entre cooperativas de distintos segmentos.





ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA FINANCIERA



La figura muestra la evolución y el salto tecnológico en los últimos cinco años; para el 2016 los aspectos tecnológicos relacionados a las Fintech no superaban las expectativas, mostrando un porcentaje del 68,3% que demuestran que no existía implementación de tecnologías, plataformas y demás formas que permitan la dinamización de los servicios financieros, para el año 2020 se observa todo lo contrario más del 76,2%, muestra que han ido cambiando aspectos tecnológicos relacionados a las Fintech.





Fintech si influyen en la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito.

Las tecnologías durante y después del Covid han ayudado a dinamizar la economía local.

En el futuro mencionan que el comercio electrónico y las empresas demandarán de servicios financieros digitalizados.

Están planteando estrategias relacionadas a las Fintech puesto que ayudaría a la dinamización de productos y servicios financieros.

Falta mucho para equipararse a otras instituciones financieras.





Establecimiento del nivel de significancia

- Una vez aplicada la fórmula con el resultado obtenido, consideraremos el error mínimo aceptable de 0.05 para verificar la tabla de distribución de chi-cuadrado.

Grados de Libertad

- Hay que recordar que para aplicar este método se debe conocer el grado de libertad, que se calcula mediante la siguiente fórmula:
$$gl = (r - 1)(c - 1)$$
$$gl = 6$$

Determinación del estadístico chi – cuadrado

- Se empleará la siguiente fórmula:
$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$





COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

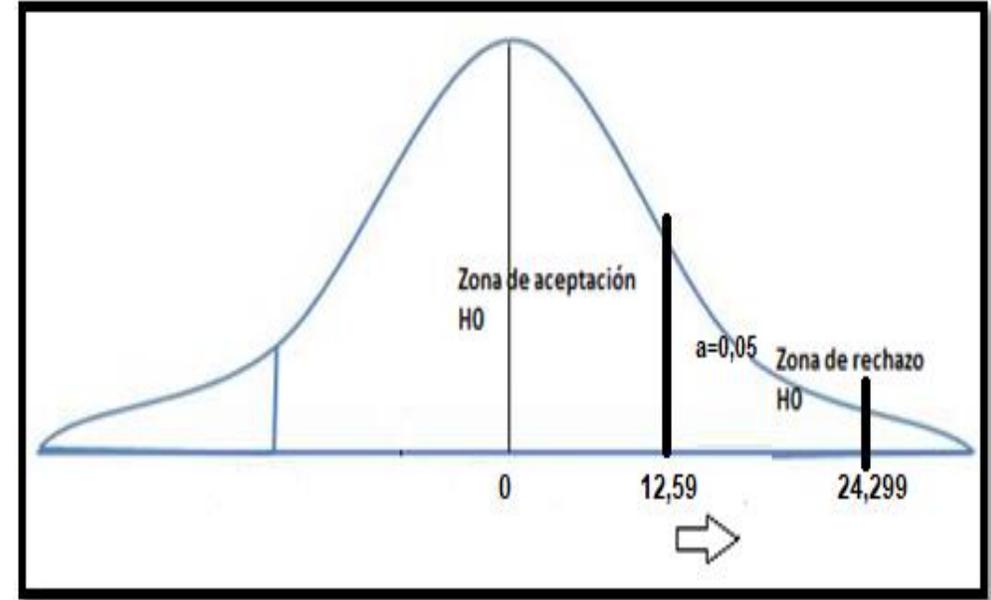
		15.1. ¿Cuál crees que sea el nivel de incidencia de las Fintech en la dinamización de los servicios financieros?			Total
		Muy alto	Alto	Regular	
PREGUNTA 7: ¿Qué le parece a usted el acceso a los servicios que brinda su institución a través de banca virtual o asistentes virtuales que se realizan en línea?	Excelente	28	32	16	76
	Muy bueno	17	89	26	132
	Bueno	17	85	29	131
	Regular	7	21	8	36
Total		69	227	79	375





	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,299 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	22,069	6	,001
Asociación lineal por lineal	4,203	1	,040
N de casos válidos	375		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,62.



Regla de decisión:

H0: Si $(X^2_c \leq x)$

H1: Si $(X^2_c \geq x)$

Por lo tanto: $24,299 \geq 12,5916$ Se rechaza la H0





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

PROPUESTA





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

PROPUESTA

Diseño de estrategias de Fintech que permitan la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la ciudad de Latacunga.





OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General



Diseñar las estrategias de Fintech que permitan la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la ciudad de Latacunga.

Objetivos específicos



Realizar un análisis del entorno actual del sector cooperativo segmento tres de la ciudad de Latacunga utilizando datos estadísticos proporcionados por la SEPS.

Establecer ejemplos de misión y visión institucional alineados a los cambios tecnológicos en las instituciones financieras proyectando la calidad de servicios.

Generar un tablero de estrategias con los detalles necesarios para una futura socialización con las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres para su posible implementación.

Detallar como se realizaría el seguimiento y establecimiento de indicadores que permita la evaluación de la propuesta y de las estrategias implementadas.





TABLERO DE ESTRATEGIAS DE FINTECH

Propósito o alcance	Estrategias	Actividades	Responsable	Recurso
Mejorar las tecnologías de la Cooperativa	Analizar el área tecnológica	<ul style="list-style-type: none">Levantar informe de actividades del área tecnológicaRealizar un inventario de la tecnología vigenteSolicitar un informe de necesidades	<ul style="list-style-type: none">GerenciaJefe de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">Recurso HumanoRecursos económicosRecursos TecnológicosMateriales de oficina





Propósito o alcance	Estrategias	Actividades	Responsable	Recurso
Socializar el 100% de las tecnologías a la comunidad asociada a la Cooperativa	Socializar las tecnologías que se han aplicado	<ul style="list-style-type: none">• Socializar mediante comunicaciones masivas los canales y tecnologías a servicio de socios y clientes• Utilizar redes sociales para potenciar el uso de tecnologías que contribuyan a la dinamización de los diferentes servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia• Jefe de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Recurso Humano• Recursos económicos• Recursos Tecnológicos• Materiales de oficina





Propósito o alcance	Estrategias	Actividades	Responsable	Recurso
Firmar alianzas estratégicas para la implementación o reforzamiento de las Fintech.	Desarrollar alianzas estratégicas	<ul style="list-style-type: none">• Buscar alianzas multidisciplinares asociadas a empresas Fintech, para unificar servicios de cobros, giros, pagos, así como aquellos que permitan dinamizar los servicios.• Firmar dos convenios al año para mejorar los servicios financieros a través del mejoramiento tecnológico.	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia• Jefe de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Recurso Humano• Recursos económicos• Recursos Tecnológicos• Materiales de oficina





Propósito o alcance	Estrategias	Actividades	Responsable	Recurso
Crear valor a los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa	Generar valor a productos y servicios financieros	<ul style="list-style-type: none">• Analizar en Consejo administrativo las mejoras y cambios que se pueden hacer a algunos servicios a fin de mejorar la adquisición de los mismos por parte de los socios y usuarios recurrentes.• Desarrollar un plan de mejoramiento continuo en conjunto con el departamento de tecnologías o comunicaciones.• Crear productos y servicios complementarios que sean diferenciadores en el mercado.• Estudiar la competencia nacional e internacional que permita mejorar los productos y servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none">• Consejo administrativo• Jefe de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Recurso Humano• Recursos económicos• Recursos Tecnológicos• Materiales de oficina





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Propósito o alcance	Estrategias	Actividades	Responsable	Recurso
Mejorar los sistemas y canales de comunicación	Actualización de sistemas comunicacionales	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar un plan de mejoramiento continuo en conjunto con el departamento de tecnologías o comunicaciones.• Mejorar las comunicaciones utilizando o creando más medios masivos a fin de llegar con la información oportunamente.• Implementar o mejorar los canales de comunicación sobre todo aquellos relacionados con atención y servicio al cliente.• Desarrollar procesos para un mejor alcance• Crear estadísticas sobre conflictos y soluciones dadas para mejoramiento continuo.	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia• Jefe de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Recurso Humano• Recursos económicos• Recursos Tecnológicos• Materiales de oficina





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Propósito o alcance	Estrategias	Actividades	Responsable	Recurso
Crear una mejor experiencia del usuario en la distintas plataformas digitales de la Cooperativa	Mejorar experiencias del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar las plataformas, página web, aplicaciones y demás tecnologías al servicio de los clientes a fin de mejorar su experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Jefe de Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso Humano Recursos económicos Recursos Tecnológicos Materiales de oficina
Reforzar los sistemas de seguridad ante Ciber ataques	Mejorar sistemas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Contratar analista que mejore los sistemas de seguridad para salvaguardar la integridad empresarial y de los socios. Implementar o contratar sistemas probados por instituciones bancarias que puedan sumar a los existentes como parte de las mejoras de ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Jefe de Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso Humano Recursos económicos Recursos Tecnológicos Materiales de oficina





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





CONCLUSIONES



Se desarrolló el marco teórico y conceptual sobre las Fintech y la dinamización de los servicios financieros a través de un estudio bibliográfico.



Se realizó un análisis comparativo de la evolución de la tecnología financiera utilizando una matriz de recolección de datos para los periodos comprendidos entre el 2016 y 2020



Se ejecutó un estudio de campo aplicando instrumentos de investigación que permitieron el análisis de las Fintech y la dinamización del servicio.



Se diseñó estrategias de Fintech que permitan la dinamización de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3





RECOMENDACIONES



Tomar en consideración lo mencionado en el marco teórico y conceptual sobre las Fintech y la dinamización de los servicios financieros.



Se recomienda revisar los resultados incluidos en encuestas y entrevistas, puesto que dan a conocer una realidad del sector.



Levantar información base eventualmente para conocer cómo está el mercado financiero, las necesidades de sus socios y clientes, y los avances tecnológicos.



Finalmente, se recomienda tomar en consideración las estrategias diseñadas de Fintech.





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

¡Gracias!

