



“Impacto de los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2020 (I cuatrimestre)”

Castillo Valdiviezo, Kelly Ivana y Cueva Burgos, Anahel Lilibeth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas, Contadora

Pública – Auditora

Ing. García Aguilar, Juanita Del Carmen, PhD.

30 de marzo de 2021



Document Information

Analyzed document CASTILLO KELLY - CUEVA ANAHEL TESIS.docx (D98341196)
Submitted 3/15/2021 3:36:00 AM
Submitted by Juanita del Carmen García Aguilar
Submitter email jcgarcia@espe.edu.ec
Similarity 1%
Analysis address jcgarcia.espe@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://creditosprestamos.es/definicion-de-cuenta-de-ahorro/#:~:text=Las%20cuenta... Fetched: 3/15/2021 4:14:00 AM		1
W	URL: https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2027/1/TESIS%20%20DINERO%20EL... Fetched: 6/27/2020 1:27:48 AM		5
W	URL: https://automadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2018/ED... Fetched: 6/22/2020 8:31:04 PM		1
W	URL: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15567/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-318.pdf Fetched: 1/17/2021 3:12:24 PM		4
W	URL: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25438/1/T4008i.pdf Fetched: 7/21/2020 2:17:25 AM		2
W	URL: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17172/1/Lady%20Soledad%20Criol... Fetched: 12/9/2020 2:42:24 AM		2
W	URL: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11784/LopezGarcia_JuanCarlo... Fetched: 3/15/2021 4:14:00 AM		2
W	URL: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13606/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-534.pdf Fetched: 12/31/2020 7:44:15 AM		2
W	URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232003000100002... Fetched: 3/15/2021 4:14:00 AM		1
W	URL: http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/714/1/Mori%20del%20Pino%2C%2... ... Fetched: 1/20/2021 10:41:07 AM		1
W	URL: https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1849/MDM_778.pdf?sequence=1&... Fetched: 3/15/2021 4:14:00 AM		1
W	URL: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14748/1/T-ESPE-040143.pdf Fetched: 1/15/2021 9:47:38 AM		1



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“Impacto de los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2020 (I cuatrimestre)”**, fue realizado por las señoritas **Castillo Valdiviezo, Kelly Ivana y Cueva Burgos, Anahel Lilibeth**. El mismo que ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto, cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 13 de abril 2021

Firma:

Ing. Juanita Del Carmen García Aguilar, PHD.

C. C. 1712615325



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotras, **Castillo Valdiviezo, Kelly Ivana y Cueva Burgos, Anahel Lilibeth**, con cédulas de ciudadanía n° 0605038751 y 0919906628, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Impacto de los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2020 (I cuatrimestre)”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 13 de abril 2021

Castillo Valdiviezo, Kelly Ivana

C.C.: 0605038751

Cueva Burgos, Anahel Lilibeth

C.C.: 0919906628



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras **Castillo Valdiviezo, Kelly Ivana** y **Cueva Burgos, Anahel Lilibeth**, con cédulas de ciudadanía n° **0605038751** y **0919906628**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Impacto de los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2020 (I cuatrimestre)”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 13 de abril 2021

Castillo Valdiviezo, Kelly Ivana

C.C.: 0605038751

Cueva Burgos, Anahel Lilibeth

C.C.: 0919906628

DEDICATORIA

A mi padre por su esfuerzo y trabajo incansable.

A mi madre por su entrega y amor incondicional e infinito.

A mi hermana por siempre creer en mí y por ser mi compañera de vida.

Kelly Castillo Valdiviezo

Dedico este trabajo de titulación a mi hijo Joan por su paciencia y comprensión. A mi madre Mercedes y a mi padre Líder por su amor y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida. A mis hermanos Heiddy, David y Gabriel por sus consejos y la confianza depositada en mí. Los amo, siempre doy y daré gracias por tenerlos a mi lado.

Anahel Cueva Burgos

AGRADECIMIENTO

A mi familia, gracias por ser el inicio de todo lo bueno en mi vida.

Anahel, gracias por ser la mejor compañera y hermana en esta travesía, nadie pudo ser mejor.

Viví, gracias por tu amistad y ayuda incondicional.

A mi directora de tesis, Ing. Juanita García gracias por su guía y dirección.

Al Dr. Aníbal Altamirano por su calidez humana, enseñanzas y paciencia.

Al Crnl. Carlos Estrella e Ing. Alejandro Galvis gracias por su valiosa ayuda y por tomar este proyecto como propio.

Kelly Castillo Valdiviezo

Agradezco a Dios que ha sido la fortaleza y pilar de mi vida. A mi hijo Joan por darme las fuerzas necesarias para cumplir todas mis metas, por su apoyo, comprensión y amor. Gracias a mis padres Mercedes y Líder, todos mis logros son para ellos. A mis hermanos por siempre confiar en mí. A mi compañera y hermana Kelly gracias por ser incondicional, no pude escoger a nadie mejor que me acompañé en este trayecto. A Mishell por su amistad y por siempre estar en los buenos y malos momentos. A nuestra directora de proyecto, Ing. Juanita García por su guía y paciencia de igual manera agradezco especialmente al Crnl. Carlos Estrella e Ing. Alejandro Galvis gracias por su tiempo y trabajo profesional.

Anahel Cueva Burgos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	1
Resultado de la herramienta urkund.....	2
Certificación.....	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Índice de contenidos.....	8
Índice de tablas.....	12
Índice de ilustraciones.....	13
Resumen.....	15
Abstract.....	16
Capítulo I.....	1
Introducción.....	1
Antecedentes.....	1
Justificación.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Importancia.....	5
Objetivos.....	5
<i>Objetivo general</i>	5
<i>Objetivos específicos</i>	5
Hipótesis.....	6
Operacionalización de variables.....	6

Síntesis metodológica	8
Estructura de la investigación	9
Capítulo ii	13
Marco teórico	13
Teorías de soporte	13
<i>Teoría de la producción</i>	13
<i>Teoría del precio</i>	15
<i>Teoría del costo</i>	17
<i>Teoría del valor del trabajo</i>	19
<i>Teoría del ingreso relativo</i>	20
<i>Teoría del derrame</i>	22
<i>Finanzas personales</i>	24
Conceptualización de variables	29
<i>Costo</i>	29
<i>Ingreso</i>	29
<i>Finanzas personales</i>	30
Marco referencial.....	31
Marco conceptual	34
Capítulo iii	37
Marco metodológico.....	37
Enfoque de investigación.....	38
<i>Enfoque cualitativo</i>	38
<i>Enfoque cuantitativo</i>	39
Alcance de la investigación	39
<i>Investigación exploratoria</i>	40
<i>Investigación descriptiva</i>	40
<i>Investigación correlacional</i>	41
<i>Investigación transversal</i>	41
Diseño de la investigación	41

	10
<i>Método analítico</i>	41
<i>Método deductivo</i>	42
Población.....	42
Muestra.....	43
<i>Muestreo aleatorio estratificado</i>	43
<i>Muestreo de selección intencionada</i>	43
<i>Determinación de la muestra</i>	44
Fuentes de información.....	45
<i>Revisión bibliográfica</i>	46
<i>Observación</i>	46
<i>Encuesta</i>	46
Diseño de la encuesta.....	46
<i>Metodologías referenciales para el diseño de la encuesta</i>	46
<i>Fundamentación del instrumento</i>	51
<i>Estructura de la encuesta</i>	57
Validación por expertos.....	67
<i>Resultados de validación por expertos</i>	69
Validación estadística del instrumento.....	78
<i>Prueba piloto</i>	78
Métodos de análisis aplicados.....	82
<i>Diseño muestral</i>	82
<i>Análisis univariante</i>	82
<i>Prueba de asociación (chi – cuadrado)</i>	83
<i>Dominancia estadística</i>	83
<i>Análisis de correspondencia</i>	83
<i>Análisis de georreferenciación</i>	84
<i>Procesamiento y tratamiento de la información</i>	85
Capítulo iv.....	87
Resultados.....	87
Análisis demográfico y de la gestión financiera del hogar.....	88

Estudio de georreferenciación de los conjuntos habitacionales aplicados al estudio.	97
<i>Mapeo de los posibles puntos de uso FINTECH por conjunto residencial</i>	97
<i>Consolidado de rutas e instituciones</i>	110
Análisis socioeconómico de las familias del distrito metropolitano de quito	112
Espacialización de información económica y financiera sobre el uso de FINTECH	116
Categorización de servicios FINTECH según medios de acceso y uso	129
Categorización según costos de servicios FINTECH	134
Incidencia de los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas en relación de dependencia del D.M.Q.	141
Discusión de resultados	145
Capítulo v	149
Conclusiones y recomendaciones.....	149
Conclusiones	149
Recomendaciones.....	153
Líneas futuras de investigación.....	155
Bibliografía	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	7
Tabla 2 Estructura de la investigación	9
Tabla 3 Estratificación de la muestra.....	43
Tabla 4 Elementos de la Muestra	45
Tabla 5 Ponderación de la Muestra.....	45
Tabla 6 Tarifario de Servicios FINTECH.....	49
Tabla 7 Fundamentación del instrumento	51
Tabla 8 Encuesta.....	57
Tabla 9 Lista de Expertos Participantes.....	69
Tabla 10 Validación de Instrumento por Expertos	70
Tabla 11 Escala de George y Mallery.....	79
Tabla 12 Resultados Alfa de Cronbach	80
Tabla 13 Consolidado de Rutas e Instituciones	110
Tabla 14 Variables Asociadas H1	117
Tabla 15 Asociación Sector de Residencia con Frecuencia Transaccional.....	118
Tabla 16 Variables Asociadas H3	130
Tabla 17 Asociación Accesibilidad con Medios de uso FINTECH	130
Tabla 18 Variables Analizadas H4	132
Tabla 19 Clasificación por dominancia estadística de servicios FINTECH.....	132
Tabla 20 Variables Analizadas H5	135
Tabla 21 Variables Analizadas H6	142

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Problemática	4
Figura 2 Línea de tiempo teórica	28
Figura 3 Nº de Familias por Sector	88
Figura 4 Nº de Integrantes por Familia.....	89
Figura 5 Género de Jefe de Hogar	90
Figura 6 Nivel de Educación Jefe de Hogar.....	91
Figura 7 Estado Civil Jefe de Hogar.....	92
Figura 8 Edad Jefe de Hogar	92
Figura 9 Realización Presupuesto Familiar	94
Figura 10 Accesibilidad FINTECH	95
Figura 11 Conocimiento Costo de Transacciones FINTECH	96
Figura 12 Georreferenciación Conjunto Residencial Loyola.....	97
Figura 13 Georreferenciación Conjunto Residencial Plaza del Bosque	99
Figura 14 Georreferenciación Conjunto Residencial Flor del Paraíso	100
Figura 15 Georreferenciación Conjunto Residencial Villaloma	102
Figura 16 Georreferenciación Conjunto Residencial La Arcadia	104
Figura 17 Georreferenciación Conjunto Residencial Ciudad Jardín	105
Figura 18 Georreferenciación Conjunto Residencial Valle Andaluz	106
Figura 19 Georreferenciación Conjunto Privado La Tizona II	108
Figura 20 Georreferenciación Conjunto Residencial Santacruz	109
Figura 21 Tipo de Puntos para usos FINTECH.....	111
Figura 22 Porcentaje del Ingreso destinado a Gastos Fijos	112
Figura 23 Porcentaje del Ingreso destinado a Gastos Variables Necesarios	113
Figura 24 Porcentaje del Ingreso destinado a Gastos Variables Prescindibles	114

Figura 25 Porcentaje del Ingreso destinado al Ahorro	115
Figura 26 Asociación Sector de Residencia con Frecuencia Transaccional	117
Figura 27 Variación Retiros de Efectivo en Cajeros Automáticos según Sectores	120
Figura 28 Variación Retiros de Efectivo en CNB según Sectores	121
Figura 29 Variación Retiros de Efectivo sin Tarjeta de Débito según Sectores	122
Figura 30 Variación Consultas de Saldo mediante Cajero Automático según Sectores	123
Figura 31 Variación Consultas de Saldos en CNB según Sectores	124
Figura 32 Variación Transferencias Interbancarias Realizadas según Sectores	125
Figura 33 Variación Transferencias Interbancarias Recibidas según Sectores	126
Figura 34 Variación en Pagos mediante Débitos Automáticos según Sectores	127
Figura 35 Accesibilidad según Medios de Uso.....	131
Figura 36 Retiros Efectivo: Cajeros Automáticos y Retiros sin Tarjeta.....	136
Figura 37 Retiros Efectivo CNB, Consulta Saldo Cajeros y CNB, Transferencias Interbancarias Enviadas, Pago TC (otras).....	137
Figura 38 Transferencias Interbancarios Recibidas, Pagos Débito Automático, Consumos Combustible TC /TD	138
Figura 39 Pagos Servicios Básicos y Pagos a través de Banca en línea/TC/TD: Vivienda, Educación, Salud, Vestimenta, Alimentación y Entretenimiento	139
Figura 40 Pagos CNB: Vivienda, Educación, Salud, Vestimenta, Alimentación y Entretenimiento	140
Figura 41 Porcentaje del Ingreso Destinado a Gastos FINTECH	143
Figura 42 Porcentaje del Ingreso Destinado a Gastos FINTECH (Comparación Acumulada) ...	144

RESUMEN

Durante la última década, se han incrementado considerablemente las transacciones financieras que realiza la población a través de medios electrónicos proporcionados por las instituciones que son parte del Sistema Financiero Ecuatoriano. Esto se debe principalmente al desarrollo y acceso tecnológico, seguridad en el flujo del dinero, comodidad del usuario y rapidez en el movimiento de recursos. Por esta razón, el presente proyecto analiza el impacto que tienen los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia que residen en el Distrito Metropolitano de Quito. Para ello se ha empleado metodología cuantitativa, mediante la aplicación de una encuesta estructurada y validada estadísticamente. Adicionalmente se ha realizado el estudio georreferencia para determinar factores externos que influyan en la dinámica de consumo. El tratamiento de los datos obtenidos se realiza en el paquete estadístico SPSS mediante análisis univariante de la información sociodemográfica y de correspondencia con el resto de variables. A través de los cuales se desarrollan los análisis que determinan un impacto de hasta el 16% del ingreso familiar por el uso de servicios FINTECH. A su vez se ha concluido que el gasto incurrido está determinado por la frecuencia transaccional más no por el valor unitario. Finalmente se determinan líneas para futuras investigaciones y se plantean recomendaciones dirigidas a cada una de las partes, así como sugerencias de mejora a las Instituciones del Sistema Financiero Nacional.

PALABRAS CLAVE:

- **FINTECH**
- **SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**
- **INGRESO FAMILIAR**

ABSTRACT

During the past decade, people have increased the number of transactions they do through electronic platforms provided by financial institutions belonging to the Ecuadorian finance system. This is mainly due to the recent spike in accessibility and development in technology regarding finance bringing with its safer procedures in terms of cash flow, user comfort and quickness in the movement of resources. Although this has been a very advantageous phenomenon, all electronic finance media resources or FINTECH generate fees that are always charged to the user or client. For this reason, this project analyzes the impact of FINTECH related costs to the regular family income that work under dependence and reside in the Metropolitan District of Quito. For this, quantitative methodology has been used, through the application of a structured and statistically validated survey. Additionally, a georeferential study has been carried out to determine external factors that influence consumption dynamics. The treatment of the data obtained is carried out in the SPSS statistical package through univariate analysis of the sociodemographic information and of correspondence with the rest of the variables. Through which analyzes are developed that determine an impact of up to 16% of family income from the use of FINTECH services. In turn, it has been determined that the expense incurred is determined by the transactional frequency but not by the unit value. Finally, lines for future research as well as suggestions for improvement to the Institutions of the National Financial System.

KEY WORDS:

- **FINTECH**
- **ECUADORIAN FINANCIAL SYSTEM**
- **FAMILY INCOME**

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La facilidad de acceso y uso de los medios electrónicos, así como también, la accesibilidad a plataformas, aplicaciones y sistemas han provocado que la tecnología genere una alerta a los sistemas de negocio tradicionales, gracias a su capacidad de transformación y a los costos bajos de inversión (Fine, 2016). El entorno actual nos muestra un panorama claro sobre el cambio que los canales electrónicos han generado en nuestros hogares y empresas tornándose indispensables para actividades recreativas, educativas, laborales, entre otras. Es así como, varias investigaciones realizadas en México arrojaron que de las diez páginas web más visitadas cuatro correspondían a bancas virtuales, lo que implica que, las personas van cambiando sus hábitos de compra y consumo. reemplazándolas por el uso de servicios FINTECH (Miguel, 2001).

Por ende, numerosas entidades financieras han optado por realizar alianzas estratégicas con empresas que provean servicios financieros mediante tecnologías aplicadas o innovaciones propias (Fine, 2016). Esto sin duda ha significado retos para las entidades financieras ya sólidas dentro del modelo tradicional y, en mayor porcentaje para las entidades que se han creado dentro del entorno digital. De esta manera, el valor agregado de los servicios FINTECH y de su acogida se debe principalmente a la optimización de los costos y, la reducción del tiempo en que los usuarios y empresas realizan sus transacciones en el mercado (Miguel, 2001).

Precisamente, la presente investigación tiene por objeto analizar los costos financieros originados por el uso de FINTECH y, su relación con el nivel de consumo e ingresos que tienen las familias del Distrito Metropolitano de Quito.

Justificación

De acuerdo con la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (2018), los servicios financieros prestados mediante medios electrónicos están produciendo una intensa revolución innovadora. Este conjunto de procedimientos denominados FINTECH integra servicios y productos financieros tecnológicos que fortalecen la intermediación financiera y, el mercado de capitales a través de plataformas interactivas, servicios de internet y aplicaciones móviles. Precisamente, el FINTECH se desarrolla con la finalidad de promover la inclusión financiera de la mayor parte de la población.

Por un lado, estos cambios tecnológicos provocados por el FINTECH producen importantes desarrollos en las actividades industriales, comerciales, de entretenimiento, hoteleras, publicidad y en los procesos financieros. Por ende, el desarrollo de esta forma de interacción financiera y los derivados de las plataformas de intermediación generan costos que, son cargados de forma directa a los usuarios. Por otro lado, el FINTECH tiene beneficios para los usuarios como la facilidad de acceso, seguridad, ahorro de tiempo y rapidez en la realización de operaciones financieras (Galindo & Murillo, 2017).

En el contexto ecuatoriano el 40% de la población tiene acceso a los servicios que brindan las instituciones del Sistema Financiero y una alta porción de esta se encuentra inmersa en las operaciones financieras a través de medios electrónicos (Banco Central del Ecuador , 2018). En tanto que, el 23,2% de la población se ubica en los rangos de edades entre 20 y 36 años que, corresponde al grupo etario de *millenials*, cuyos gustos y preferencias se orientan al uso frecuente de tecnologías en medios electrónicos para la realización de diversas actividades cotidianas (Instituto Nacional de Estadística y Censos , 2018).

En consecuencia, se utiliza el FINTECH para todo tipo de transacción financiera, desde el pago de servicios básicos, compra de alimentos, vestimenta, vehículos hasta el pago de servicios de educación, transporte, vivienda y entretenimiento. Estos costos se hacen visibles a través de cargos que son aplicados directamente al usuario (Varas, 2018). No obstante, lejos de la innovación y del mejoramiento de la accesibilidad de las personas al sistema financiero, el FINTECH es una nueva forma de adicionar costos al mismo, este hecho puede incidir en los ingresos de las personas (Galindo & Murillo, 2017).

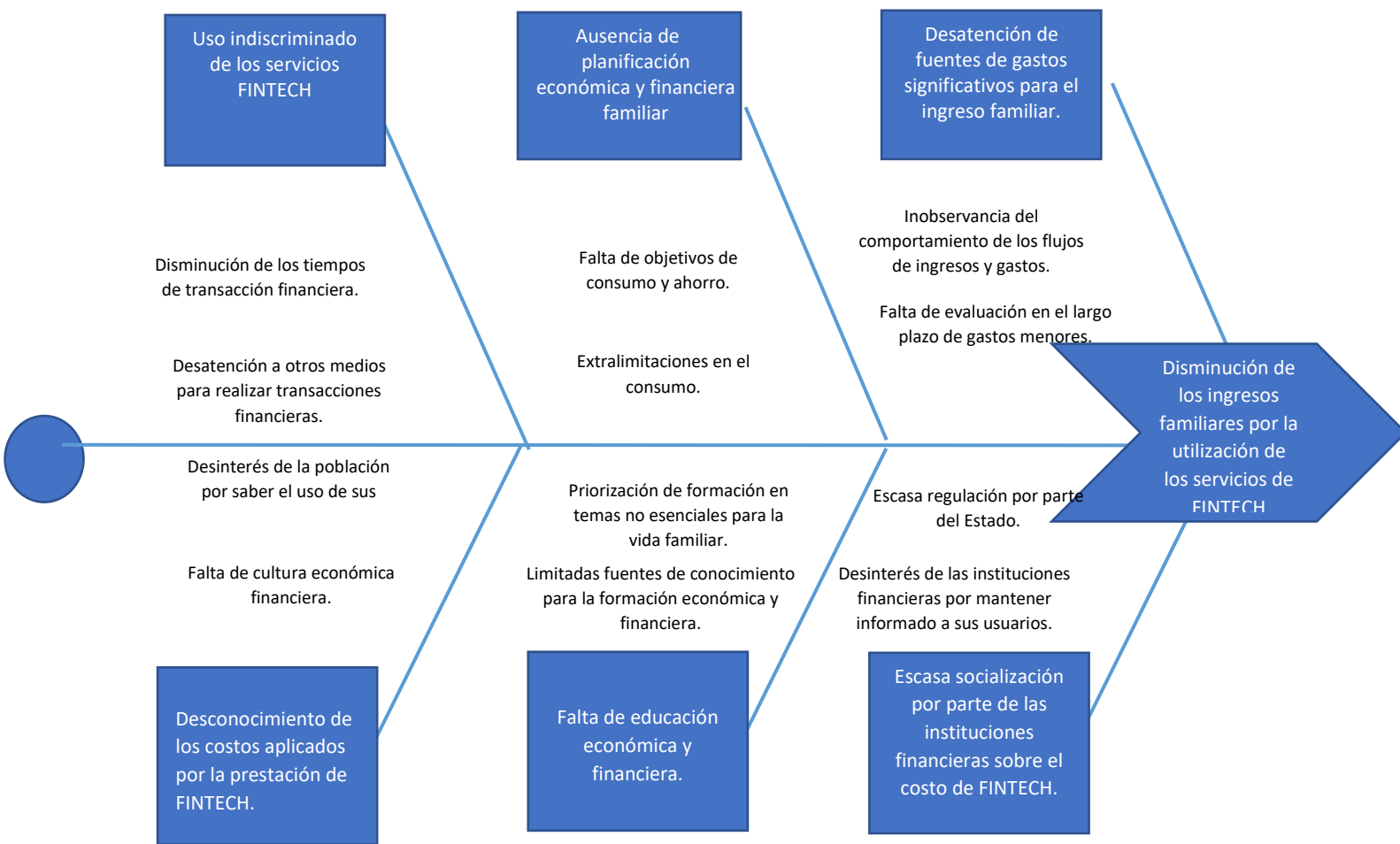
En efecto, los costos del FINTECH pueden afectar directamente a la disminución de los ingresos de la población económicamente activa que trabaja en relación de dependencia, debido a algunas limitaciones como se describen a continuación. En primer lugar, la población tiene poca o casi nula educación financiera que, hace ineficiente el uso de sus ingresos familiares (López, Fabian, & Mayorga, 2017). En segundo lugar, no existe una adecuada socialización de los costos FINTECH hacia el cliente del sistema financiero y, el estado tiene una escasa regularización sobre la fijación de estos. Así, la población minimiza la importancia que tiene la incursión en este tipo de costos sobre el ingreso familiar (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

Planteamiento del problema

Por lo expuesto en el apartado anterior, desde el campo financiero y de la academia, surge la necesidad de investigar ¿cuál es el impacto que tiene la utilización de costos FINTECH en los ingresos familiares de las personas en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito DMQ? Considerando que, el DMQ es la capital de Ecuador y representa el mayor polo de desarrollo comercial e industrial del país (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2018). De este modo, en la Figura 1 se expone el diagrama de causa - efecto que identifica el problema de investigación como: la disminución de los ingresos familiares por la utilización de los servicios de FINTECH.

Figura 1

Problemática



Fuente:

Importancia

La presente investigación es relevante para la gestión, ya que, aborda una problemática actual que atraviesan todos los sectores económicos y sociales en el mundo mediante la influencia del FINTECH que, se ha convertido en una herramienta de trabajo para la empresa y, un servicio para el usuario. Asimismo, el proyecto aporta a la academia debido a la utilización de teorías, modelos y paradigmas de tipo administrativo y estadístico que, permiten demostrar la incidencia que tienen los costos provenientes de transacciones financieras electrónicas en los ingresos percibidos por la población económica activa. También, el estudio es importante para la sociedad dado que contribuye a que las familias administren sus recursos financieros de una manera eficiente mediante el uso de herramientas de finanzas personales.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el impacto de los costos FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del D.M. de Quito, en el año 2020 (I Cuatrimestre).

Objetivos específicos

- Desarrollar la fundamentación teórica, a través de la revisión de fuentes secundarias, que sustente el comportamiento de las variables de estudio.
- Espacializar la información económica y financiera, mediante criterios de clasificación, en el uso de FINTECH en el Distrito Metropolitano de Quito durante el I cuatrimestre del año 2020.
- Identificar los servicios de FINTECH del Sistema Financiero Nacional, de acuerdo con las plataformas y medios de acceso, para la categorización de los costos de uso.

- Categorizar los costos de los servicios de FINTECH, de acuerdo con los parámetros de frecuencia, para determinar el uso por parte de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito en el I Cuatrimestre del año 2020.
- Determinar la incidencia de los costos de los servicios FINTECH en el ingreso familiar de las personas en relación de dependencia del del Distrito Metropolitano de Quito.

Hipótesis

H1: Existe una diferencia espacio – gastos de las personas en el uso de servicios FINTECH.

H2: En las diferentes zonas del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia una variación en el uso de servicios FINTECH.

H3: La mayoría de los encuestados accede a servicios FINTECH a través de su celular.

H4: Los servicios FINTECH más utilizados por los encuestados corresponden a transferencias bancarias e interbancarias.

H5: Los gastos de transacción a través de FINTECH corresponden a la frecuencia de uso y no al valor de consumo.

H6: Del ingreso familiar más del 5 % se destina al gasto por transacciones de servicios FINTECH.

Operacionalización de variables

Variable independiente: Costos por prestación de servicios FINTECH.

Variable dependiente: Ingresos familiares de las personas en relación de dependencia.

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Tipo	Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Dependiente	Ingresos familiares de las personas en relación de dependencia	Los ingresos familiares se encuentran compuestos por las remuneraciones, pagos y retribuciones que provienen del jefe de hogar y/o su conyugue. Su prevalencia será determinada por el que más aporte entre estos dos miembros.	Ingresos	Nivel de ingresos mensuales	Encuesta
			Gastos	Origen de ingresos	Encuesta
				Nivel de gastos mensuales	Encuesta
				Tipo de gastos mensuales	Encuesta
			Jefe de Hogar y Cónyuge parte de la Población Económicamente Activa (PEA)	Número personas económicamente activas	Encuesta
Independiente	Costos por prestación de servicios de FINTECH	Los costos de los servicios FINTECH están determinados como aquellos montos generados a partir de transacciones electrónicas, es decir, para el pago de servicios o compras. Estos servicios son proporcionados por las instituciones del Sistema Financiero Nacional del Ecuador.	Uso de FINTECH	Número de transacciones que realiza a través de medios electrónicos	Encuesta
			Medios de uso de FINTECH	Tipo de dispositivos usados para transacciones electrónicas por mes	Encuesta

Tipo	Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
			Gastos en comisiones de transacciones electrónicas	en de gasto de transacciones electrónicas por mes	Monto aproximado de Encuesta en transacciones electrónicas por mes

Síntesis metodológica

La investigación se basa en un enfoque mixto. El enfoque cualitativo se emplea para analizar el comportamiento de las personas naturales en relación de dependencia frente a los costos de servicios FINTECH. El enfoque cuantitativo se utiliza para levantar información numérica, definir el nivel de costos de servicios de FINTECH y el nivel de ingresos de la población en el del Distrito Metropolitano de Quito.

Se aplica el análisis correlacional para determinar el impacto de los costos de FINTECH en los ingresos familiares y los gastos personales de las del Distrito Metropolitano de Quito. También, la investigación es de tipo transversal, ya que, levanta información primaria, secundaria y analiza el impacto del costo FINTECH en los ingresos de las personas dependientes de Quito, en el primer cuatrimestre del año 2020. Y finalmente, investigación exploratoria con el objetivo de indagar en las variables de estudio: costo servicio FINTECH e ingresos de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito. Mediante un instrumento ajustado para la medición de elementos socioeconómicos; educación, vivienda, hábitos de consumo e ingresos.

En el diseño de la investigación, se emplea el método analítico con el que se construye la evidencia teórica de los costos e ingresos familiares, de esta forma entender su interrelación en contexto de los servicios de FINTECH. Asimismo, se aplica el método deductivo para estudiar

circunstancias específicas en el marco del del Distrito Metropolitano de Quito. En el caso de la encuesta, esta es validada por 15 expertos y, se aplican a 284 familias que pertenecen a 9 conjuntos habitacionales. En la determinación de tarifario FINTECH se clasifican los servicios de este tipo prestados por el Sistema Financiero Ecuatoriano de acuerdo con la Resolución No. 514-2019.F BCE (Banco Central del Ecuador, 2019). Posteriormente el análisis estadístico se realiza en bloques de variables y, se utilizan indicadores métodos estadísticos como asociación, análisis univariado y Chi Cuadrado.

Estructura de la investigación

Tabla 2

Estructura de la investigación

Capítulo	Contenido	Objetivo	Hipótesis
I Introducción	1.1. Antecedentes 1.2. Justificación 1.3. Planteamiento del Problema 1.4 Importancia 1.5 Objetivos 1.5.1 Objetivo General 1.5.2 Objetivos Específicos 1.6. Hipótesis 1.7. Operacionalización de variables 1.8. Síntesis metodológica 1.9. Estructura de la Investigación	N/A	N/A
II Marco Teórico	2.1. Teorías de soporte 2.1.1. Teoría de la Producción 2.1.2. Teoría del Precio 2.1.3. Teoría del Costo 2.1.4. Teoría del Valor del Trabajo 2.1.5. Teoría del Ingreso Relativo 2.1.6. Teoría del Derrame 2.1.7 Finanzas Personales 2.2. Conceptualización de variables 2.2.1. Conceptualización del Costo 2.2.2. Conceptualización del Ingreso	Desarrollar la fundamentación teórica a través de la revisión de fuentes secundarias, que sustenten el comportamiento de las variables de estudio.	N/A

Capítulo	Contenido	Objetivo	Hipótesis
	2.2.3 Conceptualización Finanzas Personales 2.3. Marco referencial 2.4. Marco conceptual		

Capítulo	Contenido	Objetivo	Hipótesis
III Marco Metodológico	3.1. Enfoque de investigación	Espacializar la información económica y financiera, mediante criterios de clasificación, en el uso de FINTECH	H1: Existe una diferencia espacio – gastos de las personas en el uso de servicios FINTECH.
	3.1.1 Enfoque Cualitativo		
	3.1.2. Enfoque Cuantitativo		
	3.2. Alcance de la investigación	Identificar los servicios de FINTECH del Sistema Financiero Nacional, de acuerdo con las plataformas y medios de acceso, para la categorización de los costos de uso.	H2: En las diferentes zonas del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia una variación en el uso de servicios FINTECH.
	3.2.1. Investigación exploratoria		
	3.2.2. Investigación descriptiva		
	3.2.3. Investigación correlacional		
	3.2.4. Investigación transversal		
	3.3. Diseño de la investigación		
	3.3.1. Método analítico		
	3.3.2. Método deductivo		
	3.4. Población		
	3.5. Muestra		
	3.5.1. Muestreo Aleatorio Estratificado		
	3.5.2. Muestreo de Selección Intencionada		
	3.5.3. Determinación de la Muestra		
	3.6. Fuentes de Información		
	3.6.1. Revisión Bibliográfica		
	3.6.2. Observación		
	3.6.3. Encuesta		
	3.7 Diseño de la Encuesta		
	3.7.1. Metodologías Referenciales para el Diseño de la Encuesta		
	3.7.2. Fundamentación del Instrumento		
	3.7.3 Estructura de la Encuesta		
	3.8. Validación por Expertos		
	3.8.1 Resultados de Validación por Expertos		
	3.9. Validación Estadística del Instrumento		
	3.9.1 Prueba Piloto		
	3.10 Métodos de Análisis Aplicados		
	3.10.1 Diseño Muestral		
3.10.2 Análisis Univariante			
3.10.3 Prueba de Asociación (Chi-Cuadrado)			

Capítulo	Contenido	Objetivo	Hipótesis
	3.10.4 Dominancia estadística		H3: La mayoría de los encuestados accede a servicios FINTECH a través de su celular.
	3.10.5 Análisis de Correspondencia		
	3.10.6 Análisis de Georreferenciación		H4: Los servicios FINTECH más utilizados por los encuestados corresponden a transferencias bancarias e interbancarias.
	3.10.7 Procesamiento y tratamiento de la Información		
IV Resultados	4.1. Análisis Demográfico y de la Gestión Financiera del Hogar	Categorizar los costos de los servicios de FINTECH, de acuerdo con los parámetros de frecuencia, para determinar el uso por parte de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito en el I Cuatrimestre del año 2020.	H5: Los gastos de transacción a través de FINTECH corresponden a la frecuencia de uso y no al valor de consumo.
	4.2 Estudio de Georreferenciación de los Conjuntos Habitacionales Aplicados al Estudio		
	4.2.1 Mapeo de los Posibles Puntos de uso FINTECH por Conjunto Residencial		
	4.2.2 Consolidado de Rutas e Instituciones		H6: Del ingreso familiar el 5 % se destina al costo de transacciones de servicio FINTECH.
	4.3 Análisis Socioeconómico de las Familias del Distrito Metropolitano de Quito	Determinar la incidencia de los costos de los servicios FINTECH en el ingreso familiar de las personas en relación de dependencia del del Distrito Metropolitano de Quito.	
	4.4 Espacialización de Información Económica y Financiera sobre el Uso de FINTECH		
	4.5. Categorización de Servicios FINTECH según medios de acceso y uso		
	4.6. Categorización Según Costos de Servicios FINTECH		
	4.7. Incidencia de los Costos FINTECH en el Ingreso Familiar de las Personas en Relación de Dependencia del D.M.Q.		
	4.8 Discusión de Resultados		
V Conclusiones y Recomendaciones	5.1. Conclusiones	N/A	N/A
	5.2. Recomendaciones		
	5.3. Líneas Futuras de Investigación		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Teorías de Soporte

Este apartado se inicia con la explicación de la teoría de la producción, teniendo como principales dimensiones los ingresos y los costos. Estas variables son traspuestas a la realidad de la investigación, siendo la representación del ingreso, la remuneración obtenida por las personas en relación de dependencia, resultado de su trabajo. Mientras que el costo es representado por los gastos que tienen las familias, a razón del consumo de bienes y servicios. Posteriormente, se explica la teoría del precio, que conlleva a entender el costo de la producción y el porqué del valor de los productos ofertados en determinado mercado. Se continúa con la teoría del costo, que en definitiva establece la contrapartida de la conformación del precio, siendo la base para fijar un respectivo valor en el mercado a los bienes y servicios. Finalmente, se aborda la relación entre la teoría del valor de trabajo y la teoría de derrame, que explican la relación; a mayor trabajo, mayor consumo. Todo esto gira en torno a la dinámica del uso de los servicios FINTECH, cuyas utilidades se han expandido a partir del uso de medios tecnológicos para facilidad y ahorro de tiempo de las familias.

Teoría de la producción

La combinación de factores que permiten la producción de bienes o productos ya sean estos para consumo o insumos es posible estudiarla a través de la "*teoría de la producción*". Para el entendimiento de esta teoría es primordial definir la relación "*producto-costo*". Dicha relación establece que, para la elaboración de un bien a través de recursos limitados, es inevitable generar un costo tanto para su productor como para su consumidor. (Georgescu, 1976). De esta forma se expresa la importancia de esta teoría ya que nos permite identificar los puntos fundamentales para analizar los costos generados e identificar los factores que intervienen en el proceso de

producción. Así también, Teoría de la Producción cumple un rol importante dentro de los siguientes ámbitos: (Georgescu, 1976).

- En la actualidad los procesos de producción se encuentran estrechamente ligados y hasta cierto punto dependientes de la tecnología, lo que no ha llevado a la economía moderna de hoy en día, para crear una sostenibilidad y a la vez una rentabilidad es indispensable manejar un postulado de formación de precios mismo que toma como base a la teoría de la producción;
- Otro de los puntos por lo cual se resalta la prevalencia de esta teoría es debido a su utilidad en el análisis entre la demanda de la empresa y los factores de producción empleados por la misma, es decir la disponibilidad de recursos.

La teoría de la producción analiza la relación entre la tecnología o nivel de industrialización y los insumos empleados para producir cierta cantidad de bienes o productos, teniendo como finalidad obtener una rentabilidad.

La teoría de la producción es el factor que enlaza la función de los ingresos y de los costos, los cuales derivan de un proceso de oferta y demanda en el mercado, que responden al comportamiento del consumidor. Este contexto explica claramente la generación de un bien o servicio a partir del cual un comprador o usuario puede beneficiarse y a su vez beneficiar a quien los produjo. En cuanto, a los parámetros de la presente investigación, el ingreso se comprende como aquel rubro o valor que las e instituciones financieras cobran por la prestación de servicios financieros como el FINTECH.

Los servicios de FINTECH son posibles a partir de los factores de la producción empleados por las instituciones financieras. Mismos que a su vez se graban a partir de un costo y un precio para el usuario. Como contrapartida los clientes, para adquirir estos servicios emplean sus

ingresos obtenidos a partir de su trabajo. De esta forma, es posible entender la dinámica del ingreso y de los costos a nivel empresarial y familiar. Este es el punto de partida para establecer la importancia de la correcta administración de los recursos limitados de las familias.

Teoría del precio

Smith (1776) ante la carencia de lineamientos e inmerso en la realidad problemática de aquel entonces, estableció estrategias financieras para su corrección y entendimiento. Uno de ellos y quizás el más significativo, consistió en establecer características que permitan identificar un mercado en desorden. Planteó también, colocar a los precios como el centro de operaciones mercantiles con la finalidad que estos funjan una fuerza invisible la cual controle los recursos y los procesos económicos con gran valor.

La importancia de los precios no se limita únicamente a su rol de control dentro del sector mercantil sino también, a su papel en la economía empresarial y familiar. El conocimiento de estos es indispensable para establecer la cuantía de los recursos y en base a esto canalizar decisiones para su beneficio y optimización. Entonces, según este adecuado manejo económico, los individuos pueden ser pobres o ricos de acuerdo con el trabajo realizado y decisiones tomadas.

En la misma línea, Smith (1776) manifiesta que la riqueza se denomina poder, debido a que, el trabajo es en principal medio por el cual es posible comprar todo tipo de riquezas y, explica que transacciones de compra y pago de las cosas originan la teoría del precio misma que a su vez parte del valor del trabajo. Así, el precio real de cualquier bien o servicio es lo que verdaderamente le cuesta a la persona que necesita adquirirla y, el sacrificio que su adquisición supone. El valor para quienes producen los bienes, y buscan cambiarlas por otros, es igual a la cuantía de trabajo que con ella son capaces de obtener.

Por lo expuesto, se plantean el precio real y el precio natural. El precio real hace referencia al costo de producción y sus componentes son el salario, los ingresos y ganancias. En tanto que, el precio natural se deriva de la relación entre la demanda y oferta dentro de un mercado y tiempo establecido. De la misma forma, se denomina demanda absoluta a la necesidad basada en los deseos de consumir, mientras que, la demanda efectiva se fundamenta en los medios de compra. (Smith A. , 1776)

El escenario ideal, supondría que el precio comercial sea semejante al precio natural. No obstante, la cantidad de un producto puede ser menor a la que se demanda de éste, ocasionando que el precio comercial sea mayor al natural y, viceversa. En este caso, el beneficio resultaría mayor para el inversionista, conllevando a la producción a una modificación con la demanda efectiva, ajustado de nuevo el precio comercial y natural. (Smith A. , 1776).

A partir de la teoría del precio, se establece la existencia de un valor por el cual las personas deben pagar para obtener un bien o servicio. De acuerdo con los parámetros del estudio, los FINTECH que utilizan las personas tienen un precio, que dependiendo del número de transacciones realizadas puede afectar a sus ingresos. La existencia del precio marca la referencia para la definición del valor de los servicios financieros que representan una erogación para las instituciones financieras y para los usuarios.

Por esto, mediante la teoría del precio se determina que para la generación del servicio de FINTECH las instituciones financieras utilizan recursos económicos y financieros y, con la aplicación de un porcentaje de utilidad son ofertados al público para su utilización. Es decir, las personas mediante su trabajo son capaces de acceder a los servicios financieros, por lo que, a mayor trabajo se tiene mayor remuneración y, esto implica un mayor uso de FINTECH. Desde la

perspectiva de los usuarios, este se convierte en un gasto, que incide en la economía familiar y, en la calidad de vida de las familias del Distrito Metropolitano de Quito.

Teoría del Costo

La teoría de la producción y la teoría del costo están estrechamente ligadas, ya que, para el cálculo de costos se requiere conocer el proceso de producción y los factores que lo componen (Coase, 1937). El valor de los costos generados por dichas acciones no siempre responde a un mínimo de casos, al contrario, se pueden presentar escenarios donde estos superan la inversión. Ante este hecho se opta por detener los procesos productivos ya, que no superan los beneficios, sino perjudican la rentabilidad.

Coase (1937) para determinar una concepción clara sobre las transacciones y sus costos, vincula también los problemas relativos de la entidad con la organización interna. Por ello se establecen costos de transacción no que nos ayuden a cubrir únicamente los gastos iniciales incurridos, sino también posibles riesgos. Surgiendo en base a esto la clasificación en base a índices e indicadores: costos fijos y costos variables. Los costos fijos CF no cambian en relación con el número de unidades producidas y los variables CV dependen de las unidades producidas.

Acotado a lo mencionado en el apartado anterior, un ejemplo de costos fijos es el alquiler de locales. El cual va a permanecer constante así se produzca una cantidad x o y de productos. Así también los costos de contratación y los costos de transacción tienen un impacto profundo en la asignación de recursos de igual manera en la estructura de la organización económica, los cuales tampoco van a variar acorde al número de unidades que se tenga preestablecido producir. Este alcance teórico propone la categoría de costos de transacción como los costos incurridos en el flujo de la transacción, es decir, dentro de la circulación de los elementos requeridos para el desarrollo del proceso de producción con base en el mercado. Estos mercados requieren que las

entidades económicas involucradas intercambien sus derechos de propiedad sobre activos económicos para ejercer sus derechos exclusivos.

Como se ha dicho, esta es una teoría que aún está en gestación, es el resultado de diferentes estudios realizados por expertos en la materia y sus aportes a la experiencia de campo; aunque todavía no constituye una institución orgánica. Es el avance alcanzado es enorme, y solo a través de la expresión intentaremos presentar en forma decimal los aspectos más destacados que son inherentes y deben ser abordados.

Todos los bienes y servicios para su venta y prestación conllevan la generación de un costo, el mismo que establece la utilización de recursos para su producción y estructuración. En este sentido, a través de la teoría del costo, se evidencia la estructura de interrelación de las actividades productivas, que están estrechamente asociadas. Es decir, el costo y el proceso productivo van de la mano. Por lo expuesto, se establece que el servicio de FINTECH genera un costo, pues utiliza factores de la producción (capital y trabajo) para su prestación. De esta forma, la teoría del costo define, desde la perspectiva del empresario, el valor que debe aplicarse a los servicios prestados a sus usuarios.

Se concibe a los servicios FINTECH como un conjunto de acciones que emplean recursos económicos para su estructuración. Por tanto, genera un costo que para su venta añade un porcentaje de utilidad que, beneficia a la institución financiera. Entonces, el costo y el precio del servicio afectan al ingreso y gasto del usuario. En este sentido, la teoría del costo explica claramente que las instituciones financieras y las personas erogan dinero que, en definitiva, es un costo o gasto. En este sentido, los costos de transacción se convierten en la variable que influye en la prestación y uso de los servicios de FINTECH.

Teoría del Valor del Trabajo

Smith (1776) plantea que la utilidad generada posterior al proceso de producción de un bien o servicio corresponde a los dueños del capital inicial, es decir sus empleadores. Esto es tomado como base para identificar la importancia del “trabajo” realizado por el hombre. (Smith, 1776). Es así que toda obtenida del suelo, el interés o los tributos, corresponden a las conseguidas mediante una fuerza de trabajo. En base a ello se determina que todo tipo de ingreso ya sea para el empleador o dueño del capital o a su vez para el trabajador que corresponda a la remuneración por su fuerza de trabajo determinará el nivel de vida de estos actores. (Smith, 1776).

Y a pesar de que Smith defendió su posición acerca de la determinación estricta del valor de cambio de los bienes en relación con la cuantía de trabajo, a esta se sobrepone una débil sustentación en la que el valor está definido por los ingresos que la conforman. Según Smith las remuneraciones, beneficios y ganancias son las fuentes esenciales de todo tipo de renta y de cualquier valor de cambio. Smith utiliza los procesos del problema estableciendo el valor mediante los ingresos, es decir, pone la acción de distribución en una posición superior a la de la producción (Smith, 1776).

La teoría del valor trabajo es una afirmación de que el valor de un producto depende del esfuerzo humano contenido en él, cuantas más horas-hombre se requieran para desarrollar un producto, mayor será su precio. Smith distingue el valor de cambio y el valor de uso en su teoría del valor del trabajo. El primero es el precio de mercado del producto básico. Según los economistas, depende de la cantidad de trabajo utilizado para producir bienes.

Según Smith, el trabajo que realizan las personas tiene un valor, que se traduce en un salario, que varía de acuerdo con la cantidad de trabajo. La contrapartida del trabajo que realiza el hombre se convierte en el medio con el cual puede tener acceso a bienes y servicios con los

que suple sus necesidades. Esta relación entre el trabajo y los salarios percibidos es la que explica el proceso por el cual las personas naturales en relación de dependencia de Quito obtienen sus ingresos. Los cuales se emplean para la obtención de bienes y servicios, es decir, que el trabajo es la forma con la que las personas pueden alcanzar determinado nivel de vida. Entonces, gracias al trabajo de las personas en relación de dependencia, es que pueden tener acceso a los servicios de FINTECH.

La interrelación entre los ingresos y la calidad de vida se demuestra mediante el valor del trabajo. Siendo este el medio con el cual inicia una serie de relaciones comerciales, que dan origen al poder adquisitivo que marca la forma en la cual influye la recurrencia del uso de servicios de FINTECH en la economía familiar. Además, la teoría del valor del trabajo determina la importancia del análisis del costo de transacciones financieras electrónicas. Pues se convierten en un factor que disminuye la capacidad para obtener productos que eleven la calidad de vida de las personas en relación de dependencia de la ciudad de Quito.

La generación de ingresos mediante el trabajo entonces es la vía que permite que las personas obtengan bienes y servicios que puedan satisfacer sus necesidades y elevar su calidad de vida. En consecuencia, al trasponer la realidad de la investigación al contacto teórico, se tiene que los servicios de FINTECH, sin una adecuada planificación pueden impactar sus ingresos.

Teoría del Ingreso Relativo

Duesenberry (1967) afirma que el porcentaje del ingreso familiar que una familia destina a su uso (gastos), no permanece constante, es decir se incrementará o disminuirá en función de este. Esto se basa en factores además de económicos también sociales. (Duesenberry, 1967). Planteándose en base a ello, una lógica financiera la cual consiste en que las familias que obtengan más ingresos ahorren de igual manera en mayor proporción. Esto llevo a concluir, que el ingreso

depende no está determinado únicamente por las remuneraciones y rentas recibidas, sino también a su capacidad ahorro y los beneficios que este genere, es decir ingreso relativo. (Duesenberry, 1967)

Por otra parte, las personas con ingresos relativamente escasos, que intenta mantenerse al nivel de las personas que se encuentran en su entorno social, tienden a gastar más y en ocasiones no ahorran o consumen sus ahorros. Las personas que perciben mayores ingresos muestran un mejor nivel de vida que de aquellos que tienen menos recursos (Duesenberry, 1967). Este es el efecto socio económico que permite demostrar porque las personas con un promedio medio de ingresos presentan el mismo nivel de vida que el del resto de personas que se encuentran en su entorno. El cual se reduce a disminuir/ consumir su ahorro e incrementar gastos familiares. (Duesenberry, 1967).

De esta forma, tanto los gastos como los consumos de todos los grupos sociales se incrementan. Por otra parte, se presenta el denominado “efecto traba”, el cual se fundamenta en la noción de que para las personas es más complicado recudir gastos ante una posible caída de sus ingresos familiares o personales. Una vez que una familia ha establecido un determinado parámetro y frecuencia de consumos, se reúsa a disminuirlo en el momento que el ingreso cae (Duesenberry, 1967).

Duesenberry (1967) plantea que la posición socio económica de una persona dependerá del porcentaje que esta destine a su ahorro. Correspondientemente, se establece relación entre el ahorro y la renta se da para la posición familiar en la redistribución de la renta de la sociedad (Duesenberry, 1967). Sin embargo, si este porcentaje de ahorro, no ha determinado ningún efecto en el posicionamiento socio económico dentro del entorno al cual pertenece, tampoco su parámetro de ahorro cambiará para próximos meses. Al incrementarse la renta total de la

economía y remontar una familia a una categoría superior en la redistribución de la renta, su ahorro será menor que en familias ubicadas en esos ingresos (Duesenberry, 1967).

Estableciendo así su teoría el consumo de las familias, así como su porcentaje de ahorro, va a depender directamente de sus ingresos totales. Es decir, frente a los ingresos de las familias cercanas o de su entorno social se mantendrá una comparación de niveles de renta entre ellas. (Duesenberry, 1967). En tanto que, si una familia incrementará sus ingresos y no asciende su porcentaje de ahorro, tampoco va a cambiar el nivel socioeconómico de esta. El ahorro y consumo crecerán, por incremento del ingreso familiar total, siendo por lo general, más bajo el porcentaje de ahorro que del ingreso. (Duesenberry, 1967).

Las enseñanzas de esta teoría muestran que existe una disputa entre las personas con diferentes niveles de ingresos, los cuales buscan incrementar constantemente sus estándares de vida. Lo que lleva a los grupos de menores con menores rentas a gastar más y ahorrar menos. Esto puede verse reflejado en el comportamiento de las personas naturales en relación de dependencia de Quito, que, al intentar incrementar su nivel de vida, pueden aumentar su consumo desmedidamente.

Por otra parte, a través de esta teoría es posible también explicar el comportamiento de los diferentes grupos socioeconómicos del D. M. de Quito. Que posee una distribución de ingresos es bastante diversificada lo que hace que la riqueza esta compartida desproporcionalmente.

Teoría del Derrame

La teoría del derrame supone que la redistribución del ingreso entre los sectores sociales en donde el ahorro es la base para el desarrollo, puede generar un crecimiento sostenido del capital. Es decir, que, los sectores donde el ahorro es orientado hacia la inversión, pueden generar el contexto propicio para el incremento del consumo y del empleo. (Kuznets, 1973)

Kuznets (1973) hace la primera valoración sistemática de esta teoría. Principalmente en su obra moderna de crecimiento económico, donde el tema fundamental se basa en estudios comparativo del crecimiento económico de los países, esencialmente el de los dos últimos siglos. Por época económica Kuznets la entiende como “época extensa que abarca más de un siglo con precisas particularidades, diferenciándolo de las épocas que lo siguen” (Kuznets, 1973)

Hay crecimiento económico cuando se incrementa su producto per cápita y la población de forma invariable; no obstante, el ritmo elevado del incremento del producto per cápita o por empleado, que obedece al moderno crecimiento económico que “estuvo asociado a cambios estructurales” (Kuznets, 1995, pág. 27), de los sectores productivos dentro de la producción del estado. Ocurriendo esto en los tipos de organización económica productiva, como resultado de la formación de capital y consumo, y en las tendencias primordiales de los mecanismos de inversión y consumo (Kuznets, 1973, pág. 358).

Esta teoría tiene su esencia en que es preciso consagrar a los desposeídos, proponiéndose que para conseguir el progreso se requiere concentrar la riqueza, no distribuirla de igual forma (Kuznets, 1973). Únicamente, al dejar que la copa se llene y sólo entonces se podrá producir el derrame de esta, esto se conoce como efecto derrame o efecto de goteo. El progreso de la producción mercantil bajo condiciones capitalista muestra una racionalización de sus procesos parciales y de una irracionalidad creciente del funcionamiento del sistema como un todo (Kuznets, 1973). Propone el economista una U invertida, ya que en las iniciales fases se acentuarán las diferencias de modo estimable entre los miembros de la compañía, nivelándose las riquezas hasta producirse la redistribución (Kuznets, 1973).

Puede favorecer el crecimiento económico a todos los habitantes, aunque puede beneficiar a unos más que otros, esto puede ser un camino que favorezca la equidad en la

distribución de la renta (Gutiérrez & Malfeiro, 2012). Lo que puede ser una errónea fórmula, originada por individuos que desconocen este fallo o, aunque la conocen les conviene ignorarla, en Latinoamérica su fracaso fue por la ineficiencia para aprovechar la coyuntura. Las estadísticas en Estados Unidos manifiestan que tampoco han dado resultado, planteando que no fueron completos sus efectos debido a que no han aplicado de modo prolongado las recetas liberales (Gutiérrez & Malfeiro, 2012).

A través de la teoría de derrame es posible entender la forma en la cual los ingresos que obtiene una persona mediante su trabajo inciden directamente en su desarrollo. Es decir, en su calidad de vida, pudiendo esta disminuir o aumentar. La relación que existe entre los ingresos de una persona en relación de dependencia con los gastos que genera el uso de servicios de FINTECH es directa. Por lo que si se emplea la conceptualización de la teoría del derrame es sencillo entender como ingresos crecientes significan desarrollo. En otras palabras, al entenderse la relación de desarrollo se puede definir que, a razón de mayores ingresos (trabajo) de las personas en relación de dependencia, significan mayores gastos. Estos en el caso de no ser planificados pueden impactar en la economía familiar. En consecuencia, mayores ingresos significan desarrollo la cual debe estar acompañado de una programación que permita la toma de decisiones consientes y en base a la realidad económica de las familias.

Finanzas personales

Una rama de la economía son las finanzas, si bien hay diversos estudios de finanzas corporativas, no han sido profundizada las finanzas individuales, aunque los individuos diariamente manejan recursos económicos, por lo que, las entidades, las personas deben tomar decisiones financieras permanentemente (Romero, 2016). Según Bodie y Merton (2003) las finanzas indagan el modo en que los recursos son asignados en el tiempo y, es necesario analizar si estas favorecen en el retorno de los recursos.

La teoría ha desarrollado para las empresas varias herramientas financieras y a las se han dejado de lado a las personas. Siendo la teoría financiera un modelo clásico que presume que los individuos se encuentran informados completamente y, por ende, son capaces de tomar decisiones infundadas y razonadas en mercados sin fallas (Raccanello & Herrera, 2014). Desde la teoría neoclásica se instituye que el procedimiento económico personal se encuentra dominado por sus intereses propios y destinan sus recursos hacia el logro de su bienestar individual. (Figuroa S. , 2017)

Al reflexionar la visión neoclásica de finanzas es posible establecer que la gestión eficaz de los recursos económicos es un requisito fundamental para la formación de la fortuna individual. La administración de las finanzas individuales significa conseguir un conocimiento que viabilice el efecto de la seguridad financiera para obtener sus metas a corto, mediano y largo plazo (Florez, 2014). De este modo, las finanzas de las personas fueron abordadas por primera vez en 1920 por Hazel Kirk concerniente a la economía familiar y, de consumo.

Estas finanzas se encuentran asociadas con la economía familiar y del consumidor, ya que, la economía familiar guarda estrecha relación con la economía individual que forma la unidad familiar. En la economía, el consumo incrementa en el mercado la actividad comercial, tal como expresa Marx que los individuos consumen de acuerdo con su posición dentro de la colectividad (Roca & Samper, 2011). Por otra parte, (Herbert, 2014) instituye que, debido a las restricciones de aprovechamiento de la información, el individuo procura patrones de conformidad en lugar de maximizar su beneficio.

Los cambios permanentes que surgen mundialmente conllevan a que los individuos sean más sensibles en la toma de decisiones financieras, ya que, no poseen conocimientos sobre directrices financieras básicas (Simón, 2014). Esto trae como consecuencia que sea menor la

capacidad para tomar decisiones, por eso se ha trazado la necesidad de incluir temas financieros en el currículo de estudio. Se habla actualmente de neuro-finanzas que, afirma que los aspectos psicológicos individuales impactan en las decisiones financieras tomadas. Es posible expresar que el manejo apropiado de los recursos económicos y recursos financieros constituye un requerimiento esencial para la acumulación de la fortuna de cada ser humano.

En cuanto a los ingresos familiares como parte de las finanzas personales, se considera el salario o sueldo, de todos los integrantes de la familia que trabajan y que por esto obtienen una remuneración. Al ingreso también se le agregan aquellos rubros extra como rentas, alquileres, comisiones o intereses. Los gastos, se establecen como los bienes y servicios que compran las personas. Son los rubros desembolsados por el valor de los alimentos, vestido, rentas, medicinas, entretenimiento, transporte y servicios financieros que los individuos reciben como pagos en especie (Hallman & Rosenbloom, 2017).

Las finanzas personales cohesionan las teorías del costo y del ingreso, el costo traducido en gastos que se presentan en los servicios de FINTECH que utilizan las personas en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito y, el ingreso como la remuneración que reciben a partir de su trabajo. En consecuencia, el tema de las finanzas personales se relaciona con la macroeconomía, a la microeconomía y economía familiar.

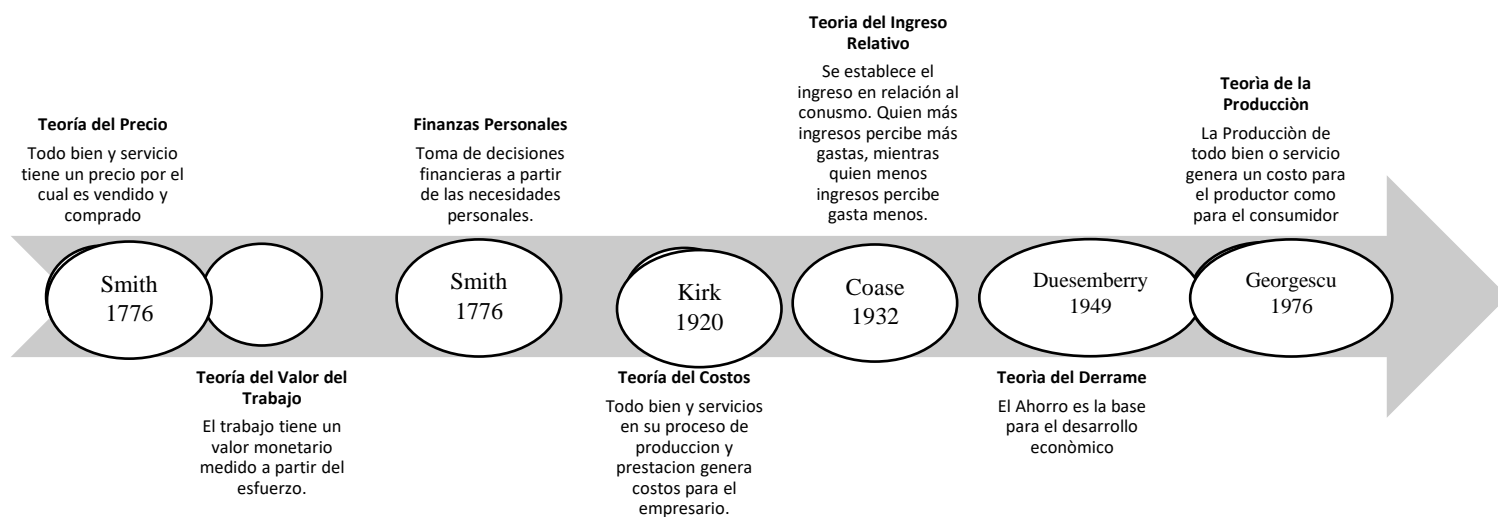
El propósito de las finanzas personales es estudiar y analizar las condiciones de financiamiento que tiene un individuo para la compra de bienes y servicios necesarios para satisfacer las necesidades. En una economía basada en la moneda y el crédito, las finanzas personales incluyen el manejo del dinero, propio y de terceros, para acceder a los bienes, así como también, la asignación de recursos físicos con el fin de obtener dinero y crédito, con el propósito de ganar bien y gastar bien (Profina.com, 2018).

Para obtener o acercarse lo más posible a la situación ideal de las finanzas personales o superar situaciones de desequilibrio, es necesario planificar y controlar el uso del dinero y el crédito, además de definir objetivos y metas, no solo financieras sino también de vida. Las herramientas básicas para planificar las finanzas personales son el presupuesto y el flujo de caja, dado que, un presupuesto servirá simplemente para determinar en qué meses habrá déficit y en qué superávit; será un conjunto de predicciones basadas en la pasividad. Una vez planificado, se debe controlar lo que se ha logrado, comparar y tomar medidas correctivas (Aibar, 2018).

El crédito siempre es bueno, pero utilizado con moderación, si es imposible evitarlo. Además, es bueno mantenerlo latente, ya que, aumenta la seguridad en caso de imprevistos (González, 2019). Así mismo, las inversiones financieras deben entenderse en las finanzas personales como un procedimiento para poner el dinero a trabajar para la persona o la familia, para lograr seguridad ante imprevistos y la facilidad para aprovechar las oportunidades de negocio que aparecen de pronto, el dinero ahorrado y aplicado de forma sistemática es la garantía de ingresos cuando ya no es posible ganar dinero trabajando (Segura, 2020).

Figura 2

Línea de tiempo teórica



Conceptualización de variables

Costo

Menesby (1966) el costo se define como la valoración en términos monetarios, del número de recursos utilizados para determinado fin. Ferguson y Gould (1971), definen al costo como una dimensión del proceso económico, para el productor, esto significa los recursos que deben utilizarse para conseguir un bien específico. Howe (1995), define al costo como el precio erogado para conseguir un activo. Desde la perspectiva de los inventarios, el costo representa los dispendios aplicables de traer un artículo a su condición y ubicación existente.

A partir de las ideas de Coase (1937), se establece que la teoría determina el costo de un factor generado intrínsecamente en el proceso de producción. Un costo, por lo tanto, no puede establecerse eficientemente si no se conoce el proceso de producción de donde nace. Entonces, el objeto de costo es una parte de la empresa, desde la perspectiva estructural (centro de producción) o desde la visión productiva (proceso) al que se le asigna un costo. Es decir, hace referencia específica a un bien o servicio (Coase, 1937).

Entonces, a través de la teoría del costo se establece el valor de los elementos físicos o reales, que se traduce en la cantidad del factor necesario para lograr el propósito. Es decir, obedece a la fracción de un recurso productivo que ha sido empleado, y que puede calcularse en unidades físicas. En consecuencia, el costo es un dispositivo monetario, establecido por el valor necesario para utilizar una unidad del factor en el proceso productivo (Coase, 1937).

Ingreso

De acuerdo con Keynes (1936) el ingreso es el excedente de la producción concluida y comercializada en un periodo de tiempo por encima de su costo. Para Hicks (1946) el ingreso es el valor máximo para consumir que se mantiene en el mismo nivel. Para Mattessich (1964) el

ingreso es el flujo de bienes y servicios, dentro de un periodo de tiempo, que se encuentra entre la producción el consumo de las personas.

El ingreso es la cantidad de recursos monetarios, dinero, que se asigna a cada factor por su contribución al proceso productivo. El ingreso puede tomar la forma de sueldos y salarios, renta, dividendos, regalías, utilidades, honorarios, dependiendo el factor de producción que lo reciba: trabajo, capital, tierra, etc. A nivel agregado, el ingreso total que se genera en la economía en un periodo determinado de tiempo se le conoce como Producto Interno Bruto (PIB).

Los ingresos es el crecimiento de los recursos económicos, esto debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, porque se trata de la recuperación de activos. Se entiende por ingresos todos los beneficios que se suman al presupuesto total de una entidad (ya sea pública o privada, individual o colectiva). Tenemos que en general, los ingresos son tanto un elemento monetario como un elemento no monetario, continúan acumulándose y, por lo tanto, producen un ciclo de beneficios de consumo.

En otras palabras, cuando ocurre la inflación, los ingresos son medida en unidades monetarias pierde valor con el tiempo. Por tanto, la renta nominal se refiere a la renta expresada en unidades monetarias durante el período de recepción de la renta.

Finanzas personales

La gestión financiera personal implica cómo un individuo o una familia gestiona sus recursos a lo largo de su vida, su análisis incluye no solo los ingresos y gastos recibidos o pagados en la vida, sino también las herramientas o productos financieros necesarios para que las personas o familias optimicen la gestión de sus recursos.

Las finanzas personales describen cómo los individuos están conectados con la administración del dinero y financiera, construye el concepto más importante porque tiene un

impacto en las finanzas, psicología, familia y sociedad, incluso ha comenzado a ser considerado el mundo, del comportamiento económico. Dejar a la imaginación y los recursos también puede ayudar a la toma de decisiones, que pueden ser sencillas, como la compra de un vehículo, o más complejas, como las relacionadas con cuestiones administrativas y gestión financiera empresarial. (Velecela, 2017)

La industria financiera ha adoptado una serie de métodos, que han guiado la actual estructura disciplinaria autónoma, tienen un alto grado de solidez en la correspondencia entre muchos modelos y la realidad, juegan un papel importante en la explicación de la economía.

La gestión financiera personal está relacionada en gran medida con la economía familiar y la economía de consumo, porque la economía familiar está estrechamente relacionada con la economía de los individuos que constituyen la unidad familiar, y en la economía, el consumo estimula el mercado y estimula la demanda keynesiana. Estabiliza el sistema de producción, y Marx señaló que las personas consumen según su posición en la sociedad, es decir, según el tipo de ingresos que mantiene (Velecela, 2017)

Marco referencial

Para el recorrido del marco referencial, se tiene un análisis de estudios de las variables por separado como interrelacionadas, las tres primeras investigaciones citadas hacen alusión a la variable costo en relación con las transacciones financieras electrónicas, servicios de FINTECH.

La primera investigación referenciada hace alusión al costo de transacciones financieras denominada “Costos de Transacciones en Costa Rica”, realizada por León (2012). Para su desarrollo se utiliza el análisis de los costos sociales, a través, de la Teoría Económica que, establece que el costo social se conforma del costo alternativo de los recursos empleados para la prestación de un servicio o producción de un bien. En el estudio se empleó la metodología de

Bergman (2007) sobre la valoración de costos privados individuales y, se adaptó en el contexto costarricense. Los resultados de esta investigación establecieron que, los costos que los consumidores asumen por la utilización de efectivo se encuentran entre el 13,5% y 27% del costo social total.

Con los resultados de esta investigación, se tiene una referencia a los costos que pueden generarse por la prestación de FINTECH. Considerando que, mediante esta se pueden realizar transacciones en efectivo y con medios magnéticos (tarjetas de débito y de crédito). Por tanto, la aproximación del costo social puede utilizarse como base para el cálculo del valor que representa para las personas naturales del Distrito Metropolitano de Quito el uso del FINTECH.

El segundo estudio referenciado es el denominado “Estudio de los clientes segmento personal plus de Bancolombia frente al uso de transacciones electrónicas en Cúcuta”, desarrollada por Acevedo (2014). Se basa en la conceptualización de la confianza del consumidor definida por Head y Hassanein (2002). Siendo el factor confianza el que puede generar mayor uso de servicios por internet. Se aplicó el método cuantitativo – descriptivo, para indagar en el comportamiento de la población mediante un instrumento especializado en transacciones electrónicas. Los resultados establecieron que, al momento de realizar las transacciones electrónicas, el principal beneficio para el usuario es el ahorro de tiempo.

Mediante esta investigación se tiene una primera aproximación a las variables relacionados con el presente estudio, dado que, se hace referencia al uso de transacciones electrónicas para pagos en efectivo y con tarjeta. Es decir, se analiza el comportamiento, lo que podría dar indicios sobre el perfil de uso de las personas. Desde el punto de vista cualitativo, las motivaciones de una persona y la realidad del entorno son esenciales para describir las preferencias de uso de FINTECH en el contexto del D.M.Q.

El tercer estudio referenciado es el denominado “Tributación sobre las transacciones electrónicas”, realizada por Escamilla (2017). El desarrollo se sustenta en el principio de *arms lenght* o principio de empresa separada e independiente, aplicable para el análisis de precios de operaciones entre compañías vinculadas. Se fundamenta en el método inductivo para en el análisis de la situación de la nueva economía digital para definir su alineamiento con la dimensión tributaria. Se establece que este tipo de transacciones están orientadas hacia la intervención del Estado y no al servicio de la población, mediante costos más accesibles de intermediación.

Los resultados de esta investigación muestran una perspectiva de la interacción entre los nuevos servicios financieros *online* y el Estado. Definiendo el rol del sector público como de facilitador y no como el de creador de barreras financieras. En definitiva, a partir de este estudio se puede identificar la intervención del Estado en la prestación de servicio FINTECH en el contexto ecuatoriano.

Las siguientes dos investigaciones citadas a continuación hacen referencia a la variable ingresos familiares:

El primer estudio lleva el nombre de “Las rentas familiares en el impuesto sobre la renta de las personas físicas” realizada por Cañal (1995). Se utiliza el modelo de consenso propuesto de Samuelson (1956) que, se centra en las elecciones de un grupo social para el uso de sus recursos como familia. En cuanto a la metodología, se emplea el modelo de referencia de la familia nuclear, que analiza el comportamiento intrafamiliar en economía. Los resultados determinan que las familias reajustan sus canastas de gasto de acuerdo con sus ingresos. No obstante, las recomposiciones de éstas evidencian una alta vulnerabilidad para los grupos de bajos ingresos.

Mediante los resultados de esta investigación, se establece un parámetro de comportamiento de las familias frente a los gastos que son exigidos desde el punto de vista legal.

No obstante, de acuerdo con las condiciones del sistema financiero ecuatoriano, los costos de FINTECH están regulados por el estado, por lo tanto, deben ser planificados para optimizar los recursos familiares. A través de esta investigación se puede plantear formas para la correcta programación de ingresos y gastos de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito.

La segunda investigación referenciada se denomina “Las finanzas personales”, desarrollada por Olmedo (2009). Se centra en el paradigma del progreso expuesto por Sarmiento (1985) que, establece como el arquetipo del progreso económico que, es determinado por el número de bienes que se posee, en otras palabras, entre más bienes, mayor es el progreso económico. Los resultados establecen que la planificación financiera es un instrumento generado mediante finanzas, para lograr adecuadamente metas financieras y alcanzar el bienestar.

En consecuencia, a partir de estos resultados de esta investigación referenciada, se tiene una perspectiva del comportamiento de las personas con relación a sus ingresos y gastos. Sin embargo, se destaca el desconocimiento de las finanzas personales, siendo uno de los factores que influyen en la utilización frecuente de los servicios de FINTECH en la población de estudio del Distrito Metropolitano de Quito.

Marco conceptual

Ahorro: Acción de apartar una proporción de los ingresos que genera una persona o empresa, con el propósito de reservarlo para su utilización futura (Gracia, 2014).

Banca en línea: Es un servicio prestado por las entidades financieras de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través del Internet (Diego, 2014).

Banca móvil: Es el servicio que brinda el banco a través del teléfono móvil celular, aplicaciones. (Zamora, 2019).

Banca telefónica: Es el servicio que brinda el banco a través del teléfono, es decir llamadas. (Westreicher, 2009).

Banca virtual: Es el servicio que brinda el banco a través de su plataforma de internet. (Economipedia, 2019).

Cajero Automático: Es una máquina, que permite realizar operaciones financieras, depósitos o retiros de dinero en efectivo (Coll, 2017).

Consumo: Es la acción de gastar en un recurso o producto (bien o servicio) para suplir necesidades personales (Krugman, 2008).

Costos de transacción: Son los pagos agregados al precio del producto comprado o consumido, incurrido al realizar un intercambio económico (Williamson, 1989).

Crédito: Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor da dinero al deudor (Montes de Oca, 2009).

Cuenta de ahorros: Se trata de un tipo de depósito bancario denominado a la vista, en el que podemos sacar e ingresar dinero cuando deseemos (Mejía, 2007).

Deuda: Es la obligación que tiene una persona de pagar, reintegrar o satisfacer algo (Pérez, 2010).

FINTECH: Hace alusión a los servicios financieros que se prestan mediante innovaciones tecnológicas (Igual, 2016).

Gastos personales: Aquellas erogaciones de dinero que se realizan con el propósito de comprar o adquirir bienes y servicios para satisfacer las necesidades personales y familiares (Rus, 2008).

Medios de pago: Activos de aceptación estándar para realizar pagos en el sistema económico (Escoto, 2004).

Medios electrónicos: Herramienta que puede ser empleada para comprar productos (bienes y servicios), o pagar toda clase de obligaciones de manera electrónica (Gómez, 2003).

Planificación financiera: Programación de ingresos y gastos personales que se utiliza como herramienta para el logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo (Gracia, 2014).

Presupuesto: Es una lista que se realiza con la finalidad de establecer la cantidad de dinero que se puede gastar. (Gestión, 2018)

Servicios financieros: Servicios generados por el sector financiero, enfocados en gestionar fondos, a través, de instituciones financieras especializadas (Brunet, 2003).

Tarjeta de crédito: Es una tarjeta de plástico otorgada por un banco con la finalidad de tener dinero prestado. (Debitor, 2019)

Tarjeta de débito: Es una tarjeta que expide el banco para realizar compras y transacciones financieras con debito al saldo de la cuenta. (Debitor, 2019)

Transacción electrónica: Actividad que abarque transferencia de datos digitales para fines determinados (Lane, 2006).

Transferencia bancaria: Operación de traspaso de dinero de una cuenta a otra (Lane, 2006).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación se basa en un enfoque mixto. El enfoque cualitativo se emplea para analizar el comportamiento de las personas naturales en relación de dependencia frente a los costos de servicios FINTECH. El enfoque cuantitativo se utiliza para levantar información numérica, definir el nivel de costos de servicios de FINTECH y el nivel de ingresos de la población en el del Distrito Metropolitano de Quito.

Se aplica el análisis correlacional para determinar el impacto de los costos de FINTECH en los ingresos familiares y los gastos personales de las del Distrito Metropolitano de Quito. También, la investigación es de tipo transversal, ya que, levanta información primaria, secundaria y analiza el impacto del costo FINTECH en los ingresos de las personas dependientes de Quito, en el primer cuatrimestre del año 2020. Y finalmente, investigación exploratoria con el objetivo de indagar en las variables de estudio: costo servicio FINTECH e ingresos de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito. Mediante un instrumento ajustado para la medición de elementos socioeconómicos; educación, vivienda, hábitos de consumo e ingresos.

En el diseño de la investigación, se emplea el método analítico con el que se construye la evidencia teórica de los costos e ingresos familiares, de esta forma entender su interrelación en contexto de los servicios de FINTECH. Asimismo, se aplica el método deductivo para estudiar circunstancias específicas en el marco del del Distrito Metropolitano de Quito. En el caso de la encuesta, esta es validada por 15 expertos y, se aplican a 284 familias que pertenecen a 9 conjuntos habitacionales. En la determinación de tarifario FINTECH se clasifican los servicios de este tipo prestados por el Sistema Financiero Ecuatoriano de acuerdo con la Resolución No. 514-

2019.F BCE (Banco Central del Ecuador, 2019). Posteriormente el análisis estadístico se realiza en bloques de variables y, se utilizan indicadores métodos estadísticos como asociación, análisis univariado y Chi Cuadrado.

Enfoque de investigación

La presente investigación se basa en la aplicación de herramientas con enfoque cualitativo y cuantitativo para llegar a comprobar la hipótesis planteada y cumplir con los objetivos establecidos.

Enfoque cualitativo

Los métodos cualitativos son procesos complementarios que ayudan a definir el contexto de la investigación, a través de apreciaciones que deben ser contrastadas para obtener información relevante. La utilidad de este enfoque se centra en definir las cualidades que se desprenden del comportamiento de los sujetos de estudio, características que se analizan de manera homogénea y que pueden generalizarse al grupo de estudio, ya que, la investigación cualitativa puede plantear preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recopilación y el análisis de datos (Sampieri, 2014).

De este modo, la aplicación del proceso cualitativo dentro de la investigación objeto de estudio, se puede establecer el comportamiento y las tendencias de las personas naturales en relación de dependencia del DMQ sobre el uso de servicios de FINTECH. Además, mediante el análisis de las características de las familias, es posible definir sus parámetros de consumo, y las condiciones que realizan compras y transacciones comerciales. Por tanto, el papel del investigador es fundamental para asociar las particularidades del uso de servicios de FINTECH con los ingresos y gastos de las familias.

Enfoque cuantitativo

Los métodos cuantitativos representan un proceso exacto para el análisis y explicación de fenómenos y, se utilizan para investigar las preguntas más importantes de la investigación. En este sentido, se debe contemplar que los procedimientos de investigación cambian dinámicamente de acuerdo con los acontecimientos y con las interpretaciones efectivas. Estos aspectos conducen a un proceso cíclico, en el que el orden no siempre es el mismo porque la formulación de cada estudio es diferente dependiendo de su contexto (Sampieri, 2014).

Precisamente, el estudio cuantitativo parte de una idea definida, se plantean objetivos y preguntas de investigación, luego se revisa la literatura y se establece un marco teórico. A continuación, se define el problema, la hipótesis y las variables de investigación. En una tercera etapa, se desarrolla el plan de prueba de diseño, se miden las variables y analizan los resultados de medición obtenidos mediante métodos estadísticos y, finalmente, se describen las conclusiones (Sampieri, 2014).

En consecuencia, a partir de este método se analiza el comportamiento de las personas naturales en relación de dependencia frente a los costos de servicios de FINTECH con la información de ingresos, gastos y consumo de las familias. Asimismo, aplicando los procesos de investigación cuantitativa es factible obtener tendencias de comportamiento en los meses del primer cuatrimestre del año 2020. En consecuencia, la el uso de herramientas cuantitativas en este trabajo de investigación permitirá responder a las interrogantes e hipótesis planteadas, es decir, develar si los gastos de FINTECH inciden en el ingreso familiar.

Alcance de la investigación

El alcance define los parámetros a través de los cuales se aplicarán los procesos de investigación. Es decir, la forma en la cual se procesarán los datos e información tomada de manera directa e indirecta. En el presente estudio se establecen como alcance la investigación

exploratoria y descriptiva con el fin de indagar sobre el uso de servicios FINTECH en el primer cuatrimestre del año 2020. En el caso de la investigación exploratoria esta es fundamental para dilucidar las motivaciones que impulsan a las personas a usar este tipo de servicios. Mientras que, la investigación descriptiva se concentra en disgregar a detalle las características del objeto de estudio, como ubicación, nivel de ingresos y gastos.

Investigación exploratoria

Se emplea para establecer el contexto de la investigación, mediante una abstracción permanente del entorno, que busca explicar las razones que generan determinado fenómeno. Los procesos que se desprenden de este tipo de investigación, inician con la descripción de las variables inmersas en el problema de estudio. Esta investigación facilita indagar en las variables para definir sus determinantes y, encontrar razones válidas que expliquen de manera significativa el suceso investigado. La investigación exploratoria se apoya en la investigación descriptiva con el fin de dar respuesta al problema de estudio (Sampieri, 2014).

En este estudio, se aplicará investigación exploratoria con el objeto de indagar en las variables de estudio del costo de servicio FINTECH y de los ingresos de las personas naturales en relación de dependencia del D.M. de Quito. Para el efecto, se utilizará un instrumento ajustado en la medición de elementos socioeconómicos, tales como, educación, vivienda, hábitos de consumo e ingresos. Por tanto, para obtener resultados con mayores niveles de confianza se utilizará el instrumento ajustado de manera mensual durante el primer cuatrimestre del año 2020, en las variables de estudio adjuntas a las personas naturales en relación de dependencia del D.M. de Quito.

Investigación descriptiva

Recopila la información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables de estudio o cualquier fenómeno a analizar (Sampieri, 2014). De esta forma, en el

presente estudio se utilizará la investigación descriptiva para describir la estructura de las variables de los costos de FINTECH y los ingresos familiares de las personas en relación de dependencia del D.M. de Quito.

Investigación correlacional

El propósito de este tipo de investigación es comprender la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto específico (Sampieri, 2014). Precisamente, en esta investigación se utilizará la investigación correlacional para demostrar las hipótesis planteadas, es decir, comprobar si existe algún tipo de incidencia entre los costos FINTECH y los ingresos familiares de las personas en relación de dependencia del D.M. de Quito en el I cuatrimestre del año 2020.

Investigación transversal

La investigación transversal recopila datos para describir variables y analizar la incidencia e interrelación de cada una de ellas, en un momento dado (Sampieri, 2014). Asimismo, en este trabajo se levantará información primaria y secundaria del año 2020, para determinar el impacto del costo de FINTECH en los ingresos de las personas que tienen relación de dependencia y que residen en el D.M. de Quito.

Diseño de la investigación

Como parte del diseño de investigación se tienen al estudio analítico y deductivo que, permiten analizar y sintetizar los fenómenos que se suscitan alrededor de la problemática generada por el uso de servicio FINTECH.

Método analítico

Este método hace alusión a la desfragmentación mental de la problemática de estudio para establecer nuevos hallazgos que faciliten en análisis de causa – consecuencia y generar

alternativas de solución (Gómez, 2016). Consecuentemente, con el método analítico se consigue construir la evidencia teórica de los costos e ingresos familiares, para entender su interrelación en los servicios de FINTECH. Siendo fundamental el proceso analítico para determinar las causas y consecuencias del uso de las facilidades digitales para ahorrar tiempo a los usuarios en el contexto sectorizado de Quito. De esta forma, el análisis de datos e información sirven para responder las hipótesis planteadas, y que tienen como base el impacto el uso de FINTECH en el ingreso familiar.

Método deductivo

Este método se establece como la vía estructural para encontrar una solución, al problema detectado mediante un proceso que va de lo general a lo particular (Cegarra, 2012) En este sentido se busca partir de un contexto mayor, como el que se encuentra a nivel Ecuador, para luego pasar a circunstancias específicas en el marco del D.M. de Quito y, establecer el impacto de los costos de FINTECH en los ingresos familiares de las personas en relación de dependencia.

Población

La población se entiende como el conjunto de casos o personas las cuales presentan características o antecedentes similares y específicos, los mismos que pueden ser establecidos por el investigador. La selección de este grupo se considera como pieza clave para la posterior determinación de la muestra de investigación. (Arias-Gómez, 2016).

Dentro del presente estudio, la población seleccionada son las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito. El criterio de similitud que se ha establecido entre el conjunto de personas es el origen de sus ingresos. La razón primordial por la cual se ha planteado dicha parametrización es la estabilidad que genera en las finanzas familiares

el percibir un ingreso mensual, a través de lo cual se pueden identificar gastos del hogar y medios de pagos por los cuales son cubiertos.

Muestra

Muestreo Aleatorio Estratificado

En la obtención de la muestra se aplica muestreo estratificado, a través de esta técnica el investigador fragmenta a toda la población en distintos segmentos o estratos. (Casal, 2003). La estratificación de la muestra se realiza en base al sector de residencia de la población es decir acorde a los sectores en los cuales está dividido el Distrito Metropolitano de Quito: Norte, Sur, Centro y Valles. Instituto de la Ciudad de Quito (2019). En consecuencia, se presenta la siguiente distribución para el levantamiento de información:

Tabla 3

Estratificación de la muestra

Sector de Residencia	Porcentaje
<i>Norte</i>	25%
<i>Sur</i>	25%
<i>Centro</i>	25%
<i>Valles</i>	25%
<i>Total:</i>	100%

Fuente:

Muestreo de Selección Intencionada

La obtención de la muestra se lleva a cabo también a través de un muestreo de selección intencionada, el cual constituye un método no aleatorio. Este tipo de muestreo se caracteriza principalmente por la representatividad, misma que es planteada por el investigador acorde a su criterio y en base a las características similares que mantengan entre sí las personas de la población objeto de estudio. (Casal, 2003).

Para la selección de la muestra de investigación en el presente estudio bajo el método de intencionalidad se establecen las siguientes características:

- **Condiciones Socio-Económicas Similares:** Con la finalidad de evitar sesgos en el levantamiento de la información, se seleccionan familias que mantengan características sociales y económicas similares, acorde a su sector de residencia. Por tal razón se plantea realizar la investigación a hogares que residan en conjuntos habitacionales.
- **Representatividad:** Se establece que dentro de cada conjunto habitacional debe existir un mínimo de 20 familias residentes. De igual manera se determina realizar el estudio a un promedio de 70 familias por sector, con el fin de afianzar la unidad muestral y marcar una tendencia.

Determinación de la Muestra

Una vez establecidas las características y el número de familias necesarias para el levantamiento de información, se seleccionan los conjuntos habitacionales acorde a los siguientes parámetros:

- **Disponibilidad:** Al requerir información de tipo financiero se seleccionan conjuntos habitacionales en los cuales sus familias, mantengan la predisposición de brindar respuesta a lo planteado dentro de instrumentos.
- **Número Mínimo de Familias Residentes:** Se excluyen de la investigación aquellos conjuntos que no cumplan con el mínimo establecido de 20 casas o 20 familias que cuenten con disponibilidad.

Es así que, el levantamiento de la encuesta se lo realiza en los siguientes 9 conjuntos habitacionales, los cuales se encuentran compuestos y distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 4*Elementos de la Muestra*

N.º	Nombre de Conjunto	Sector	N.º de Familias
1	Conjunto Residencial Loyola	Norte	35
2	Conjunto Residencial Plaza del Bosque	Norte	36
3	Conjunto Residencial Flor Del Paraíso	Centro	36
4	Conjunto Residencial Villaloma	Centro	35
5	Conjunto Residencial La Arcadia	Sur	34
6	Ciudad Jardín Conjunto Residencial	Sur	37
7	Conjunto Residencial Valle Andaluz	Valle de Los Chillos	23
8	Conjunto Privado La Tizona II	Valle de Tumbaco	24
9	Conjunto Residencial Santacruz	Valle de Cumbayá	24
TOTAL			284

Fuente:

Una vez identificadas el número de familias se valida la estratificación de la muestra, con lo cual se obtienen las siguientes ponderaciones.

Tabla 5*Ponderación de la Muestra*

Sector de Residencia	N.º de Familias	Porcentaje
Norte	71	25%
Sur	71	25%
Centro	71	25%
Valles	71	25%
TOTAL	284	100%

Fuente:**Fuentes de información**

Las fuentes de información son primarias y, secundarias. Las fuentes primarias proporcionan información de primera mano, por ejemplo, la que se levanta mediante entrevistas y encuestas. Las fuentes secundarias provienen usualmente de libros, artículos de publicaciones periódicas, documentos oficiales, entre otras (Sampieri, 2014).

Revisión bibliográfica

Facilita al investigador analizar información fundamental de las variables de estudio, definir el marco teórico y referencial en el proyecto para determinar el impacto de los costos FINTECH en los ingresos familiares. Además, la revisión bibliográfica aporta en la determinación de la metodología y selección de instrumentos de aplicación para comprobar las hipótesis planteadas.

Observación

Este método de recopilación de datos incluye un registro sistemático, eficaz y confiable de conductas y situaciones observables a través de un conjunto de categorías y subcategorías (Sampieri, 2014). En este proyecto, la observación permite determinar el estudio de georreferenciación planteado como objetivo.

Encuesta

Es un instrumento que facilita la obtención de información de las variables de investigación. El resultado son datos primarios que determinan el impacto de los costos FINTECH en el ingreso de las personas naturales en relación de dependencia del D.M. de Quito, en el I cuatrimestre del año 2020.

Diseño de la encuesta

Metodologías referenciales para el diseño de la encuesta

Metodologías Generales.

Para el diseño del instrumento de investigación se toman como base metodologías sobre economía familiar y finanzas personales.

Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos y Rurales (ENIGHUR):

La metodología inicial a partir de la cual se estructura el instrumento es la empleada en la

Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales. La cual presenta la profundidad suficiente para obtener información, permitiendo conocer las características demográficas, educacionales, ocupacionales de las familias del Distrito Metropolitano de Quito. Así como el volumen de los ingresos obtenidos por los hogares y la forma en que se establecen para la compra de bienes y servicios, en donde se incluyen las transacciones financieras. La metodología está sustentada en la aproximación de funciones de ingreso laboral para trabajadores, tanto hombres como mujeres limitadas a un modelo de participación en la fuerza de trabajo (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012).

En base a este instrumento se plantean dentro de la encuesta preguntas para obtener información social y económica de las familias como: N.º de integrantes y cargas familiares; rango de ingresos; personas que trabajan dentro de la familia.

Caracterización de la gestión de finanzas personales en la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito (CGFP): Esta caracterización se sustenta en la gestión de finanzas personales que se encuentra relacionada con la educación financiera, pues la educación puede influir en la modificación de comportamiento. Se consideraron para la caracterización los datos de identificación que tomaron en cuenta, edad, género, sector de trabajo y residencia, educación, integrantes del hogar, número de personas que interviene en las decisiones financieras del hogar (Placencia, 2017).

Tomando como referencia este instrumento se plantean preguntas relacionadas a la ubicación sociodemográfica, nivel de educación, realización de presupuesto familiar las cuales permiten obtener variables para la comprobación de las hipótesis planteadas.

Encuesta sobre conocimiento y uso de servicios FINTECH en 2019 (ECUSF): Esta encuesta fue diseñada a partir de los recursos actuales que se disponen para la operacionalización de

transacciones electrónicas. La estructuración de este instrumento responde a las necesidades que actualmente tiene la población española y fue desarrollada por la Asociación de Impositores y Usuarios de Bancos y Cajas de Ahorros de Aragón (ADICAE) (Asociación de Impositores y Usuarios de Bancos y Cajas de Ahorros de Aragón, 2019).

Con referencia a este instrumento se plantean preguntas dentro de la encuesta que permitan conocer información relacionada con nivel de accesibilidad y medios de uso a servicios FINTECH.

Reforma a la Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera- Resolución No. 514-2019.F BCE (Banco Central del Ecuador, 2019) :

En base a la resolución dictada el 10 de mayo de 2019 en la cual se detallan todos los costos por servicios brindados por las instituciones financieras, se seleccionan únicamente los prestados a través de FINTECH. Se plantean dentro del instrumento preguntas categorizadas acorde a su costo, las cuales permitan identificar la frecuencia transaccional.

Tabla 6

Tarifario de Servicios FINTECH

REFORMA A LA NORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO			
LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA			
Resolución No. 514-2019-F			
N.º	SERVICIO GENÉRICO	NOMBRE DEL SERVICIO	CARGO
1	Servicios de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad. (Aplica también para avances con tarjeta de crédito).	0,45
2		Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad. (Mi Vecino, Banco Aquí, Banco del Barrio).	0,31
3		Retiro de efectivo en el exterior en cajeros automáticos	4,46
4	Servicio de giros	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por cajeros automáticos la entidad. (Retiro de efectivo sin tarjeta).	0,45
5		Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por corresponsales no bancarios de la propia entidad. (Retiro de efectivo sin tarjeta).	0,31
6	Servicio de consultas	Consulta impresa de saldos por cajero automático.	0,31
7		Consultas en el exterior en cajeros automáticos.	4,46
8	Servicios de transferencias	Transferencias interbancarias SPI recibidas.	0,20
9		Transferencias interbancarias SPI enviadas, internet.	0,36
10		Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet.	0,25
11		Transferencias enviadas al exterior por montos menores o iguales a \$1.000,00.	49,54
12		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$1.000,00 y menores (o iguales) a \$5.000,00.	66,36
13		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$5.000,00 y menores (o iguales) a \$10.000,00.	85,18
14		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$10.000,00.	100,00
15		Transferencias recibidas desde el exterior.	8,93
16	Servicio de consumos nacionales	Consumo en gasolineras con tarjeta de débito, crédito.	0,20
17	Servicio de consumos internacionales	Consumos en el exterior con tarjetas por montos mayores a \$100	1,70
18	Servicio de recaudaciones	Recaudaciones de pagos a terceros, a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas (Banca Telefónica, Celular, Internet).	0,27
19		Recaudaciones de pagos a terceros, a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas (Corresponsales no Bancarios, Cajeros Automáticos).	0,51
20		Recaudaciones de tributos pagados con tarjetas.	0,27
21		Pagos a tarjetas de crédito en canales de otra entidad, corresponsal no bancario.	0,39
22		Pagos a tarjetas de crédito en canales de otra entidad, internet.	0,34

Fuente: (Banco Central del Ecuador , 2018).

En base a la información identificada, se cumple con el **objetivo específico No. 3** planteado para el trabajo de investigación: Identificar los servicios de FINTECH, provistos por el sistema financiero nacional, de acuerdo a sus plataformas y medios de acceso, para la categorización de los costos de uso.

Metodologías Específicas.

Adicionalmente, se han considerado procesos de investigación complementarios para la estructuración del instrumento. Se hace una diferenciación en cuanto a los métodos para la determinación de las directrices de ingresos y gastos.

Ingresos

Determinantes del ingreso y del gasto corriente de los hogares (Muñoz, 2004):

Este trabajo emplea los determinantes microeconómicos del gasto corriente total de los hogares para disgregar el ingreso, como variable clave del comportamiento del consumo. En referencia a la presente metodología se plantean dentro del instrumento una pregunta que permita ubicar el nivel de ingresos del hogar estratificado en base número de salarios básicos unificados.

Gastos

Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (Servicio de Rentas Internas, 2020): cuantificación de los ingresos y gastos de los contribuyentes ecuatorianos. En base al presente reglamento se establecen preguntas para identificar el gasto familiar, las mismas que se encuentran categorizadas en base a la división planteada por el servicio de rentas internas: vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación, entretenimiento (recreación, arte y cultura).

Fundamentación del instrumento

Para la fundamentación del instrumento se consideran como directrices los objetivos de investigación.

Tabla 7

Fundamentación del instrumento

Pregunta	Fundamentación	Observaciones
1. Sector de residencia	Áreas urbanas definidas del Distrito Metropolitano de Quito.	Sur, Centro, Norte y Valles del D.M. de Quito.
2. Número de integrantes de la familia	Se les considera integrantes de la familia a los residentes que viven permanentemente en el hogar, de acuerdo a ENIGHUR.	Establecidos entre 1 y más de 4.
3. Número de cargas familiares	Personas que no tienen empleo de acuerdo a ENIGHUR.	Establecidos entre 1 y más de 4.
4. Miembros que componen el hogar	Jefe de hogar y familia de acuerdo a ENIGHUR.	Se considera a Jefe de Hogar, Cónyuge, Hijos y Otros.
5. Cuantas personas de la familia se encontraban trabajando en el I trimestre del año	Toda persona que reciba ingresos de cualquier fuente u origen, provenientes del trabajo, de acuerdo a ENIGHUR.	Establecidos entre 1 y más de 4.
6. Cuantas personas de la familia tienen acceso a servicios FINTECH	Personas dentro de la familia que tengan acceso a internet y conocimiento para realizar transacciones FINTECH.	Establecidos entre 1 y más de 4.
7. Género	Componente socio-demográfico	Se considera masculino y femenino.
8. Edad	Componente socio-demográfico	Establecida entre 18 y más de 55.
9. Estado civil	Componente socio-demográfico	Se considera soltero/a, casado/a, unión libre, viudo/a y divorciado/a.
10. Nivel de educación	Componente socio-demográfico	Se considera primaria, secundaria, tercer, cuarto y quinto nivel.
11. Origen de sus ingresos	El origen se establece de acuerdo a un trabajo asalariado o independiente, la renta de la propiedad o de transferencias u otras prestaciones recibidas, según ENIGHUR.	Se considera empleo en relación de dependencia, negocio, rentas e inversiones.
12. Nivel de ingresos mensuales	Total, de ingresos percibidos según ENIGHUR	Establecidos entre 0 y más de 5 SBU.

Pregunta	Fundamentación	Observaciones
13. Genero Cónyuge	Componente socio-demográfico	Se considera masculino y femenino.
14. Edad Cónyuge	Componente socio-demográfico	Establecida entre 18 y más de 55.
15. Estado civil Cónyuge	Componente socio-demográfico	Se considera soltero/a, casado/a, unión libre, viudo/a y divorciado/a.
16. Nivel de educación Cónyuge	Componente socio-demográfico	Se considera primaria, secundaria, tercer, cuarto y quinto nivel.
17. Origen de sus ingresos Cónyuge	El origen se establece de acuerdo a un trabajo asalariado o independiente, la renta de la propiedad o de transferencias u otras prestaciones recibidas, según ENIGHUR.	Se considera empleo, negocio, rentas e inversiones.
18. Nivel de ingresos mensuales Cónyuge	Total, de ingresos percibidos según ENIGHUR	Establecidos entre 0 y más de 5 SBU.
19. Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos fijos (pago de deuda, servicios básicos, arriendo, salud):	Es el valor de los bienes y servicios de consumo empleados por un hogar para la satisfacción de sus necesidades según ENIGHUR.	Se considera entre porcentajes menores al 30% y mayores al 50% del ingreso mensual.
20. Tipo de deuda y el porcentaje que designa al pago de la misma (porcentaje en relación a su ingreso total).	Créditos de mayor consumo en el Ecuador.	Se considera educación, vivienda y consumo.
21. Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos variables necesarios (alimentación, transporte, vestimenta, salud, vivienda)	Es el valor de los bienes y servicios de consumo empleados por un hogar para la satisfacción de sus necesidades según ENIGHUR.	Se considera entre porcentajes menores al 30% y mayores al 50% del ingreso mensual.
22. Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos prescindibles (comida a domicilio, entretenimiento, ocio, cine)	Es el valor de los bienes y servicios de consumo empleados por un hogar para el cumplimiento de deseos según ENIGHUR.	Se considera entre porcentajes menores al 30% y mayores al 50% del ingreso mensual.
23. Qué porcentaje de su ingreso destina al ahorro	Diferencia entre el ingreso y gasto familiar de acuerdo al ENIGHUR.	Se considera entre porcentajes menores al 10% y mayores al 20% del ingreso mensual.

Pregunta	Fundamentación	Observaciones
24. Realiza usted un presupuesto familiar en base a sus ingresos y gastos.	¿Su familia tiene un presupuesto? Según Corporación Andina de Fomento en CGFP.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
25. Está familiarizado con el término FINTECH o transacciones electrónicas	¿Has escuchado alguna vez el termino FINTECH?, según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
26. Tiene usted conocimiento del costo de las transacciones electrónicas (FINTECH) que realiza	¿Sabes lo que es una FINTECH? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
27.Cuál es el nivel de accesibilidad que usted tiene para el uso de servicios FINTECH (Internet-Dispositivos Electrónicos)	¿Cuál de los siguientes dispositivos electrónicos tiene? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
28. Realiza transacciones electrónicas a través de computadora (de escritorio/laptop)	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál de los siguientes dispositivos electrónicos tiene? • ¿Cuáles realizas principalmente por internet? según ECUSF 	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
29. Utiliza su celular para realizar transacciones electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál de los siguientes dispositivos electrónicos tiene? • ¿Cuáles realizas principalmente por internet? según ECUSF 	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
30. Efectúa transacciones electrónicas a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí)	¿De los siguientes métodos de pago, cuales utiliza habitualmente? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
31. Hace uso de cajeros automáticos para realizar transacciones electrónicas	¿De los siguientes métodos de pago, cuales utiliza habitualmente? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
32. Sustituye usted las transacciones físicas por transacciones a través de FINTECH	¿Cuándo compra influye la decisión de pagar en efectivo o utilizar medios electrónicos? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
33. Considera usted que los servicios FINTECH son	En tu opinión la irrupción de las FINTECH mejora la accesibilidad	Se considera una escala de medición de

Pregunta	Fundamentación	Observaciones
ágiles los cuales le permiten ahorrar tiempo	a los servicios financieros, según ECUSF.	5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
34. Los servicios FINTECH son de fácil uso	En tu opinión la irrupción de las FINTECH mejora la accesibilidad a los servicios financieros, según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
35. Piensa usted que los servicios FINTECH le proporcionan seguridad informática para evitar un fraude electrónico	¿Consideras garantizada la seguridad de tus datos personales a la hora de efectuar pagos por medios electrónicos? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
36. Usted considera que los servicios FINTECH le proporcionan comodidad para realizar sus transacciones	En tu opinión la irrupción de las FINTECH mejora la accesibilidad a los servicios financieros, según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
37. Los servicios FINTECH le otorgan una solución de pagos a servicios y/o compras frecuentes	En tu opinión la irrupción de las FINTECH mejora la accesibilidad a los servicios financieros, según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
38. Los servicios FINTECH le brindan facilidad para la gestión de sus finanzas personales	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
39. Usted solicita créditos a través de FINTECH	¿Cuáles transacciones realizas principalmente por internet? según ECUSF	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
40. Realiza inversiones en instrumentos financieros por medio de FINTECH (pólizas de acumulación, depósitos a plazo fijo)	¿Cuáles transacciones realizas principalmente por internet? según ECUSF	Se considera una escala de medición de 5 niveles, que van desde nunca hasta siempre.
41. Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya	¿Cuáles de los siguientes tipos de tarjeta tienes? según ECUSF	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
42. Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí)	¿Cuáles de los siguientes tipos de tarjeta tienes? según ECUSF	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
43. Cuantas órdenes de pago (retiro de efectivo sin	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles transacciones realizas 	Se establece una frecuencia de 0 a 50.

Pregunta	Fundamentación	Observaciones
tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes	principalmente por internet? <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles de los siguientes tipos de tarjeta tienes? según ECUSF 	
44. Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
45. Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí)	¿Utilizas internet para la gestión, consulta y/o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.
46. Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
47. Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes a través FINTECH	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
48. Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
49. Cuántas transferencias al exterior realiza al mes utilizando FINTECH	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
50.Cuál es el monto aproximado de las transacciones que realiza al exterior	¿Utilizas aplicaciones móviles para la gestión, consulta y /o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.	Se establece un monto entre 0 y 10.000 dólares.
51. Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes por concepto de gasolina	¿Qué tipo de productos suele comprar en efectivo y cuales con medio de pago electrónico? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
52. Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes en el exterior	¿Qué tipo de productos suele comprar en efectivo y cuales con medio de pago electrónico? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.
53. Cuántos pagos a tarjetas de crédito realiza cada mes a través de canales de otra entidad (Pagos por banca	¿Qué tipo de productos suele comprar en efectivo y cuales con medio de pago electrónico? según ECUSF.	Se establece una frecuencia de 0 a 50.

Pregunta	Fundamentación	Observaciones
<p>telefónica, celular, Internet, de una entidad financiera diferente a la emisora de la tarjeta) FINTECH</p> <p>54. Cuántos pagos por concepto de servicios básicos (luz, agua, teléfono) realiza cada mes a través de servicios FINTECH</p>	<p>¿Qué tipo de productos suele comprar en efectivo y cuales con medio de pago electrónico? según ECUSF.</p>	<p>Se establece una frecuencia de 0 a 50.</p>
<p>55. Cuántos pagos realiza al mes mediante corresponsal no bancario o cajero automático, respecto a los siguientes rubros</p>	<p>¿Utilizas internet para la gestión, consulta y/o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.</p>	<p>Se integra opciones como: Vivienda Educación Salud Vestimenta Alimentación Entretenimiento Con frecuencias de entre 0 y mayores a 50.</p>
<p>56. Cuantos pagos realiza al mes mediante Banca telefónica, celular, internet, tarjeta de crédito/debito respecto a los siguientes rubros</p>	<p>¿Utilizas internet para la gestión, consulta y/o control de gastos de tus cuentas bancarias? según ECUSF.</p>	<p>Se integra opciones como: Vivienda Educación Salud Vestimenta Alimentación Entretenimiento Con frecuencias de entre 0 y mayores a 50.</p>
<p>57. Qué monto considera usted por costos de servicios FINTECH (comisiones) en su presupuesto familiar de gastos mensuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El importe a pagar determina tu decisión de pagar en efectivo o por medios electrónicos según ECUSF. • ¿Su familia tiene un presupuesto? Según Corporación Andina de Fomento en CGFP. 	<p>Se determinan valores entre 0 y más de 25 dólares.</p>

Fuente: Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos y Rurales (ENIGHUR), Caracterización de la gestión de finanzas personales en la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito (CGFP, El impacto financiero en los consumidores colombianos de la pandemia del COVID-19 (IFCCPCOV-19), Encuesta sobre conocimiento y uso de servicios FINTECH en 2019 (ECUSF)

Estructura de la Encuesta

De acuerdo, a la estructuración de cada pregunta se tiene el diseño del instrumento especializado en FINTECH para la obtención de información y datos que ayuden al establecimiento del conocimiento y uso de transacciones electrónicos en el Distrito Metropolitano de Quito.

Tabla 8

Encuesta



OBJETIVO: Determinar el impacto de los costos del FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del D.M. de Quito, en el año 2020 (I Cuatrimestre).

A. INFORMACIÓN GENERAL

GLOSARIO

FINTECH: hace alusión a los servicios financieros que se prestan a través del uso de herramientas tecnológicas.

Gastos personales: todas aquellas erogaciones de dinero que se realizan con el propósito de comprar o adquirir bienes y servicios para satisfacer las necesidades personales y familiares respecto a vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación.

Ingreso Familiar: todos aquellos ingresos económicos con los que cuenta una familia.

Finanzas personales: analiza la forma en el que las personas o familias gestionan sus recursos durante toda su vida.

Presupuesto Familiar: consolidado de los ingresos y egresos futuros de dinero destinados a cubrir necesidades familiares.

Jefe de Hogar: Es la persona que la familia reconoce como tal y que en términos de ingreso aporta en mayor porcentaje al presupuesto familiar.

Cónyuge: Esposo/a del jefe de hogar.

Cargas Familiares: Persona que cubre sus necesidades y subsiste con el ingreso familiar.

INSTRUCCIONES

1. Responda con sinceridad las preguntas que se plantean a continuación.

2. Los resultados de esta encuesta serán analizados con absoluta reserva.

3. Señale con una x en el casillero que corresponda.

4. Seleccione una sola respuesta.

Su opinión es confidencial y será usada únicamente con fines académicos por lo cual agradecemos su colaboración.

B. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sector de Residencia:	Sur	<input type="checkbox"/>	Valles	<input type="checkbox"/>	
	Centro	<input type="checkbox"/>			
	Norte	<input type="checkbox"/>			
2. N° de Integrantes de Familia:	1-2	<input type="checkbox"/>	3. N° de Cargas Familiares :	1-2	<input type="checkbox"/>
	3-4	<input type="checkbox"/>		3-4	<input type="checkbox"/>
	>4	<input type="checkbox"/>		>4	<input type="checkbox"/>
4. Seleccione los miembros que componen su hogar:	Jefe Hogar	<input type="checkbox"/>	(3) Hijo/a	<input type="checkbox"/>	
	Cónyuge	<input type="checkbox"/>	(4) Hijo/a	<input type="checkbox"/>	
	(1) Hijo/a	<input type="checkbox"/>	(1) Otro/a	<input type="checkbox"/>	
	(2) Hijo/a	<input type="checkbox"/>	(2) Otro/a	<input type="checkbox"/>	
5. Cuantas personas del núcleo familiar se encontraban trabajando en el I cuatrimestre del año:	1-2	<input type="checkbox"/>	6. Cuantas personas del núcleo familiar tienen acceso a servicios FINTECH:	1-2	<input type="checkbox"/>
	3-4	<input type="checkbox"/>		3-4	<input type="checkbox"/>
	>4	<input type="checkbox"/>		>4	<input type="checkbox"/>

C. SECCIÓN DE PREGUNTAS PARA EL/LA JEFE DE HOGAR

7. Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
8. Edad:	18-25 años	<input type="checkbox"/>	26-35 años	<input type="checkbox"/>
	36-45 años	<input type="checkbox"/>	46-55 años	<input type="checkbox"/>
	Mayor 55 años	<input type="checkbox"/>		
9. Estado Civil:	Soltero/a	<input type="checkbox"/>	Viudo/a	<input type="checkbox"/>
	Unión Libre	<input type="checkbox"/>	Divorciado /a	<input type="checkbox"/>

	Casado/a	<input type="checkbox"/>		
10. Nivel de Educación:	Primaria	<input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel	<input type="checkbox"/>
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Quinto Nivel	<input type="checkbox"/>
	Tercer Nivel	<input type="checkbox"/>		
11. Origen de sus ingresos: (Se acepta más de una fuente de ingreso)	Relación de Dependencia Sector Público			<input type="checkbox"/>
	Relación de Dependencia Sector Privado			<input type="checkbox"/>
	Negocio/ Empresa Propia			<input type="checkbox"/>
	Renta de Inmuebles			<input type="checkbox"/>
	Inversiones Monetarias			<input type="checkbox"/>
	Otros			<input type="checkbox"/>
12. Nivel de ingresos mensuales: (SBU año 2020 \$400,00)	0 a 1 SBU	<input type="checkbox"/>	3 a 4 SBU	<input type="checkbox"/>
	1 a 2 SBU	<input type="checkbox"/>	4 a 5 SBU	<input type="checkbox"/>
	2 a 3 SBU	<input type="checkbox"/>	> 5 SBU	<input type="checkbox"/>

D. SECCIÓN DE PREGUNTAS PARA EL/LA CÓNYUGE

13. Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
14. Edad:	18-25 años	<input type="checkbox"/>	26-35 años	<input type="checkbox"/>
	36-45 años	<input type="checkbox"/>	46-55 años	<input type="checkbox"/>
	Mayor 55 años	<input type="checkbox"/>		
15. Estado Civil:	Soltero/a	<input type="checkbox"/>	Viudo/a	<input type="checkbox"/>
	Unión Libre	<input type="checkbox"/>	Divorciado/a	<input type="checkbox"/>
	Casado/a	<input type="checkbox"/>		
16. Nivel de Educación:	Primaria	<input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel	<input type="checkbox"/>
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Quinto Nivel	<input type="checkbox"/>
	Tercer Nivel	<input type="checkbox"/>		
17. Origen de sus ingresos:	Relación de Dependencia Sector Público			<input type="checkbox"/>
	Relación de Dependencia Sector Privado			<input type="checkbox"/>
	Negocio/ Empresa Propia			<input type="checkbox"/>
	Renta de Inmuebles			<input type="checkbox"/>

	Inversiones Monetarias	
	Otros	
18. Nivel de ingresos mensuales:	de 0 a 1 SBU	<input type="text"/>
	1 a 2 SBU	<input type="text"/>
	2 a 3 SBU	<input type="text"/>
	3 a 4 SBU	<input type="text"/>
	4 a 5 SBU	<input type="text"/>
	> 5 SBU	<input type="text"/>

E. GESTIÓN FINANCIERA DEL HOGAR

19. Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos fijos (pago de deuda, servicios básicos, arriendo, salud):	< 30%	<input type="text"/>
	30% al	<input type="text"/>
	40%	<input type="text"/>
	40% al	<input type="text"/>
	50%	<input type="text"/>
	> 50%	<input type="text"/>

20. Seleccione el tipo de deuda y el porcentaje que designa al pago de la misma (porcentaje en relación a su ingreso total):	Tipo	Porcentaje	0%	1% al 10%	10% al 20%	20% al 30%	> 30%
		Vivienda (Préstamos Hipotecarios)		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Educación (Préstamos Educativos)		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Consumo (Préstamos para pago de deuda, compra de vehículo etc.)		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

21. Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos variables necesarios (alimentación, transporte, vestimenta, salud, vivienda):	< 30%	<input type="text"/>
	30% al	<input type="text"/>
	40%	<input type="text"/>
	40% al	<input type="text"/>
	50%	<input type="text"/>
	> 50%	<input type="text"/>

22. Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos prescindibles (comida a domicilio, entretenimiento, ocio, cine):	< 30%	<input type="text"/>
	30% al	<input type="text"/>
	40%	<input type="text"/>
	40% al	<input type="text"/>
	50%	<input type="text"/>
	> 50%	<input type="text"/>

23. Qué porcentaje de su ingreso destina al ahorro:	< 10%	<input type="text"/>
	10% al	<input type="text"/>
	15%	<input type="text"/>

15% al
 20%
 > 20%

24. Realiza usted un presupuesto familiar en base a sus ingresos y gastos.

Nunca Frecuentemente
 Rara Vez Siempre
 Ocasional

F. CONOCIMIENTO Y ACCESIBILIDAD FINTECH

N°	Opción	Nunca	Rara Vez	Ocasional	Frecuentemente	Siempre
		1	2	3	4	5
25.	Está familiarizado con el término FINTECH o transacciones electrónicas:					
26.	Tiene usted conocimiento del costo de las transacciones electrónicas (FINTECH) que realiza:					
27.	Cuál es el nivel de accesibilidad que usted tiene para el uso de servicios FINTECH (Internet-Dispositivos Electrónicos):					

G. CANALES TRANSACCIONALES FINTECH

N°	Opción	Nunca	Rara Vez	Ocasional	Frecuentemente	Siempre
		1	2	3	4	5
28.	Realiza transacciones electrónicas a través de computadora (de escritorio/laptop):					
29.	Utiliza su celular para realizar transacciones electrónicas:					

30.	Efectúa transacciones electrónicas a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):					
31.	Hace uso de cajeros automáticos para realizar transacciones electrónicas:					
H. PERCEPCIÓN DE SERVICIOS FINTECH - SISTEMA FINANCIERO						
N°	Opción	Nunca	Rara Vez	Ocasional	Frecuentemente	Siempre
		1	2	3	4	5
32.	Sustituye usted las transacciones físicas por transacciones a través de FINTECH:					
33.	Considera usted que los servicios FINTECH son ágiles los cuales le permiten ahorrar tiempo:					
34.	Los servicios FINTECH son de fácil uso:					
35.	Piensa usted que los servicios FINTECH le proporcionan seguridad informática para evitar un fraude electrónico:					

36.	Usted considera que los servicios FINTECH le proporcionan comodidad para realizar sus transacciones:					
37.	Los servicios FINTECH le otorgan una solución de pagos a servicios y/o compras frecuentes:					
38.	Los servicios FINTECH le brindan facilidad para la gestión de sus finanzas personales:					

I. FRECUENCIA TRANSACCIONAL

N°	Opción	Nunca	Rara Vez	Ocasional	Frecuentemente	Siempre
		1	2	3	4	5
39.	Usted solicita créditos a través de FINTECH.					
40.	Realiza inversiones en instrumentos financieros por medio de FINTECH (pólizas de acumulación, depósitos a plazo fijo):					

Señale con una x en el casillero que corresponda.

41.	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya:	0	
		1 a 5	
		6 a 15	
		16 a 30	
		31 a 50	
		> 50	

42.	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):	<table border="1"> <tbody> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </tbody> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															
43.	Cuántas órdenes de pago (retiro de efectivo sin tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes:	<table border="1"> <tbody> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </tbody> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															
44.	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático:	<table border="1"> <tbody> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </tbody> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															
45.	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):	<table border="1"> <tbody> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </tbody> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															
46.	Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH:	<table border="1"> <tbody> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> </tbody> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50				
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															

		> 50													
47.	Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes a través FINTECH:	<table border="1"> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															
48.	Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH:	<table border="1"> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															
49.	Cuántas transferencias al exterior realiza al mes utilizando FINTECH:	<table border="1"> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 3</td><td></td></tr> <tr><td>4 a 6</td><td></td></tr> <tr><td>> 6</td><td></td></tr> </table>	0		1 a 3		4 a 6		> 6						
0															
1 a 3															
4 a 6															
> 6															
50.	Cuál es el monto aproximado de las transacciones que realiza al exterior:	<table border="1"> <tr><td>No realiza transacciones al exterior</td><td></td></tr> <tr><td>Menores o iguales a \$1000</td><td></td></tr> <tr><td>Mayores a \$1000 y menores a \$5000</td><td></td></tr> <tr><td>Mayores a \$5000 y menores a \$10 000</td><td></td></tr> <tr><td>Mayores o iguales a \$10 000</td><td></td></tr> </table>	No realiza transacciones al exterior		Menores o iguales a \$1000		Mayores a \$1000 y menores a \$5000		Mayores a \$5000 y menores a \$10 000		Mayores o iguales a \$10 000				
No realiza transacciones al exterior															
Menores o iguales a \$1000															
Mayores a \$1000 y menores a \$5000															
Mayores a \$5000 y menores a \$10 000															
Mayores o iguales a \$10 000															
51.	Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes por concepto de gasolina:	<table border="1"> <tr><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1 a 5</td><td></td></tr> <tr><td>6 a 15</td><td></td></tr> <tr><td>16 a 30</td><td></td></tr> <tr><td>31 a 50</td><td></td></tr> <tr><td>> 50</td><td></td></tr> </table>	0		1 a 5		6 a 15		16 a 30		31 a 50		> 50		
0															
1 a 5															
6 a 15															
16 a 30															
31 a 50															
> 50															

52.	Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes en el exterior:	0					
		1 a 5					
		6 a 15					
		16 a 30					
		31 a 50					
		> 50					
53.	Cuántos pagos a tarjetas de crédito realiza cada mes a través de canales de otra entidad (Pagos por banca telefónica, celular, Internet, de una entidad financiera diferente a la emisora de la tarjeta):	0					
		1 a 5					
		6 a 15					
		16 a 30					
		31 a 50					
		> 50					
54.	Cuántos pagos por concepto de servicios básicos (luz, agua, teléfono) realiza cada mes a través de servicios FINTECH:	0					
		1 a 5					
		6 a 15					
		16 a 30					
		31 a 50					
		> 50					
55. Cuantos pagos realiza al mes mediante corresponsal no bancario o cajero automático, respecto a los siguientes rubros:	Rubro Frecuencia	0	1 a 5	6 a 15	16 a 30	31 a 50	> 50
	Vivienda						
	Educación						
	Salud						
	Vestimenta						
	Alimentación						
	Entretenimiento						

56. Cuantos pagos realiza al mes mediante Banca telefónica, celular, internet, tarjeta de crédito/debito respecto a los siguientes rubros:	Rubro	Frecuencia	0	1 a 5	6 a 15	16 a 30	31 a 50	> 50
	Vivienda							
	Educación							
	Salud							
	Vestimenta							
	Alimentación							
	Entretenimiento							

57.	Qué monto considera usted por costos de servicios FINTECH (comisiones) en su presupuesto familiar de gastos mensuales.	\$ 0,00		
		\$ 0,01 a \$ 2,50		
		\$ 2,51 a \$ 7,50		
		\$ 7,51 a \$ 15,00		
		\$ 15,01 a \$ 25,00		
		Más de \$ 25,00		

Agradecemos su colaboración.

Fuente:

Validación por expertos

Mendoza (2018) mencionó que se utilizan métodos cualitativos para predecir o verificar diferentes herramientas a utilizar en la investigación. Una de las destrezas más empleadas por diferentes investigadores es el juicio de expertos. Este es un método cualitativo de verificación aplicado a un grupo determinado de profesionales. Los cuales están aislados del proceso investigativo, con la finalidad de verificar la confiabilidad y validez del instrumento. Según Abad, Olea, Ponsoda y García (2014) plantean que para llevar a cabo dicha validación se debe contar un conjunto de profesionales también llamados expertos seleccionados, los cuales desarrollan su evaluación a través de una escala de Likert y a su vez emiten juicios de valor sobre el contenido del instrumento.

El juicio de expertos es considerado pilar importante del denominado método Delphi, siendo su finalidad proporcionar respuestas e información minuciosa y útil para la investigación (Cabero, 2001). Para llevar a cabo este método cualitativo de una manera adecuada es fundamental identificar correctamente el grupo de profesionales expertos a intervenir. Mengual (2013), define a un experto como una persona o grupo, que se encuentran en la capacidad profesional e intelectual para realizar evaluaciones factibles sobre un tema o área de conocimiento surgiendo en base a ello recomendaciones de mejora enfocadas a la investigación. Por lo expuesto se considera este paso como la clave para un correcto desarrollo del método, por esta razón Kong y Wentworht (2016) sugieren los siguientes parámetros:

- Conocimiento sólido dentro del área o tema de investigación que constituyan la base para la toma de decisiones
- Trabajos o aportes en investigación, publicaciones científicas o reconocimientos que acrediten su experiencia y trayectoria
- Influencia, grado de autoridad o prestigio dentro de la comunidad.
- Recursos requeridos por la investigación: tiempo, material y económicos.
- Atributos particulares como: confianza y adaptabilidad.

De este modo, el panel de expertos estuvo conformado por un grupo de 15 profesionales agrupados de la siguiente manera: 6 (40.00%) personas del género femenino y 9 (60.00%) del género masculino; 3 (20.00%) de ellos tiene estudios a nivel de doctorado, 2 (13.00%) poseen título de maestría, 8 (54.00%) tienen título de ingeniería, 2 (13.00%) tiene estudio de licenciatura.

Tabla 9*Lista de Expertos Participantes*

N° Experto	Nombre de Persona Encargada	Instrucción
1	Juanita del Carmen García	Ing. Comercial PhD.
2	Cnel. Carlos Estrella	Ing. Geográfico PhD.
3	Alejandro Galvis	Ing. Financiero MSC.
4	Galo Acosta	Economista
5	Juan Valladares	Ingeniería
6	Andrés Salazar	Ingeniería
7	Sofia Jijón Rodríguez	Ing. Administración de Empresas
8	Leslie Torres	Ing. Marketing MBA
9	Patricio Herrera Paredes	Ing. Marketing y Administración de Empresas
10	Jan Andrés Cobo	Psicólogo Organizacional
11	Miriam Albornoz	Ingeniería
12	Alexander Yépez Montoya	Ing. Biotecnología
13	Andrea Orbea Alvarado	Lcda. Radiología e Imagen
14	Luis Miguel Zapata Guamancela	Ing. Sistemas e Información
15	Sonia del Rocío Basantes	MGS. Lingüística y Didáctica de la Enseñanza

Resultados de Validación por Expertos

En la tabla detallada a continuación se consolida y pondera la información, resultante de la valoración del grupo de expertos aplicada al contenido del instrumento. Del total de 43 preguntas planteadas a evaluar, se obtuvieron 43 resultados válidos; en todos los ítems se acumula una ponderación igual o superior al 84%.

Los expertos que participaron en el estudio calificaron la representatividad, comprensión, interpretación y claridad de cada pregunta en una escala del 1 al 3. En el caso de la representatividad, el 1 indica “nada representativo” y el 3 “muy representativo”.

Con respecto a la comprensión el 1 representa que la pregunta es “incomprensible” y el 3 que se “comprende claramente”. Con relación a la interpretación de las preguntas, en la escala 1 indica que “se puede interpretar de varias formas” y el 3 indica que “tiene una única interpretación”. Mientras que, para validar la claridad de las preguntas, el número 1 indica que el ítem es “nada claro” y el número 3 “conciso/directo”.

Tabla 10

Validación de Instrumento por Expertos

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
1 ¿Cuántas personas de la familia se encuentran trabajando en el cuatrimestre del año?	43	41	40	42	166	86%
1-feb						
3-abr						
>4						
¿Cuántas personas de la familia tienen acceso a servicios FINTECH?	41	38	39	37	155	86%
1-feb						
3-abr						
>4						
¿Cuál es el origen de sus ingresos?	44	42	41	43	170	94%
Relación de Dependencia Sector Público						
Relación de Dependencia Sector Privado						
Negocio/ Empresa Propia						
Renta de Inmuebles						
Inversiones Monetarias						

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?	43	40	37	32	152	84%
0 a 1 SBU						
1 a 2 SBU						
2 a 3 SBU						
3 a 4 SBU						
4 a 5 SBU						
> 5 SBU						
Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos fijos (pago de deuda, servicios básicos, arriendo, salud):	41	43	44	44	172	96%
< 30%						
30% al 40%						
40% al 50%						
> 50%						
¿Cuál es el tipo de deuda que usted dispone y cuál es el porcentaje que designa al pago de la misma? (porcentaje en relación a su ingreso total):	43	42	40	44	169	94%
¿Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos variables necesarios? (alimentación, transporte, vestimenta, salud, vivienda):	41	41	41	38	165	0,91
< 30%						
30% al 40%						
40% al 50%						
> 50%						
¿Qué porcentaje de su ingreso mensual desembolsa en gastos prescindibles? (comida a domicilio, entretenimiento, ocio, cine):	43	41	44	39	166	0,92
< 30%						
30% al 40%						
40% al 50%						
> 50%						
¿Qué porcentaje de su ingreso destina al ahorro?:	44	44	44	43	175	0,97

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
0						
< 10%						
10% al 15%						
15% al 20%						
> 20%						
¿Realiza usted un presupuesto familiar en base a sus ingresos y gastos?	45	45	41	45	176	0,98
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Está usted familiarizado con el término FINTECH o transacciones electrónicas:	42	44	43	43	172	96%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
¿Tiene usted conocimiento del costo de las transacciones electrónicas (FINTECH) que realiza?	42	43	42	43	170	94%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
¿Tiene usted accesibilidad para el uso de servicios FINTECH (Internet-Dispositivos Electrónicos) ?:	45	43	44	42	174	97%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Realiza transacciones electrónicas a través de computadora (de escritorio/laptop) ?:	45	44	45	45	179	99%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Frecuentemente						
Siempre						
¿Utiliza su celular para realizar transacciones electrónicas?:	44	45	45	45	179	99%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Efectúa transacciones electrónicas a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):	44	45	43	44	176	98%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Hace uso de cajeros automáticos para realizar transacciones electrónicas:	45	45	45	45	180	100%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Sustituye usted las transacciones físicas por transacciones a través de FINTECH:	44	42	43	42	171	95%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Considera usted que los servicios FINTECH son ágiles los cuales le permiten ahorrar tiempo:	43	43	41	43	170	94%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Los servicios FINTECH son de fácil uso:	39	43	42	41	165	92%

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Piensa usted que los servicios FINTECH le proporcionan seguridad informática para evitar un fraude electrónico:	44	45	44	42	175	97%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Usted considera que los servicios FINTECH le proporcionan comodidad para realizar sus transacciones:	43	44	41	44	172	96%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Los servicios FINTECH le otorgan una solución de pagos a servicios y/o compras frecuentes:	42	43	41	42	168	93%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Los servicios FINTECH le brindan facilidad para la gestión de sus finanzas personales:	43	43	41	43	170	94%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Usted solicita créditos a través de FINTECH.	43	41	43	40	167	93%
Nunca						
Rara Vez						

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Realiza inversiones en instrumentos financieros por medio de FINTECH (pólizas de acumulación, depósitos a plazo fijo):	43	43	44	43	173	96%
Nunca						
Rara Vez						
Ocasional						
Frecuentemente						
Siempre						
Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya:	45	44	45	44	178	99%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):	42	44	44	44	174	97%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántas órdenes de pago (retiro de efectivo sin tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes:	44	41	40	42	167	93%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático:	45	44	45	45	179	99%

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):	44	44	43	42	173	96%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH:	45	45	45	43	178	99%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes a través FINTECH:	45	42	45	43	175	97%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH:	45	45	45	42	177	98%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
> 50						
Cuántas transferencias al exterior realiza al mes utilizando FINTECH:	39	43	43	39	164	91%
0						
1 a 3						
4 a 6						
> 6						
Cuál es el monto aproximado de las transacciones que realiza al exterior:	39	43	43	42	167	93%
No realiza transacciones al exterior						
Menores o iguales a \$1000						
Mayores a \$1000 y menores a \$5000						
Mayores a \$5000 y menores a \$10 000						
Mayores o iguales a \$10 000						
Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes por concepto de gasolina:	43	45	45	45	178	99%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes en el exterior:	45	45	45	45	180	100%
0						
1 a 5						
6 a 15						
16 a 30						
31 a 50						
> 50						
Cuántos pagos a tarjetas de crédito realiza cada mes a través de canales de otra entidad (Pagos por banca telefónica, celular, Internet, de una entidad financiera diferente a la emisora de la tarjeta):	45	41	41	42	169	94%

ITEMES	REPRESENTATIVA	COMPRENSIÓN	INTERPRETACIÓN	CLARIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
0						
31 a 50						
1 a 5						
> 50						
6 a 15						
16 a 30						
Cuántos pagos por concepto de servicios básicos (luz, agua, teléfono) realiza cada mes a través de servicios FINTECH:						
0						
31 a 50						
1 a 5						
> 50						
6 a 15						
16 a 30						
Cuántos pagos por concepto de servicios básicos (luz, agua, teléfono) realiza cada mes a través de servicios FINTECH:	45	43	43	43	174	97%
Cuántos pagos realiza al mes mediante corresponsal no bancario o cajero automático, respecto a los siguientes rubros:						
0						
31 a 50						
1 a 5						
> 50						
6 a 15						
16 a 30						
Cuántos pagos realiza al mes mediante corresponsal no bancario o cajero automático, respecto a los siguientes rubros:	43	40	39	40	162	90%
42 Cuántos pagos realiza al mes mediante Banca telefónica, celular, internet, tarjeta de crédito/debito respecto a los siguientes rubros:	44	44	42	44	174	97%
43 Qué monto considera usted por costos de servicios FINTECH (comisiones) en su presupuesto familiar de gastos mensuales.	45	45	44	42	176	98%
\$0,00						
\$ 0,01 a \$ 2,50						
\$ 2,51 a \$ 7,50						
\$ 7,51 a \$ 15,00						
\$ 15,01 a \$ 25,00						
Más de \$ 25,00						

Validación Estadística del Instrumento

Prueba Piloto

Los estadísticos de prueba constituyen un elemento fundamental para establecer la fiabilidad del instrumento, así como para comprobar las hipótesis de partida sobre las cuales se basa la investigación. Para la aplicación de aquellos estadísticos se seleccionaron un grupo de 60

familias pertenecientes a los conjuntos habitacionales definidos para el objeto de estudio con el fin de realizar el levantamiento de las encuestas del I Cuatrimestre 2020.

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la correlación entre las variables que forman parte de la escala del instrumento construido para medir el impacto de los costos del FINTECH en el ingreso familiar de las personas naturales en relación de dependencia del D.M. de Quito, en el año 2020 (I Cuatrimestre). Para fines de la investigación el coeficiente alfa se emplea como un índice de solidez interna.

El Alfa de Cronbach se obtiene a partir de la data general, obtenida con la aplicación del instrumento en los cuatro periodos (enero, febrero, marzo y abril) del I cuatrimestre del año 2020 a 30 familias pertenecientes a los conjuntos habitacionales de los sectores del Distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de establecer la confiabilidad del cuestionario diseñado para la presente investigación.

De este modo, en la evaluación del Coeficiente de Cronbach se emplea la escala de George (2003).

Tabla 11

Escala de George y Mallery

Valoración del Coeficiente	Calificación
Entre 9 y 9,5	Excelente
> 8	Bueno
> 7	Aceptable
> 6	Cuestionable
> 5	Pobre
< 5	Inaceptable

Fuente: (George, 2003).

Resultados Alfa de Cronbach.

Tabla 12

Resultados Alfa de Cronbach

SECCIÓN	ÍTEMS	OBSERVACIÓN	ALFA CRONBACH INICIAL	CONSISTENCIA INTERNA	ALFA CRONBACH FINAL	CONSISTENCIA INTERNA
A. INFORMACIÓN GENERAL	* Tema *Objetivo de la investigación. *Glosario *Instrucciones	Validado por los expertos.		No Aplica		
B. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL HOGAR	1, 2, 3, 4, 5, 6	Validado por los expertos.		No Aplica		
C. JEFE DE HOGAR	7, 8, 9, 10, 11, 12	Validado por los expertos.		No Aplica		
D. EL/LA CÓNYUGE	13, 14, 15, 16, 17, 18	Validado por los expertos.		No Aplica		
E. GESTIÓN FINANCIERA DEL HOGAR	19, 20, 21, 22, 23	Validado por los expertos.		No Aplica		
F. CONOCIMIENTO Y ACCESIBILIDAD FINTECH		Ningún ítem requiere ser eliminado				
G. CANALES TRANSACCIONALES FINTECH	24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	Encuesta diseñada correctamente con una consistencia	0,988	Excelente	0,988	Excelente
H. PERCEPCIÓN DE SERVICIOS FINTECH - SISTEMA FINANCIERO						

SECCIÓN	ÍTEMS	OBSERVACIÓN	ALFA CRONB ACH INICIAL	CONSIS TENCIA INTER NA	ALFA CRONB ACH FINAL	CONSIS TENCIA INTERN A
		interna muy cercana a 1.				
I. FRECUENCIA TRANSACCIONAL	41,42,43,44,45,4					
I. FRECUENCIA TRANSACCIONAL	6,47,48,49,50,51 ,52,53,54,55,56, 57	Validado por los expertos.			No Aplica	

Métodos de Análisis Aplicados

Diseño Muestral

Debido a que la experimentación y levantamiento de información se realizó en pandemia, se recurrió a emplear un muestreo no probabilístico y una distribución zonal de tipo barrido y por conveniencia.

Se selecciona una muestra de 284 familias, distribuidas en el Distrito Metropolitano de Quito, considerando las siguientes variables estratificadoras:

- Sector de Residencia
- Género
- Edad
- Estado Civil
- Origen de sus Ingresos

El alcance del estudio es del 0,044%

$284 / 640753 * 100\%$ (nº de hogares que hay en el área metropolitana de Quito).

Análisis Univariante

El análisis exploratorio de datos se enfocó en las dimensiones representadas por (A, B, C, E, F, G, I), donde se realizó las respectivas representaciones tabulares, gráficas y el cálculo de las características numéricas para datos categóricos. De esta forma este análisis se realizó sobre las siguientes dimensiones del instrumento:

- A. Información General
- B. Datos Socio Demográficos del Hogar
- C. Jefe de Hogar

E. Gestión Financiera del Hogar

F. Conocimiento y Accesibilidad FINTECH

G. Canales Transaccionales FINTECH

I. Frecuencia Transaccional

Prueba de Asociación (Chi – Cuadrado)

Dado que el instrumento en su totalidad se encuentra estructurado con preguntas e ítems que dan como respuesta datos categóricos, además que la estructura de las hipótesis a contrastar buscaba medir asociación entre atributos, se recurrió al contraste no paramétrico de asociación basado en chi cuadrado.

De esta manera:

$$H_0: p_{ij} = p_i \cdot p_j$$

$$H_1: p_{ij} \neq p_i \cdot p_j$$

Representan la hipótesis nula de que la variable A es independiente de B y, la hipótesis alternativa de que las variables no son independientes, respectivamente. Este contraste se realiza a un nivel del 0,05 (5%) y la significancia se determina cuando el valor p es menor al 0,05.

Dominancia Estadística

Es una herramienta estadística que tiene como objetivo determinar la participación mayoritaria de una variable sobre otra. Se realiza a través de la comparación de frecuencias acumuladas correspondientes a cada variable y clase establecida. Es decir, mediante el cotejo de resultados se establece un orden según su prevalencia para cada uno de los ítems analizados.

Análisis de Correspondencia

Corresponde a una técnica estadística descriptiva exploratoria, misma que se basa en gráficos para el análisis de sus datos. Consiste en la construcción de planos cartesianos, dentro de

los cuales se ubican variables de tipo ordinal y nominal, tratadas mediante tablas de contingencia. Su finalidad es de formar conjuntos entre ellas, los mismos que respondan a características determinantes dentro del grupo. Además, uno de sus objetivos es representar de manera simplificada gran cantidad de datos. (Aldás y Uriel, 2017).

La presente técnica estadística se ha empleado para determinar el nivel de frecuencia en el cual se encuentran cada uno de los sectores del Distrito Metropolitano de Quito en función de cada tipo de transacción, es decir la determinación de frecuencia transaccional por sectores.

Análisis de Georreferenciación

El análisis de georreferenciación consiste en asignar una posición geográfica a determinada información, esta puede corresponder a todo tipo de área de estudio. Dicha información debe contener rasgos necesarios a los cuales se pueda asignar puntos de localización los cuales posteriormente servirán para la aplicación de la técnica en estudio. La importancia del componente geográfico ha sido destacada a nivel multidisciplinario, dado es así, que hoy en día existen aplicaciones y programas en línea enfocados incluso a nivel doméstico, lo cuales han facilitado este desarrollo. (Olaya Víctor, 2014).

En el presente estudio el componente geográfico no se encuentra aislado, al contrario, se podría definir como uno de los primordiales. El estratificar la muestra acorde a las características de referencia nos brinda ya un primer acercamiento a ellos. A partir de lo cual surge inquietud en conocer determinadas características que influyan en el comportamiento financiero de las personas las cuales estén asociadas a su situación geográfica. Para ello se a través de una de las herramientas Google Maps, se ha procedido a identificar posibles puntos de afectación alrededor de 10 Km de los conjuntos habitacionales estudiados.

Una vez identificados los puntos y las distancias, se procede con la representación a través de la herramienta también en línea My Maps. Al obtener la gráfica mencionada se procede a determinar las coordenadas, mismas que serán empleadas para determinar la ubicación del conjunto estudiado dentro de un mapa general, en este caso del Distrito Metropolitano de Quito. Una vez obtenidas los puntos, líneas de ruta y coordenadas, se procede a la interpretación y análisis en base a la información y dinámica financiera.

Procesamiento y Tratamiento de la Información

El procesamiento de la información se realiza a través de software y paquetes de datos especializados, los cuales brindan la capacidad de obtener resultados confiables y específicos que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados para la investigación.

Statistical Package for the Social Science – SPSS

Statistical Package for the Social Science traducido al español Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, sus siglas SPSS. Es un software de estadística, el cual permite procesar de una manera ágil la información dentro de una base de datos. Esto proporciona resultados de forma oportuna y precisa, los cuales son útiles para la toma de decisiones ya sea a nivel académico, investigativo o empresarial. En la presente investigación se emplea este software para el manejo de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Paquete G-Suite: Google Maps

Google Maps, es una aplicación en línea perteneciente al paquete Google Suite, actualmente es considerado uno de los servidores de mapas dentro de la web más completos y demandados. Dentro de él se muestran fotografías, ubicaciones, rutas vía satélite de todo el mundo. A través del mencionado software se realizó el acercamiento a los conjuntos habitacionales y se determinó a sus alrededores la existencia de: centros comerciales, bancos, cooperativas de

ahorro y crédito. Considerados puntos de análisis clave para la investigación ya que constituyen plazas de mayor de manda para uso de servicios FINTECH.

Paquete G-Suite: My Maps

Google My Maps, de igual manera es una herramienta en línea perteneciente al paquete G-Suite, el cual se encuentra habilitado desde el año 2007. Este pone a disposición de los usuarios la creación de mapas personalizados, acorde a sus necesidades. Adicionalmente provee lineamientos referentes a ubicaciones, rutas, referencias, escalas, lo cual brinda un nivel de profesionalismo y precisión a los trabajos realizados. Mediante esta aplicación se han representado gráficamente cada uno de los conjuntos habitacionales a los cuales se ha aplicado el instrumento, así como los posibles puntos de uso FINTECH acorde a su distancia y rutas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se exponen los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento. Se inicia con un diagnóstico de los datos demográficos y de la gestión financiera del hogar. Para el estudio demográfico, se emplea un análisis univariado mismo que proporciona indicadores que nos llevan a un primer acercamiento con las familias encuestadas. En tanto que, para el tratamiento de los indicadores de gestión financiera se realizó una tabla cruzada de la frecuencia relativa en función de las variables que determinan el nivel de ingreso, gasto y ahorro de los encuestados.

A continuación, se estudió la georreferenciación, esto consistió en asignar una posición geográfica a la información de tipo económica y financiera. Para ello se inicia con un mapeo de posibles puntos de uso FINTECH cercanos a los conjuntos habitacionales estudiados. Para posteriormente realizar un comparativo entre sectores y determinar una posible diferencia. La información obtenida se relacionó con los datos financieros, estableciendo la diferencia espacio – gastos en el uso de servicios FINTECH, para lo cual se empleó prueba de asociación Chi-cuadrado. A su vez se midió el nivel de uso de los servicios según sector de residencia, para el cual se aplicó un análisis de correspondía y se expresa con un gráfico de dispersión. Ambas metodologías estadísticas se realizaron con las variables de sector de residencia y frecuencia transaccional. Se continúa con la categorización de servicios FINTECH según: medios de acceso, niveles de uso y costos. Para el desarrollo del primer punto se diferencian los medios de acceso para uso de servicios FINTECH a través de la aplicación de la prueba Chi – cuadrado. A continuación, para el segundo punto, se analizaron los niveles de uso de cada uno de estos servicios a través del criterio de dominancia estadística. Finalmente se categorizó los servicios

electrónicos, provistos por el Sistema Financiero Nacional, acorde a su costo. Finalmente realiza un análisis consolidado de todas las secciones detalladas anteriormente a manera de discusión.

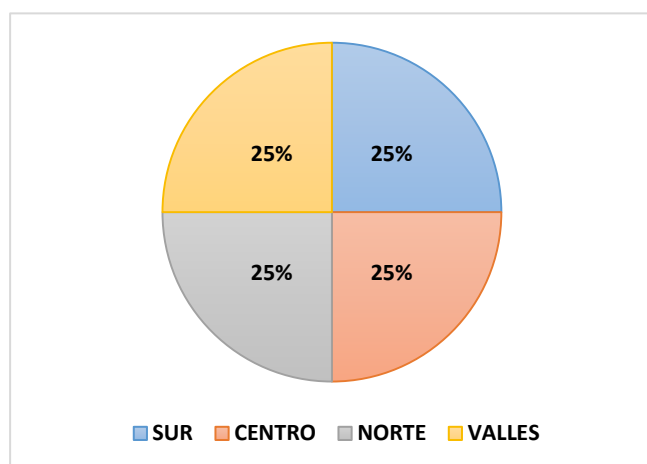
Análisis Demográfico y de la Gestión Financiera del Hogar

En este primer apartado se presentan resultados a través de un análisis univariado, los cuales consisten en un primer acercamiento a las familias encuestadas. En primer lugar, hallazgos demográficos: sector de residencia, número de integrantes por familia, distribución del género del jefe de hogar, nivel de educación, estado civil, edad. Como segundo punto se muestran datos respecto a la gestión financiera del hogar como: la realización de presupuesto familiar, accesibilidad a servicios FINTECH y conocimiento del costo de transacciones electrónicas. Estos datos posteriormente brindan un indicador sobre el nivel de educación financiera que mantiene cada familia.

Sector de Residencia: En la Figura No. 3 se muestra la distribución de las familias encuestadas acorde a su sector de residencia.

Figura 3

N.º de Familias por Sector



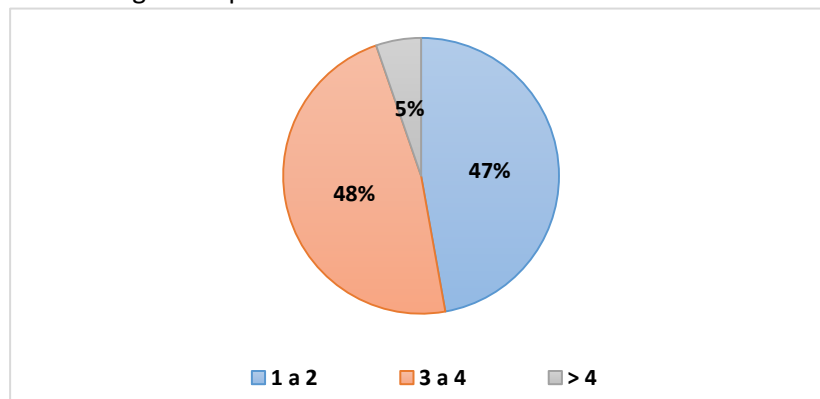
La muestra sobre la cual se ha levantado el instrumento es estratificada acorde a los sectores del Distrito Metropolitano de Quito. Al tratarse de una muestra intencional y con la finalidad de representar el criterio de equidad aplicado para la elección de esta, en cada uno de los sectores se encuentra el 25% de las familias encuestadas.

N.º de Integrantes por Familia

La Figura No. 4 detalla la distribución de las familias acorde a su número de integrantes.

Figura 4

Nº de Integrantes por Familia



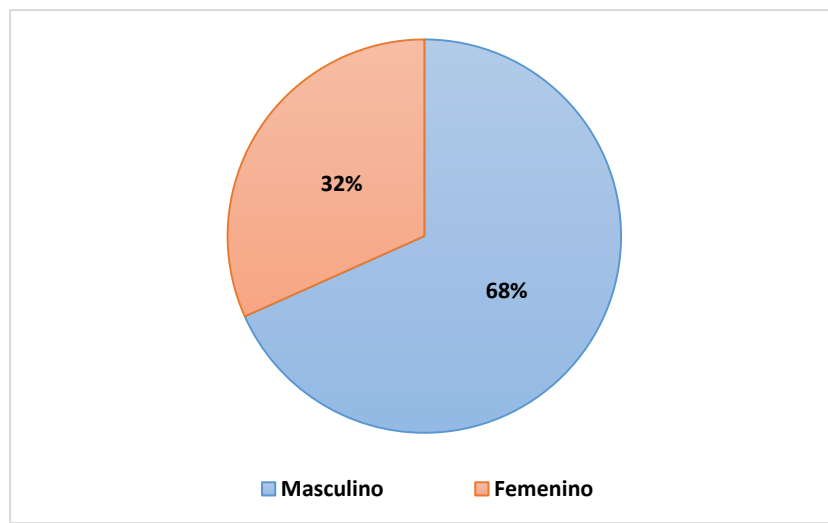
El 48% de las familias encuestadas están compuestas por 3 o 4 miembros, seguido de un porcentaje muy similar del 47% el cual representa a las familias que están conformadas por 1 o 2 miembros, en tanto que únicamente el 5% de hogares lo constituyen más de 4 miembros. Los resultados obtenidos evidencian una tendencia mayoritaria dentro de las familias encuestadas, hacia una conformación del hogar únicamente entre pareja o a su vez un máximo de dos hijos por familia.

Distribución Género del Jefe del Hogar

A través de la Figura No. 5 se representa la percepción sobre el género del jefe del hogar dentro de las familias encuestadas.

Figura 5

Género de Jefe de Hogar



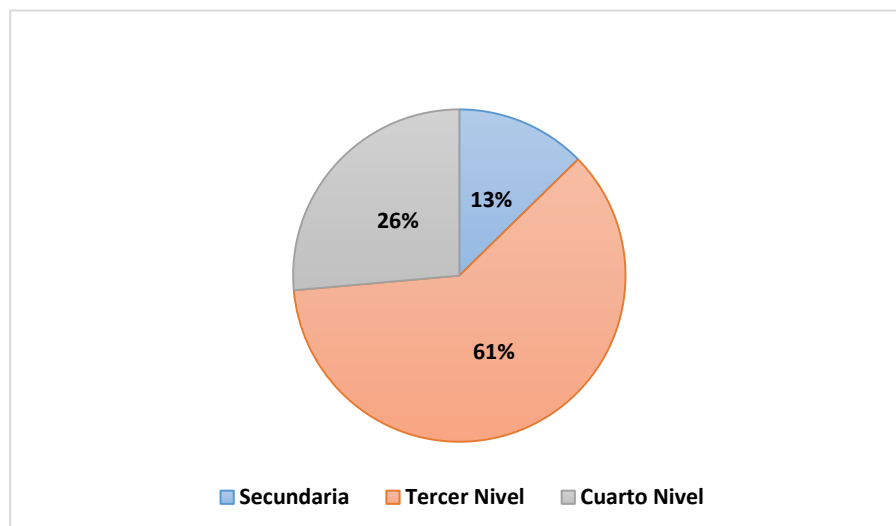
En la representación gráfica se puede evidenciar el género al que pertenecen los jefes de hogar de las familias encuestadas, el cual se encuentra distribuido por un 68% hombres y 32% mujeres. Dicha distribución corresponde a más de la mitad al género masculino, este indicador brindado por parte de los encuestados responde a una percepción que se arraiga a factores sociales y culturales. Excluyendo la significancia de aporte económico. Es decir, las familias no denominan jefe de hogar a la persona que más aporta económicamente sino a una figura de autoridad preestablecida.

Nivel de Educación del Jefe del Hogar

Mediante la Figura No. 6 se evidencia el nivel de formación académica que poseen los jefes de hogar de las familias encuestadas

Figura 6

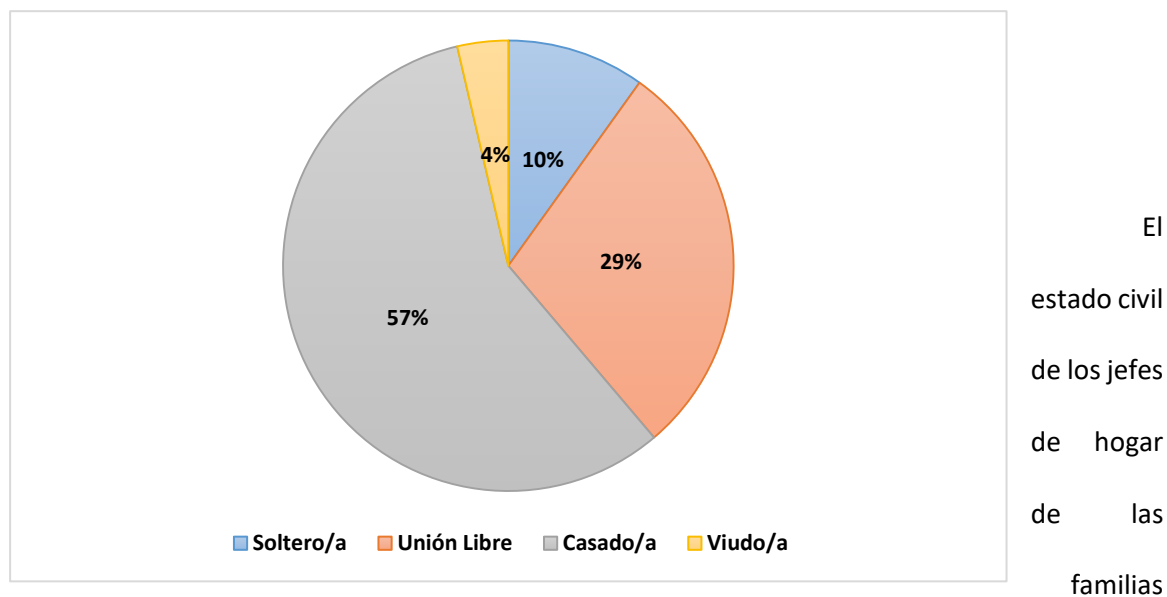
Nivel de Educación Jefe de Hogar



El nivel de educación al cual pertenecen los jefes de hogar de las familias encuestadas se encuentra dividido en tres grados: un 61% posee una formación de tercer nivel (egresados y/o titulados), el 26% de los jefes de hogar sustenta una formación de cuarto nivel, finalmente un 13% tienen una formación a nivel de bachillerato. Uno de los puntos que se resalta a través del análisis es que ningún jefe de hogar presenta un nivel de formación de quinto nivel. Sin embargo, una mayoría equivalente al 87% denota un nivel de escolaridad elevado dentro de la muestra.

Estado Civil del Jefe del Hogar

En la Figura No. 7 se presenta la distribución del estado civil de los jefes de hogar encuestados.

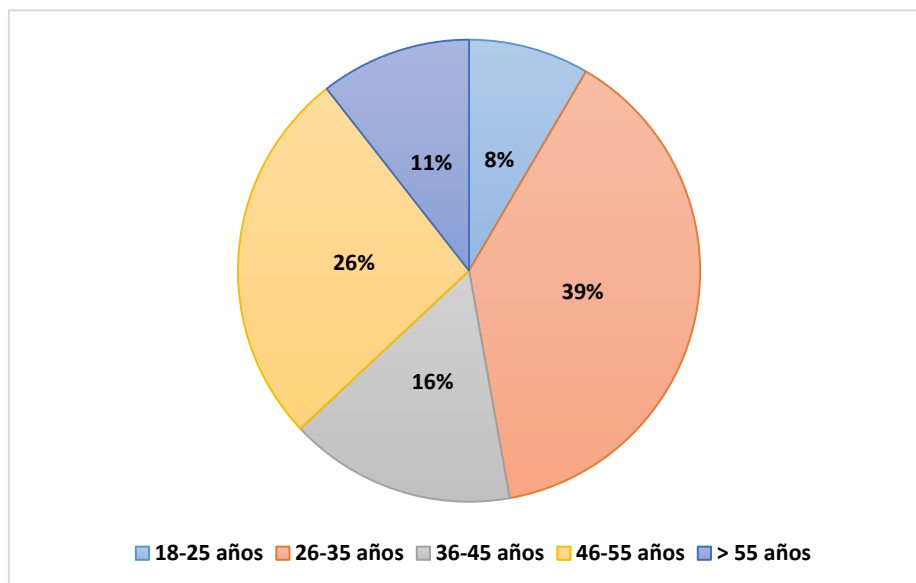
Figura 7*Estado Civil Jefe de Hogar*

encuestadas se encuentra segmentado de la siguiente manera: el 57% casados, el 29% unión libre (registrada en RCE / no registrada), 10% solteros, 4% viudos. Dentro de este análisis se presenta un factor social, varios de los jefes de hogar encuestados indican su estado civil como solteros, sin embargo, conviven con sus parejas y han formado un hogar en el cual manejan finanzas familiares.

Edad del Jefe del Hogar

De acuerdo con la Figura No. 8 se exponen los rangos de edad en los que se encuentran los jefes de hogar pertenecientes a las familias encuestadas.

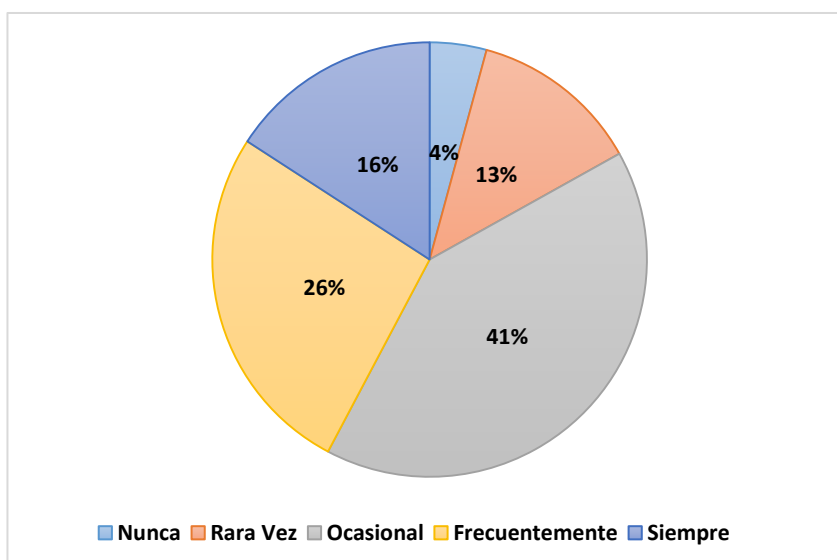
Figura 8*Edad Jefe de Hogar*



La edad del jefe de hogar varía dentro de 5 rangos, distribuidos de la siguiente manera: 39% de los jefes de hogar se encuentran en el rango de 26 a 35 años; 26 % se encuentran en el rango de 46 a 55 años; 16% tienen un rango de edad entre 36 a 45 años; y finalmente los rangos de 18 a 25 años y personas mayores de 55 años representan el 8% del total de las familias encuestadas, cada uno. Mediante estos resultados se determina que las personas entre los 26 y 55 años deciden conformar sus hogares.

Realización de Presupuesto Familiar

A continuación, en la Figura No. 9 se identifica la frecuencia con la que las familias encuestadas realizan un presupuesto familiar en base a sus ingresos y gastos.

Figura 9*Realización Presupuesto Familiar*

Esta variable representa la frecuencia con la que cada familia realiza un presupuesto en base a sus ingresos y gastos, el 41% de las familias realiza un presupuesto de manera "ocasional"; el 26% de los hogares encuestados elabora su presupuesto "frecuentemente" seguido de un 16% de familias indican que lo hacen "siempre". Finalmente, un 13% de familias plantea su presupuesto familiar rara vez y un pequeño porcentaje del 4% representa a las familias que "nunca" lo elaboran.

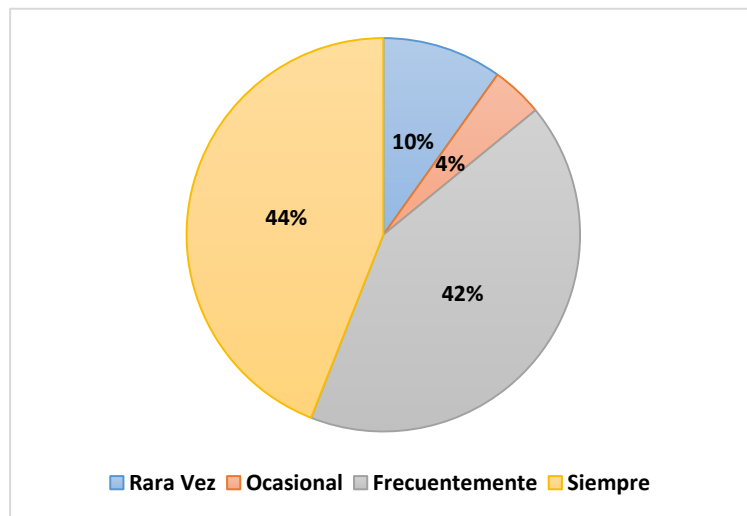
Según los resultados respecto al nivel de educación, el 87% de los encuestados cuentan con una formación de tercer nivel en adelante. Esto asociado a la toma de decisiones sobre si una familia realiza una proyección de sus ingresos y gastos, el 41% de ellas realiza un presupuesto familiar "ocasionalmente", en tanto que únicamente el 16% elabora un presupuesto familiar "siempre". Se puede identificar un desacuerdo entre el nivel de educación y la elaboración de un presupuesto familiar lo cual puede significar una falencia en la optimización de los recursos.

Accesibilidad a Servicios FINTECH

Los resultados sobre el nivel de accesibilidad a servicios FINTECH se presentan a continuación en la Figura No. 10.

Figura 10

Accesibilidad FINTECH



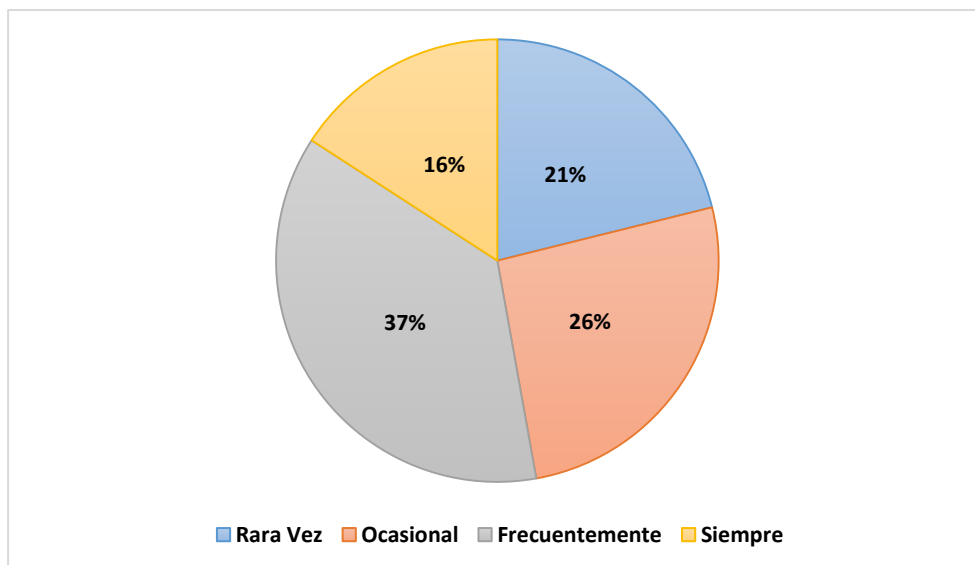
A través del análisis se puede identificar la percepción sobre el nivel de accesibilidad a FINTECH que cada hogar dice tener, mismo que refleja, el 44% de las familias que "siempre" tiene un acceso a transacciones FINTECH, seguido de un 42% que indican tener un acceso "frecuente" a dichos servicios, el 10% de las familias encuestadas declara mantener una accesibilidad "rara vez" y finalmente un menor porcentaje de 4% representa a los hogares que "ocasionalmente" tienen acceso a estos servicios. De tal manera se puede concluir que el 86% de los encuestados cuentan con una accesibilidad a servicios FINTECH. En tal virtud el levantamiento de la información realizado es favorable para el estudio.

Conocimiento del Costo de Transacciones FINTECH

Los hallazgos sobre conocimiento del costo de transacciones electrónicas se encuentran representados en la Figura No. 11.

Figura 11

Conocimiento Costo de Transacciones FINTECH



El presente gráfico evidencia el

conocimiento que las familias encuestadas tienen respecto al costo de las transacciones FINTECH que realizan, se identifica que el 37% de las familias conocen frecuentemente el costo de sus transacciones FINTECH, seguido de un grupo del 26% que tienen un conocimiento ocasional al respecto, a continuación se encuentran el 21% de las familias las cuales rara vez conocen el costo de sus operaciones FINTECH; finalmente con un porcentaje menor del 16% que representa a los hogares que consideran siempre tener conocimiento del valor de sus transacciones.

El nivel de conocimiento que tienen las familias respecto a costos FINTECH se encuentra asociado al porcentaje de familias que realizan un presupuesto familiar “siempre”, el cual corresponde al 16%. Se puede identificar una contrariedad entre el nivel de educación, la elaboración de un presupuesto familiar y conocimiento sobre costos de transacciones, equivalente a una falencia en educación financiera.

Estudio de Georreferenciación de los Conjuntos Habitacionales Aplicados al Estudio.

El presente análisis de georreferenciación consiste en asignar una posición geográfica a información de tipo cualitativa. Es decir, los posibles puntos para uso de servicios FINTECH. En base a ello se determina las diferencias existentes y las características de cada sector del Distrito Metropolitano de Quito.

Mapeo de los Posibles Puntos de uso FINTECH por Conjunto Residencial

En el siguiente apartado se identifica alrededor de cada conjunto habitacional los puntos existentes para posible uso de servicios FINTECH, siendo estos: centros comerciales, bancos, cooperativas de ahorro y crédito (COAC'S).

Conjunto Residencial Loyola

En la Figura N°12 se puede visualizar el mapeo de posibles puntos para uso FINTECH, como son instituciones bancarias, COAC'S y centros comerciales alrededor del conjunto residencial Loyola, el cual se localiza en el sector norte del D.M.Q.

Figura 12

Georreferenciación Conjunto Residencial Loyola



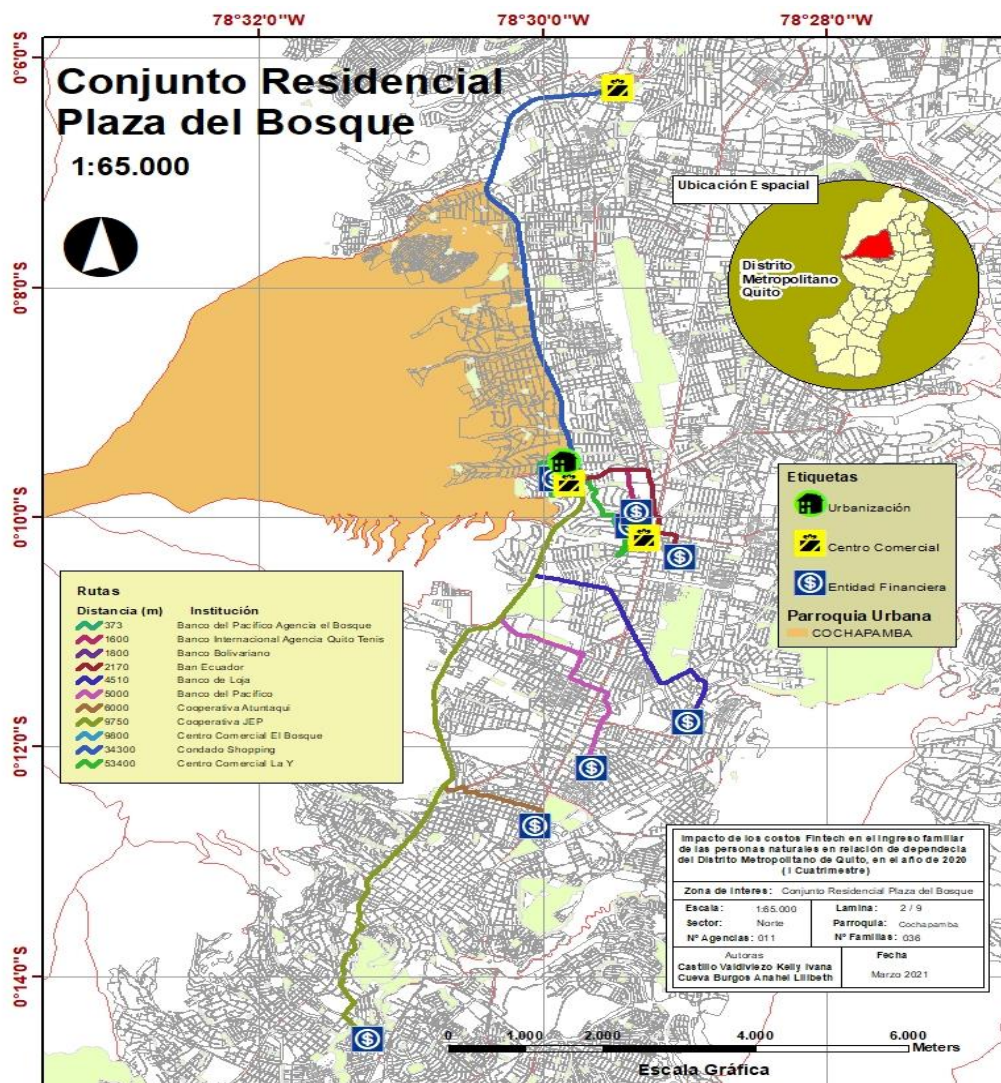
En la parroquia Ponceano en el sector norte del D.M.Q se ubica el conjunto residencial Loyola en el cual se aplicaron treinta y cinco encuestas a las familias residentes. Como se aprecia en el mapa alrededor del conjunto se encuentran doce posibles puntos para la utilización de servicios FINTECH, siete entidades bancarias, cuatro cooperativas de ahorro y crédito y un centro comercial.

Conjunto Residencial Plaza del Bosque

La Figura No. 13 detalla la distribución geográfica de los posibles puntos de usos FINTECH cercanos al conjunto Plaza del Bosque ubicado al norte de Quito.

Figura 13

Georreferenciación Conjunto Residencial Plaza del Bosque



El conjunto residencial Plaza del Bosque está ubicado en la parroquia Cochapamba en el sector norte del D.M.Q, en base al mapa se evidencian once posibles puntos de uso de FINTECH entre los cuales se encuentran seis entidades bancarias, tres cooperativas de ahorro y crédito y

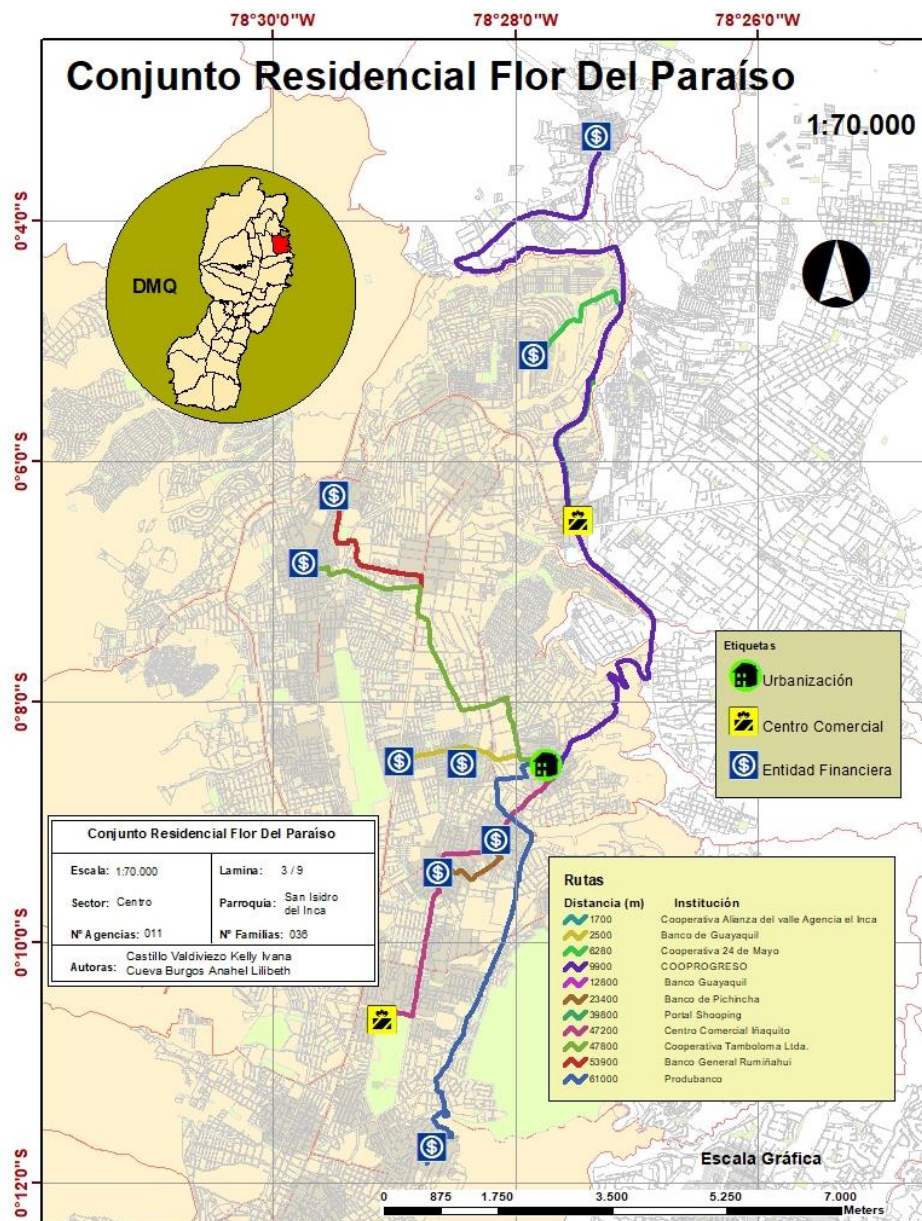
tres centros comerciales, convirtiéndose en un sector bastante comercial y propicio para la demanda de servicios FINTECH; se encuestaron a treinta y seis familias moradoras del lugar.

Conjunto Residencial Flor del Paraíso

A través de la Figura No. 14 se ubica en el mapa los puntos donde es posible la utilización de servicios electrónicos próximos al conjunto residencial Flor del Paraíso.

Figura 14

Georreferenciación Conjunto Residencial Flor del Paraíso



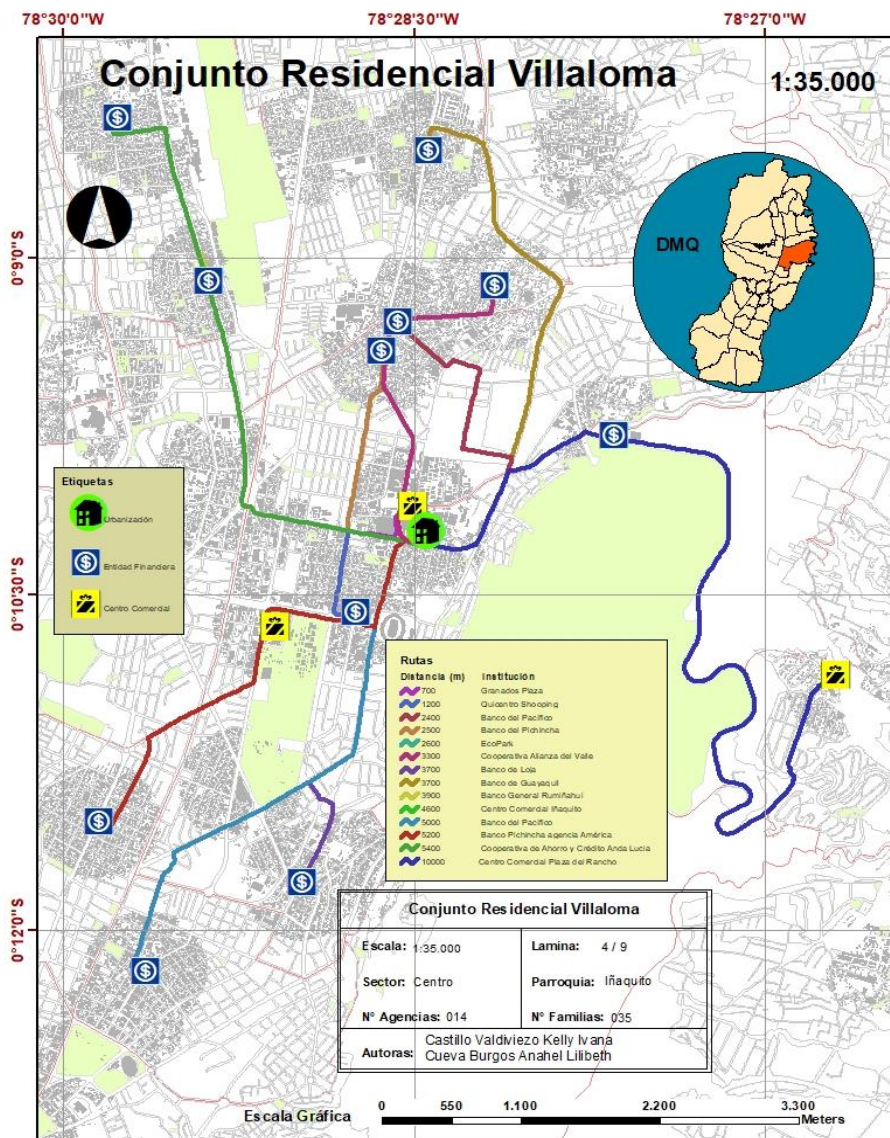
En el sector centro del D.M.Q se sitúa el conjunto residencial Flor del Paraíso en la parroquia San Isidro del Inca, en el cual habitan treinta y seis familias las cuales fueron encuestadas para la presente investigación; próximo al conjunto se identificó once puntos donde es posible la utilización de FINTECH como se expone en el mapa, distribuidos en cinco entidades bancarias, cuatro cooperativas de ahorro y crédito y dos centros comerciales.

Conjunto Residencial Villaloma

Mediante la Figura No. 15 se evidencia la proximidad al conjunto residencial Villaloma de los posibles sitios para el empleo de tecnología FINTECH.

Figura 15

Georreferenciación Conjunto Residencial Villaloma



El conjunto residencial Villaloma está integrado por treinta y cinco familias las cuales respondieron la encuesta empleada para esta investigación, se ubica en la parroquia Ñaquito en el sector centro del D.M.Q. Al situarse en el casco comercial de la ciudad se localizaron catorce

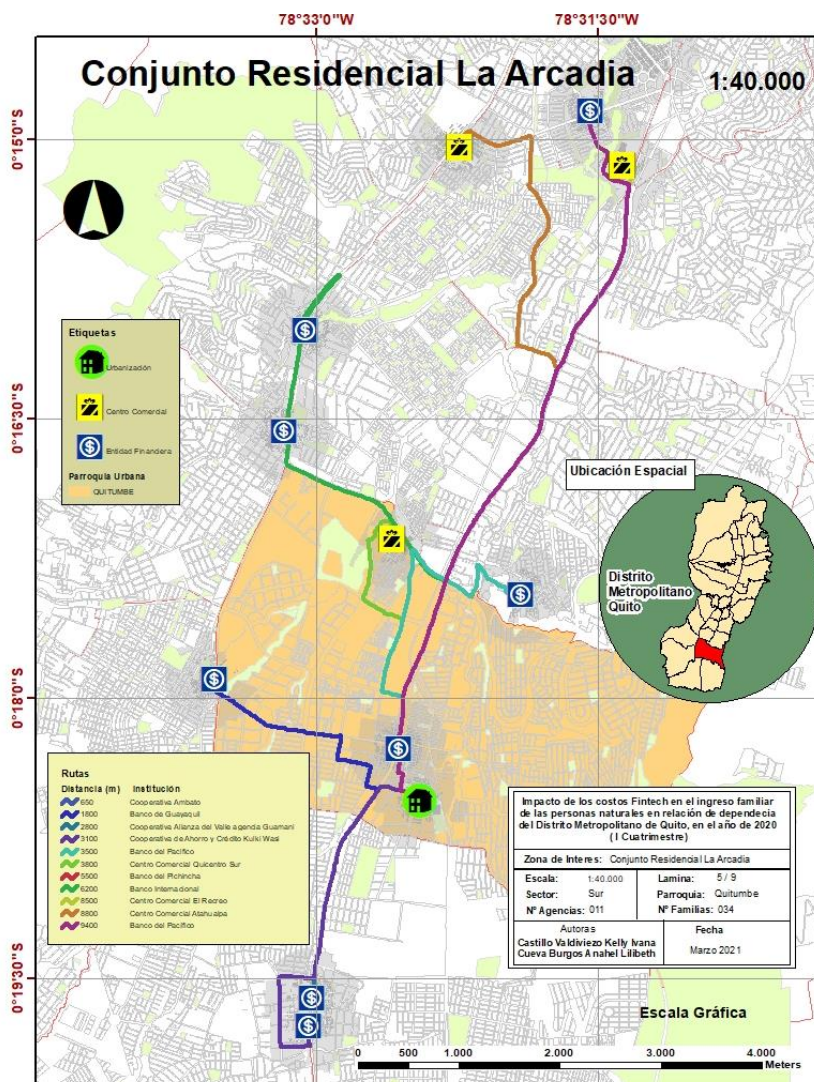
puntos para el posible uso de servicios FINTECH conformados por siete entidades bancarias, dos cooperativas de ahorro y crédito y cinco centros comerciales.

Conjunto Residencial La Arcadia

En la Figura No. 16 se presenta la distribución de los lugares colindantes de uso FINTECH con el conjunto residencial La Arcadia, ubicado en el sector sur del D.M.Q.

Figura 16

Georreferenciación Conjunto Residencial La Arcadia



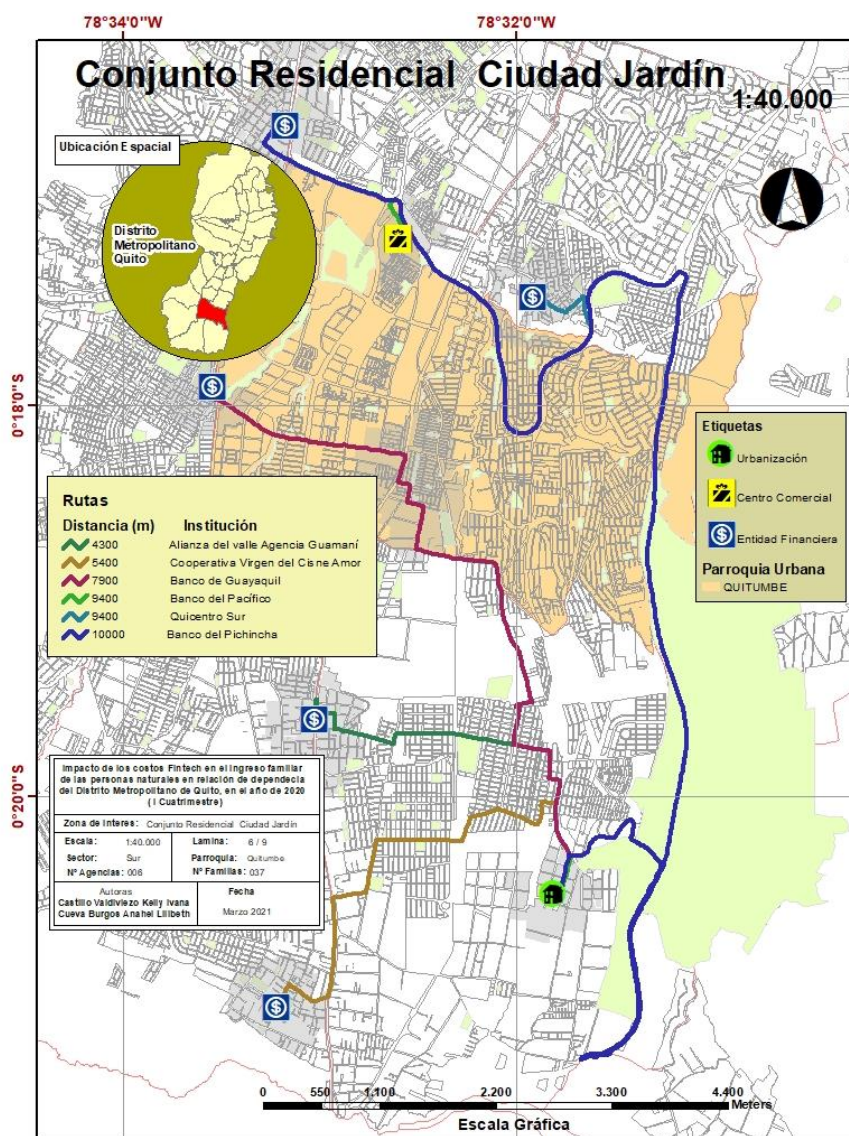
La Arcadia es un conjunto residencial ubicado en la parroquia Quitumbe en el sector sur del D.M.Q en el cual se encuestaron treinta y cuatro familias para llevar a cabo la presente investigación, como se puede apreciar en el mapa alrededor del conjunto se encuentran once posibles puntos de empleo de FINTECH, cinco entidades bancarias, tres cooperativas de ahorro y crédito y tres centros comerciales.

Conjunto Residencial Ciudad Jardín

De acuerdo con la Figura No. 17 se identifican los espacios para hacer uso de servicios electrónicos encontrados alrededor del conjunto residencial Ciudad Jardín.

Figura 17

Georreferenciación Conjunto Residencial Ciudad Jardín



En el sector sur del D.M.Q en la parroquia Quitumbe se encuentra el conjunto residencial Ciudad Jardín, donde se levantaron treinta y siete encuestas a las familias moradoras, cercano al conjunto se sitúan tres entidades bancarias, dos cooperativas de

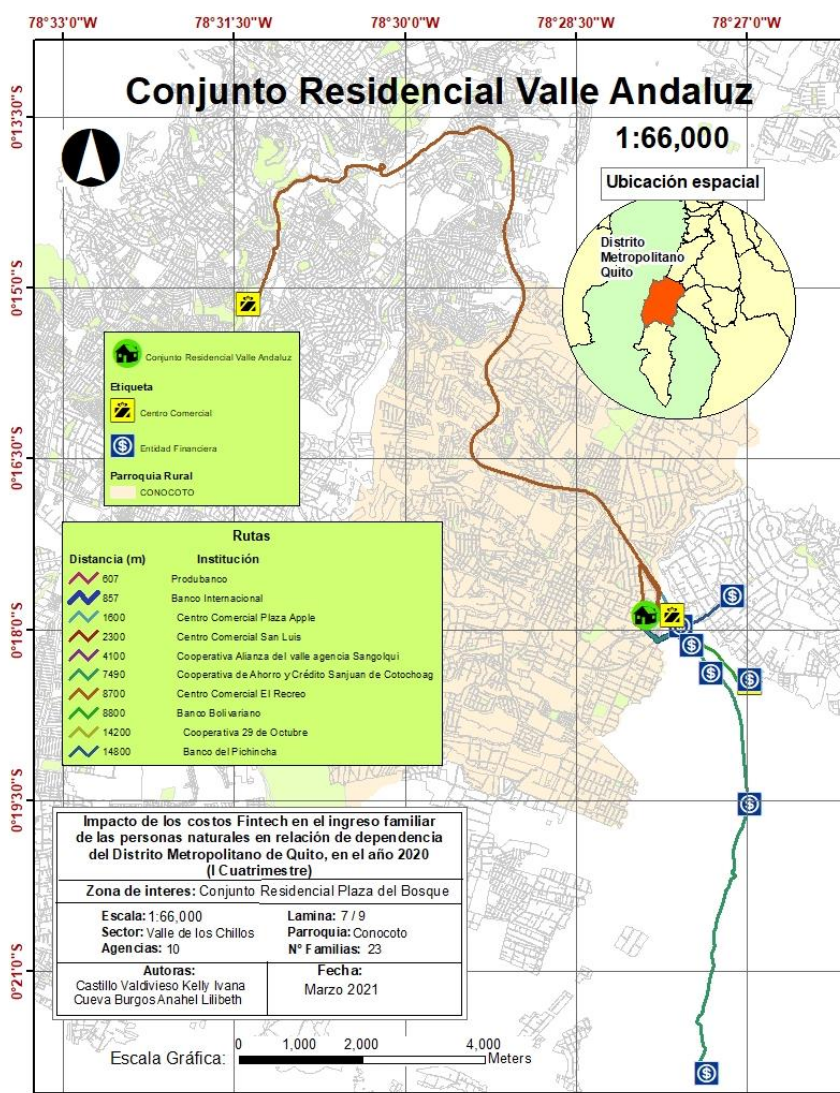
ahorro y crédito y un centro comercial, dando un total de seis entidades donde es posible el uso de FINTECH.

Conjunto Residencial Valle Andaluz

A continuación, en la Figura No. 18 se exponen los posibles puntos de utilización de FINTECH cercanos al conjunto Valle Andaluz, localizado en el sector de los Valles del D.M.Q.

Figura 18

Georreferenciación Conjunto Residencial Valle Andaluz



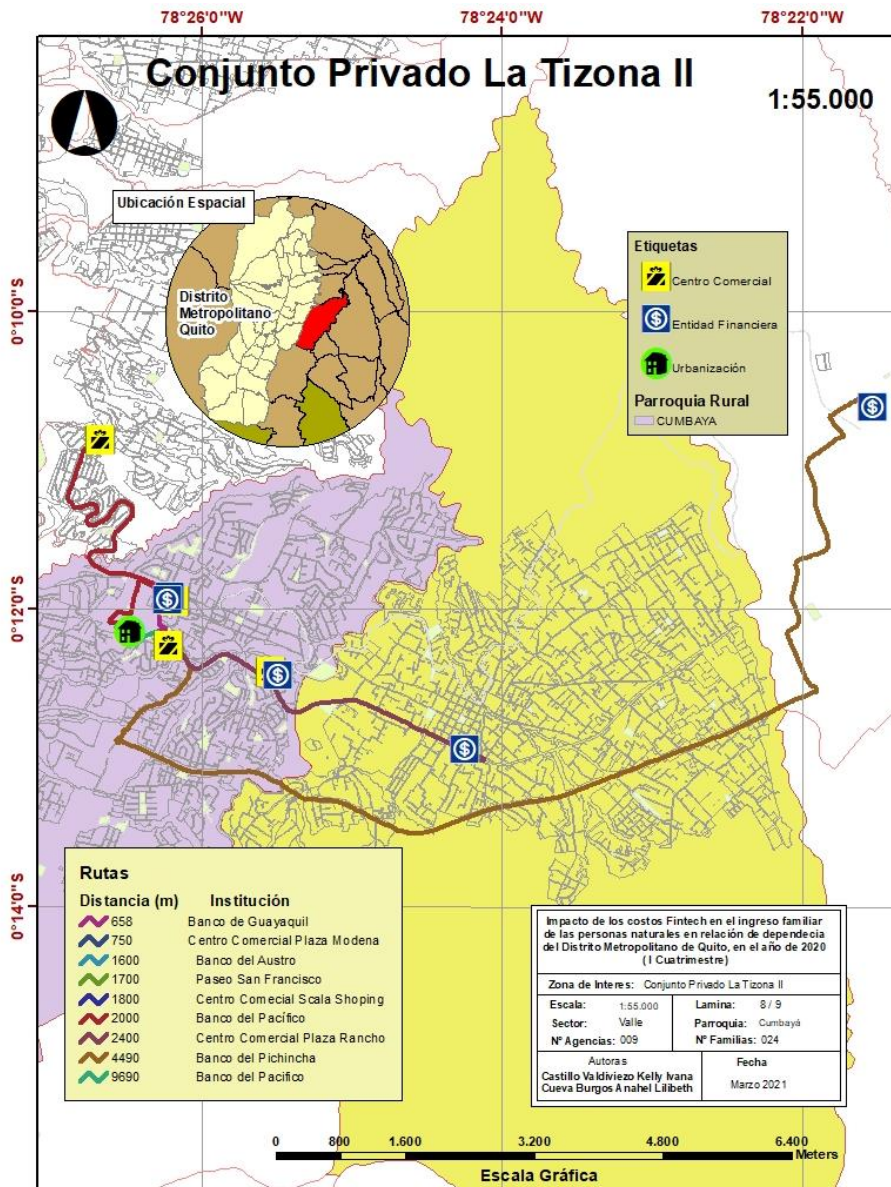
En la parroquia Conocoto, sector valle de los chillos se localiza el conjunto residencial Valle Andaluz a su alrededor se identificaron diez puntos donde es posible el uso de servicios FINTECH como se evidencia en el mapa, cuatro entidades bancarias, tres cooperativas de ahorro y crédito y tres centros comerciales. En el conjunto antes mencionado de encuesta a veinte tres familiares residentes en el lugar.

Conjunto Privado La Tizona II

De acuerdo con la Figura No. 19 se muestra el mapeo del conjunto Privado La Tizona II en el cual se identifican los sitios de uso FINTECH próximos a este.

Figura 19

Georreferenciación Conjunto Privado La Tizona II



En el sector valle del D.M.Q, parroquia Cumbayá se encuesta a veinticuatro familias, las cuales residen en el conjunto privado La Tizona II. En base al mapa expuesto se puede identificar

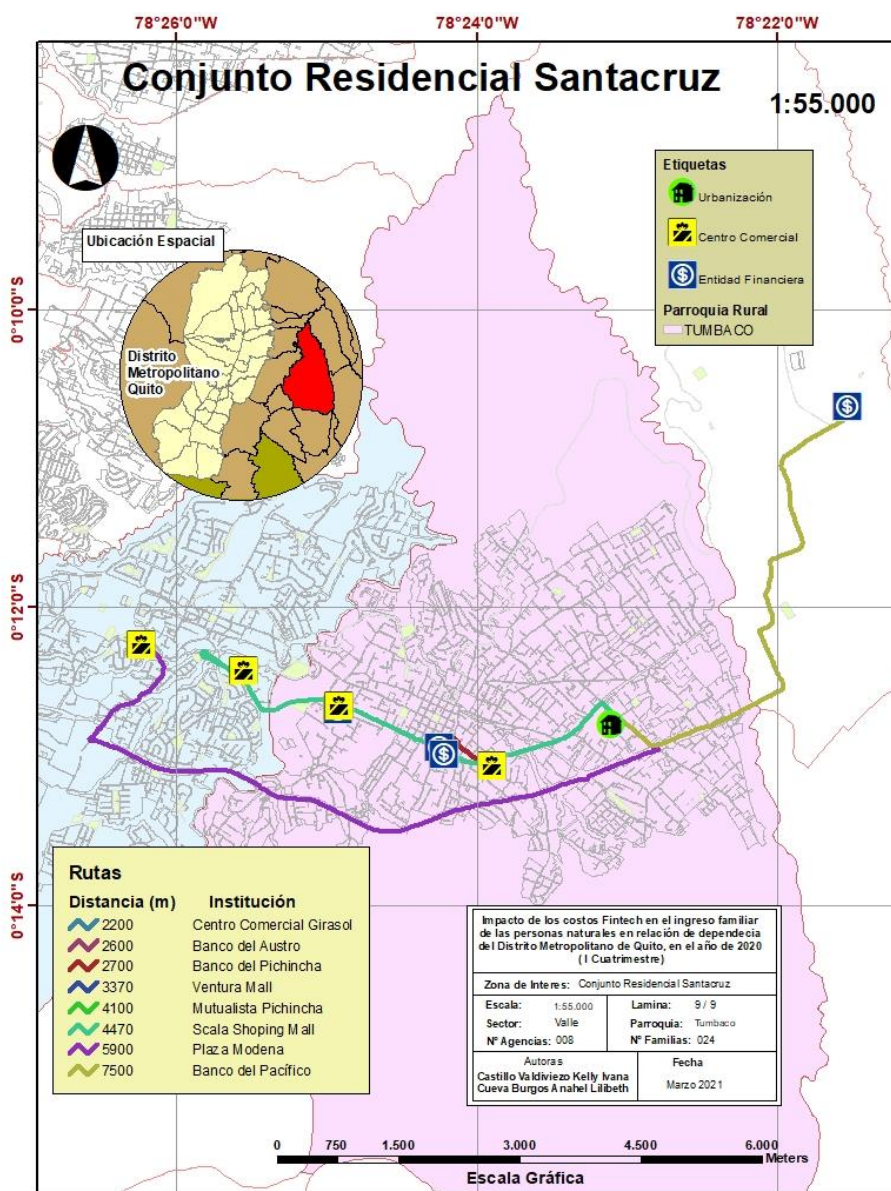
nueve puntos aptos para el uso de FINTECH distribuidos en cinco entidades bancarias y cuatro centros comerciales, es necesario evidenciar que no se localizan cooperativas cerca del conjunto.

Conjunto Residencial Santacruz

Los resultados sobre la localización de posibles puntos de servicios FINTECH en los alrededores del conjunto residencial Santacruz se presentan en la Figura No. 20.

Figura 20

Georreferenciación Conjunto Residencial Santacruz



El conjunto residencial Santacruz está ubicado en la parroquia Tumbaco, sector valle del D.M.Q, como se puede apreciar en el mapa existen tres entidades bancarias, una mutualista y cuatro centros comerciales situados en torno al conjunto, sumando ocho posibles puntos de utilización de servicios FINTECH. Las familias encuestadas en esta residencian fueron veinticuatro.

Consolidado de Rutas e Instituciones

En base al mapeo realizado a cada uno de los conjuntos habitacionales para identificar los posibles puntos de uso FINTECH que se encuentran a su alrededor, como son cooperativas de ahorro y crédito, bancos y centros comerciales, se obtiene el siguiente consolidado:

Tabla 13

N.º	Nombre de Conjunto	Sector	N.º de Puntos FINTECH	Distancia Min. (m)	Distancia Max. (m)	N.º Bancos	N.º CO AC	N.º C. C.
1	Conjunto Residencial Loyola	Norte	12	12	3360	7	4	1
2	Conjunto Residencial Plaza del Bosque	Norte	11	373	5340	6	2	3
3	Conjunto Residencial Flor Del Paraíso	Centro	11	1700	61000	5	4	2
4	Conjunto Residencial Villaloma	Centro	14	700	10000	6	2	5
5	Conjunto Residencial La Arcadia	Sur	11	650	9400	5	3	3
6	Ciudad Jardín Conjunto Residencial	Sur	6	4300	10000	3	2	1
7	Conjunto Residencial Valle Andaluz	V. Los Chillos	10	607	14800	4	3	3

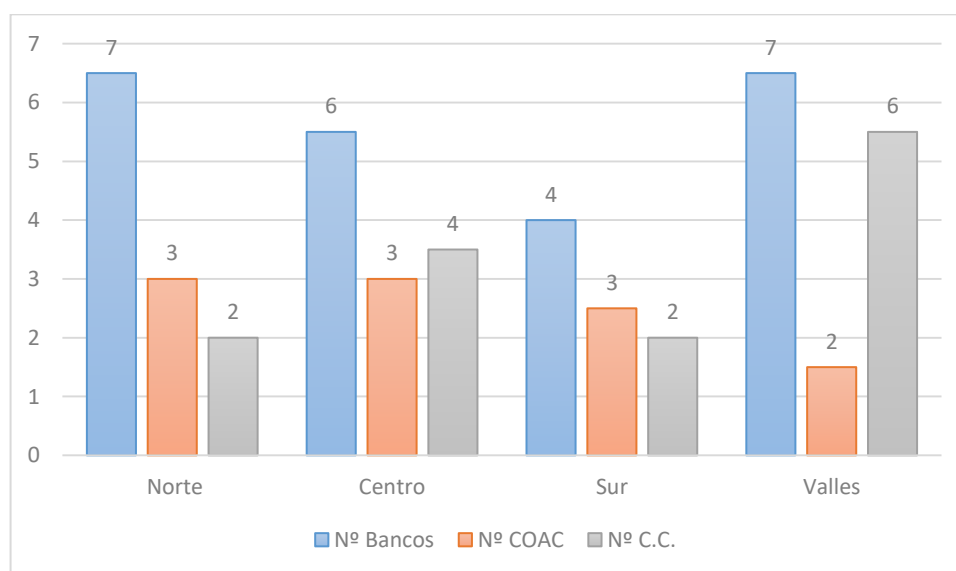
8	Conjunto Privado La Tizona II	V. Tumbaco	9	658	9690	5	0	4
9	Conjunto Residencial Santacruz	V. Cumbayá	8	2200	7500	4	0	4

Consolidado de Rutas e Instituciones

A partir de este consolidado se puede evidenciar en promedio la cantidad de los diferentes tipos de entidades, en los cuales se puede hacer uso de servicios FINTECH acorde a cada sector, tal como se puede observar en la Figura No 21.

Figura 21

Tipo de Puntos para usos FINTECH



Los conjuntos habitacionales ubicados en el sector norte tienen a su alrededor un promedio de 7 bancos, 3 cooperativas de ahorro y crédito y 2 centros comerciales. En tanto que los ubicados en el centro del Distrito Metropolitano de Quito cuentan en promedio con 6 bancos, 3 cooperativas y 4 centros comerciales a su alrededor, es decir cifras muy similares.

En el sector Sur y específicamente a los alrededores de los conjuntos habitacionales se presenta una disminución de presencia de agencias financieras, toda vez que se identifican 4

bancos, 3 cooperativas y ahorro y crédito y 2 centros comerciales. Tendencia que varía en el sector de los valles, en donde se aprecia una mayor presencia de bancos siendo un promedio de 7, 6 centros comerciales y 2 cooperativas de ahorro y crédito.

Análisis Socioeconómico de las Familias del Distrito Metropolitano de Quito

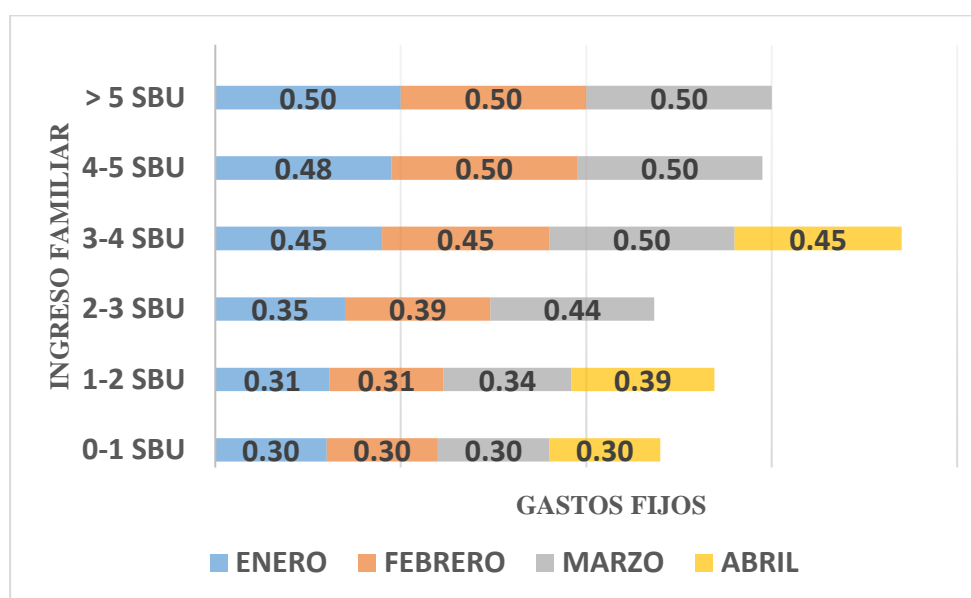
En la siguiente sección se analiza el comportamiento socioeconómico de las familias del D.M.Q. En función de su nivel de ingresos y la proporción de estos, destinados a los principales tipos de gastos como lo son: gastos fijos, variables necesarias y variables prescindibles. También se estudia su conducta de ahorro. Para el presente análisis se realizó una tabla cruzada de la frecuencia relativa tanto del ingreso familiar como de los gastos y ahorro.

Distribución del Ingreso Familiar según tipos de Gastos

En la Figura No. 22 se representan los porcentajes que las familias desembolsan de su ingreso hacia gastos fijos, encontrándose dentro de ellos: servicios básicos, vivienda, alimentación, educación, salud.

Figura 22

Porcentaje del Ingreso destinado a Gastos Fijos

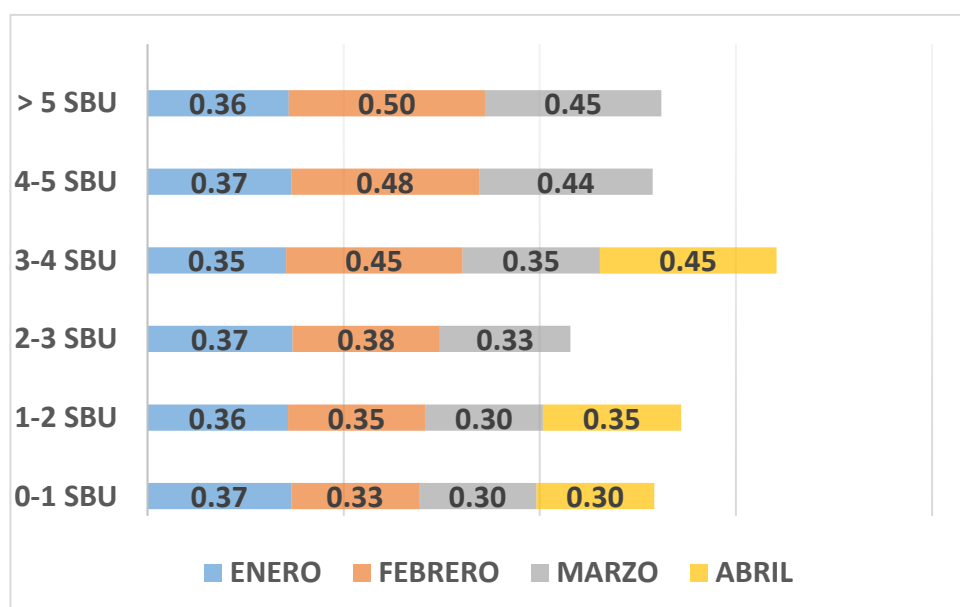


Como se evidencia en el gráfico, el porcentaje del ingreso familiar destinado al gasto fijo oscila entre el 30% y 50% del ingreso familiar percibido. El mismo que varía dependiendo del rango en el que se encuentren sus ingresos, demostrando que al percibir un mayor nivel de ingreso aumenta también el gasto. Durante el periodo analizado, se puede identificar una tendencia en crecimiento de este tipo de gasto, meses que coinciden con el confinamiento.

Se presenta en la Figura No. 23 los resultados sobre la proporción de gastos variables necesarios, dentro de los cuales se encuentran alimentación, transporte, vestimenta y salud, respecto al ingreso familiar.

Figura 23

Porcentaje del Ingreso destinado a Gastos Variables Necesarios



Según los resultados obtenidos, vemos una tendencia creciente en el gasto variable

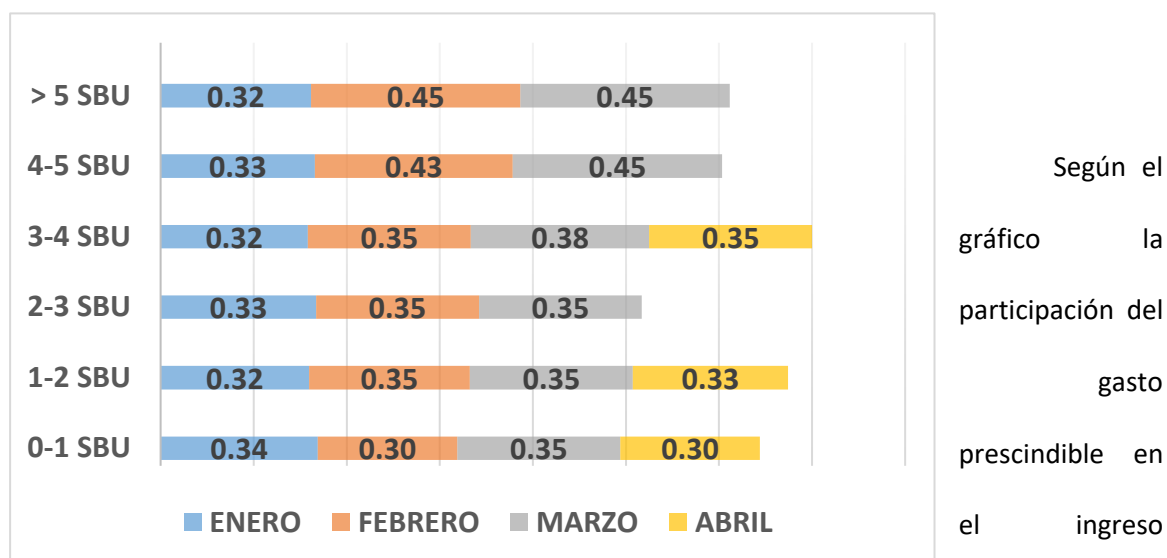
necesario, si bien es cierto dentro de los rangos de 1 a 2 SBU y de 0 a 1 SBU se presenta una disminución, en el resto de las clases hay un aumento significativo. Sin embargo, estos cambios al presentarse en los meses de confinamiento vienen sujetos a variaciones en el ingreso y en el nivel

de gasto incurrido, estos cambios plantean una interrogante y nos deja abierta una línea de investigación para identificar sus posibles causas.

La Figura No. 24 detalla la distribución del ingreso familiar en gastos variables prescindibles como: comida a domicilio, entretenimiento, ocio, cine, entre otros.

Figura 24

Porcentaje del Ingreso destinado a Gastos Variables Prescindibles



familiar de las personas naturales en relación de dependencia del D.M.Q presenta un incremento mensual, la relación existente se encuentra sujeta a análisis, debido a los recortes en el ingreso que se presentaron durante el confinamiento y la tendencia de consumo en periodos anteriores, ocasiona un realce significativo en la relación ya que mientras una variable disminuye la otra permanece constante o aumenta.

En base a los resultados obtenidos se determina que las familias cuyo nivel de ingreso es mayor, destinan un porcentaje elevado de este hacia sus gastos fijos. Respecto al porcentaje del ingreso destinado a gastos variables necesarios y gastos variables prescindibles, tienen una representatividad semejante sobre el total, pese a ser uno necesario y el otro no. Este hecho denota una falta de educación financiera, adicionalmente se toma en cuenta que el presente

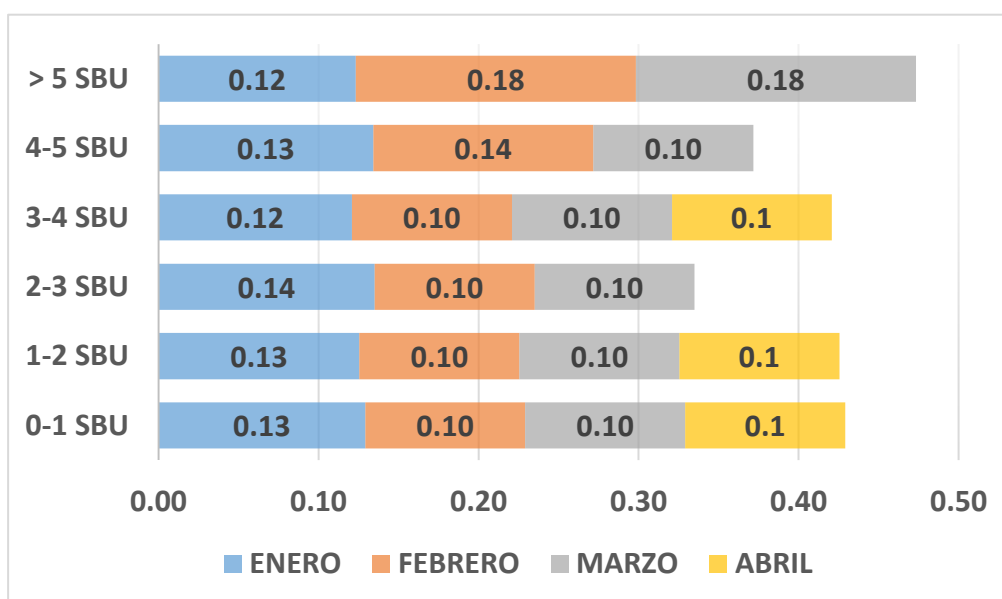
análisis se realizó en los meses de confinamiento, en donde la inestabilidad económica y especulación aumentaron. Lo cual debió haber generado un mayor control sobre este último tipo de gasto y destinarlo al ahorro familiar.

Distribución del Ingreso Familiar y su Relación con el Ahorro

A través de la Figura No. 25 se representa la conducta de ahorro en las familias del D.M.Q y su relación con el nivel de ingreso percibido.

Figura 25

Porcentaje del Ingreso destinado al Ahorro



Al
analizar el
presente
gráfico, se
identifica
una
constante

en los hábitos de ahorro de los encuestados, el porcentaje del ingreso destinado a este fin, se encuentra en un promedio del 10%, no obstante dentro del rango de más de 5 SBU el ahorro incrementa en los meses de febrero y marzo, al existir inestabilidad económica los grupos de mayor ingreso aumentaron su porcentaje presupuestado al ahorro mientras las familias que se encuentran en el resto de rangos su ahorro se mantiene durante todo el periodo de análisis.

En relación con el ahorro familiar se expone: el primer punto hace referencia al porcentaje del ingreso destinado al ahorro el cual es constante y similar en todos los niveles. El que este valor

sea invariable denota una problemática ya que este debería incrementar conforme al nivel de sus ingresos.

El segundo hace alusión a la falta de intensidad para generar ahorro. Si bien es cierto el consumo se incrementó durante los meses de confinamiento, también se incurrió en gastos no necesarios cuyo desembolso pudo haberse destinado a incrementar el ahorro. Ya que nacía una incertidumbre sobre las acciones económicas a tomar en el entorno empresarial y laboral.

Espacialización de Información Económica y Financiera sobre el Uso de FINTECH

Para el desarrollo de este punto se estudian dos hipótesis y en su análisis se excluye el periodo de enero 2020 debido a que genera ruido en los resultados. Puesto que entre el periodo de febrero a abril del 2020 se presentó la pandemia. Siendo la primera hipótesis: **H1**: Existe una diferencia espacio – gastos de las personas en el uso de servicios FINTECH.

Diferencia Espacio – Gasto en el Uso de Servicios FINTECH

Para la hipótesis H1 se realizó la prueba de asociación Chi – cuadrado, la cual buscaba medir asociación entre una variable y otra. Es decir, determinar si existe dependencia entre el sector de residencia (espacio) con el gasto incurrido por uso de servicios FINTECH. Para ello se relaciona el sector de residencia con las preguntas del instrumento que determinan la frecuencia transaccional de los distintos servicios electrónicos (P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P49), como se demuestra en la siguiente tabla No. 14:

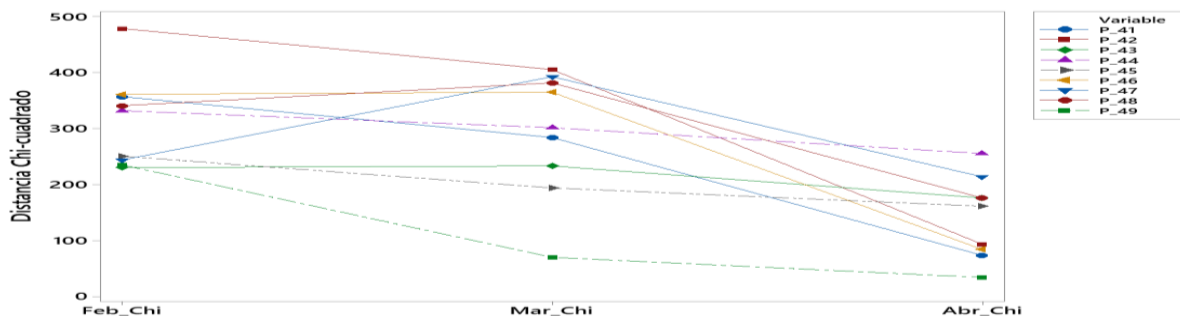
Tabla 14

Variables Asociadas H1

Variable	N.º Pregunta	Variables Frecuencia Transaccional
Sector Residencia	P41	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya:
	P42	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
	P43	Cuántas órdenes de pago (retiro de efectivo sin tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes:
	P44	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático:
	P45	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
	P46	Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH:
	P47	Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes utilizando FINTECH:
	P48	Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH:

A partir de esta asociación entre variables se presenta la frecuencia transaccional acorde al sector de residencia, como se demuestra en la Figura No. 26.

Figura 26

Asociación Sector de Residencia con Frecuencia Transaccional

De esta manera, se observa que la distancia chi-cuadrada para todos los periodos presenta significancia estadística ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) respecto al sector de residencia, pero a medida que pasaban los meses esa significancia se reduce drásticamente. Es decir, a medida que se establecía el estado de emergencia, las personas cambiaban sus hábitos respecto a la frecuencia de uso de FINTECH.

A continuación, en la tabla No. 15, se evidencia el nivel de significancia existente en los meses de análisis entre el sector de residencia y las variables que determinan la frecuencia transaccional.

Tabla 15

Asociación Sector de Residencia con Frecuencia Transaccional

Mes	Asociación	Chi-Statistic	p-valor
Febrero	Sector vs Retiros cajeros	356,88	0,000
	Sector vs Retiros corresp. NB.	478,44	0,000
	Sector vs Ordenes de pago	230,37	0,000
	Sector vs Consultas cajero	331,94	0,000
	Sector vs Consultas corresp. NB.	250,74	0,000
	Sector vs Transf. Inter. Env.	361,07	0,000
	Sector vs Transf. Inter. Rec.	243,64	0,000
	Sector vs Débitos Auto	340,64	0,000
	Sector vs Transf. Exterior Env.	235,09	0,000
Marzo	Sector vs Retiros cajeros	284,00	0,000
	Sector vs Retiros corresp. NB.	405,14	0,000
	Sector vs Ordenes de pago	233,29	0,000
	Sector vs Consultas cajero	301,59	0,000
	Sector vs Consultas corresp. NB.	193,98	0,000
	Sector vs Transf. Inter. Env.	364,86	0,000
	Sector vs Transf. Inter. Rec.	392,45	0,000
	Sector vs Débitos Auto	381,45	0,000
	Sector vs Transf. Exterior Env.	69,90	0,000
Abril	Sector vs Retiros cajeros	73,65	0,000
	Sector vs Retiros corresp. NB.	93,34	0,000
	Sector vs Ordenes de pago	176,17	0,000
	Sector vs Consultas cajero	255,36	0,000
	Sector vs Consultas corresp. NB.	161,21	0,000
	Sector vs Transf. Inter. Env.	84,13	0,000
	Sector vs Transf. Inter. Rec.	213,69	0,000
	Sector vs Débitos Auto	175,99	0,000
	Sector vs Transf. Exterior Env.	34,03	0,000

Es así, como a un nivel de significación del 0,05 (5%) no existe evidencia estadística para afirmar que el sector es independiente de la frecuencia de uso de FINTECH. Es decir, que existe una relación entre los diferentes sectores de residencia y cada una de las transacciones realizadas. Debido a lo expuesto se contrasta la **H1**: Existe una diferencia espacio – gastos de las personas en el uso de servicios FINTECH y se acepta.

Nivel de Uso en Servicios FINTECH según Sector de Residencia

En este apartado se analiza la segunda hipótesis, **H2**: En las diferentes zonas del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia una variación en el uso de servicios FINTECH. Para el efecto se emplea el análisis de correspondencia con la finalidad de agrupar las variables acordes a sus características y expresarlas en un gráfico de dispersión para un mejor entendimiento.

En la Figura No. 27 se representa el número de retiros a través de cajeros automáticos en cada uno de los meses de estudio, agrupado por sectores.

Figura 27

Variación Retiros de Efectivo en Cajeros Automáticos según Sectores

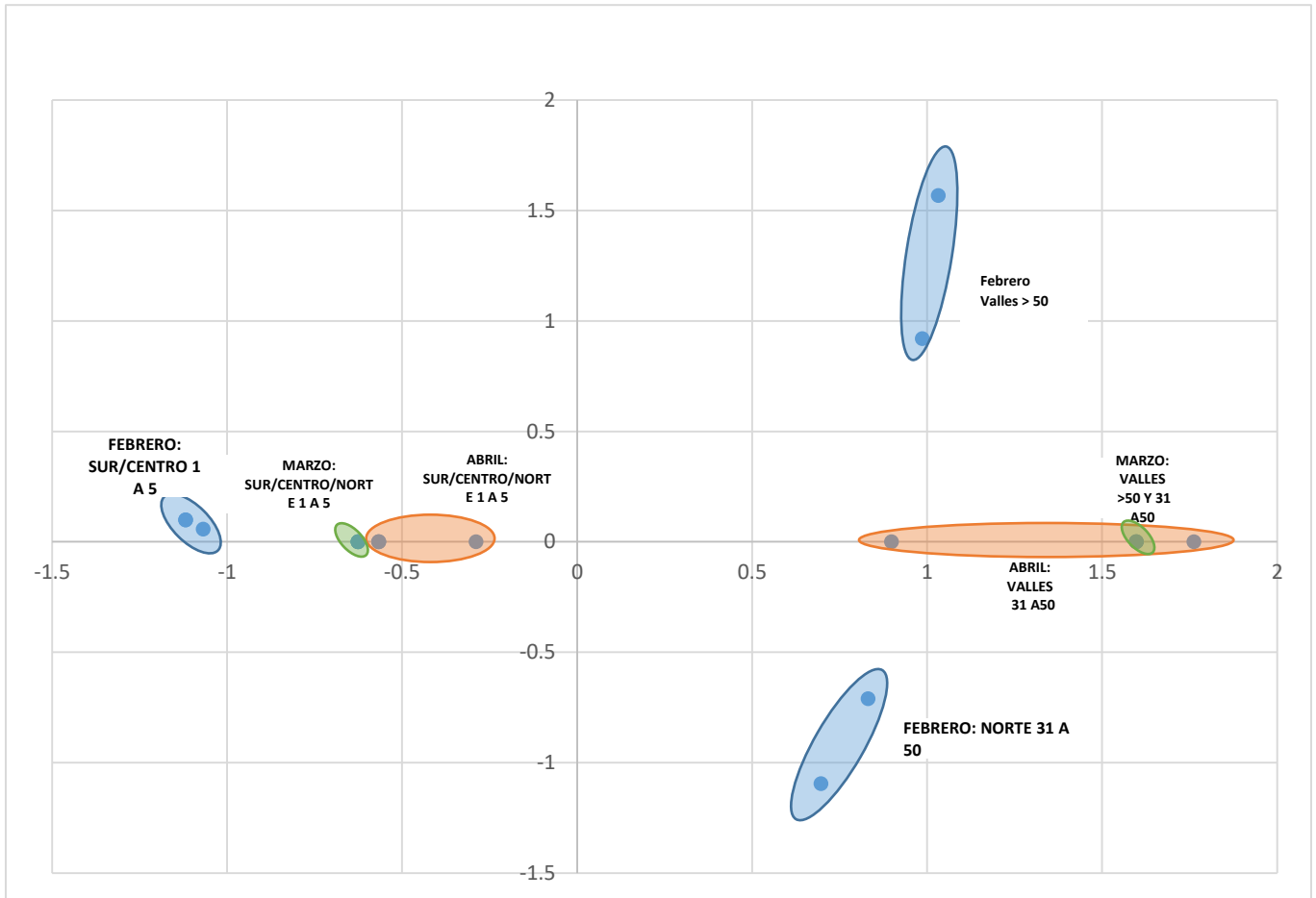
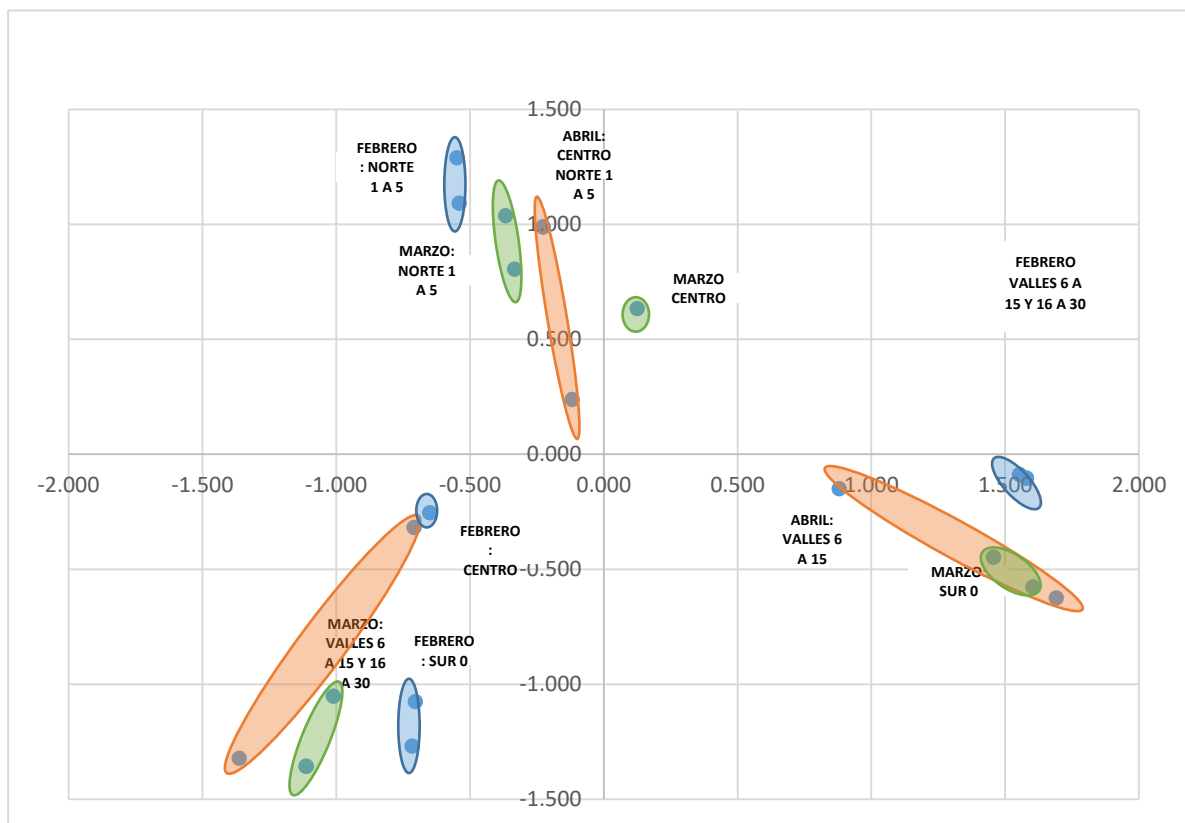


Figura 28

Variación Retiros de Efectivo en CNB según Sectores



A partir del presente gráfico de dispersión se distingue un mayor número de retiros de efectivo mediante cajeros automáticos pertenecientes a una institución financiera diferente a la emisora de la cuenta, observando una concentración superior de transacciones en el sector de los Valles del D.M.Q. siendo una constante en los meses de febrero, marzo y abril año 2020.

Los resultados referentes al número de retiros de efectivo mediante corresponsales no bancarios (CNB), se evidencian a continuación en la Figura No. 28.

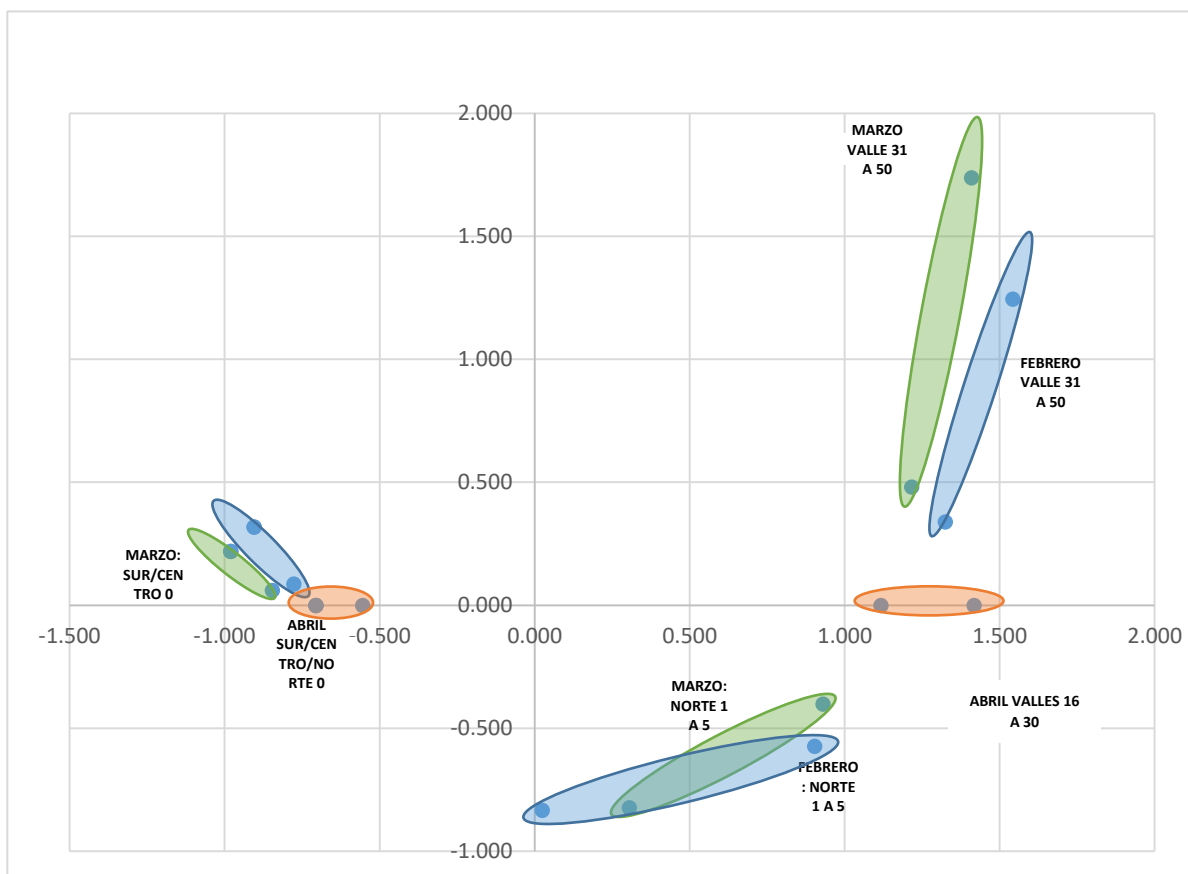
En base al presente gráfico, se manifiesta una menor cantidad de transacciones correspondientes a retiros de efectivo mediante corresponsal no bancario (CNB) en comparación al ítem anterior, si bien es cierto en el sector de los Valles del D.M.Q. existe presencia de este

servicio, su cantidad no supera a las 16 transacciones promedio, tendencia constante en el período analizado.

A través de la Figura No. 29 se representa el número de retiros en efectivo sin tarjeta de débito según sectores, dentro de los meses analizados.

Figura 29

Variación Retiros de Efectivo sin Tarjeta de Débito según Sectores



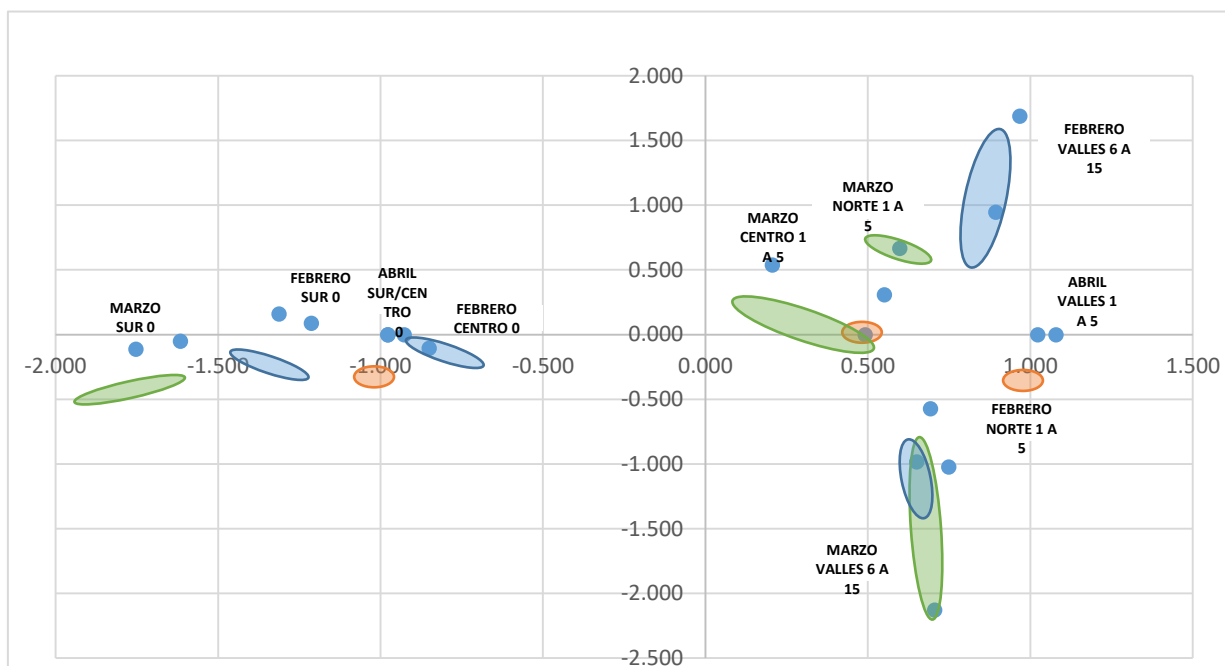
Partiendo del presente gráfico se puede evidenciar la tendencia de uso de órdenes de pago móvil (retiro sin tarjeta de débito) para obtener el efectivo disponible en las cuentas de los usuarios financieros; en los meses de febrero y marzo el uso es equitativo mientras en abril existe

una disminución de un pequeño margen de transaccionalidad. Manteniéndose el uso de estos servicios con mayor presencia en los Valles.

Mediante la Figura No. 30, se evidencia el número de consultas de saldo realizadas mediante cajeros automáticos por cada uno de los meses y agrupados según su sector de residencia.

Figura 30

Variación Consultas de Saldo mediante Cajero Automático según Sectores



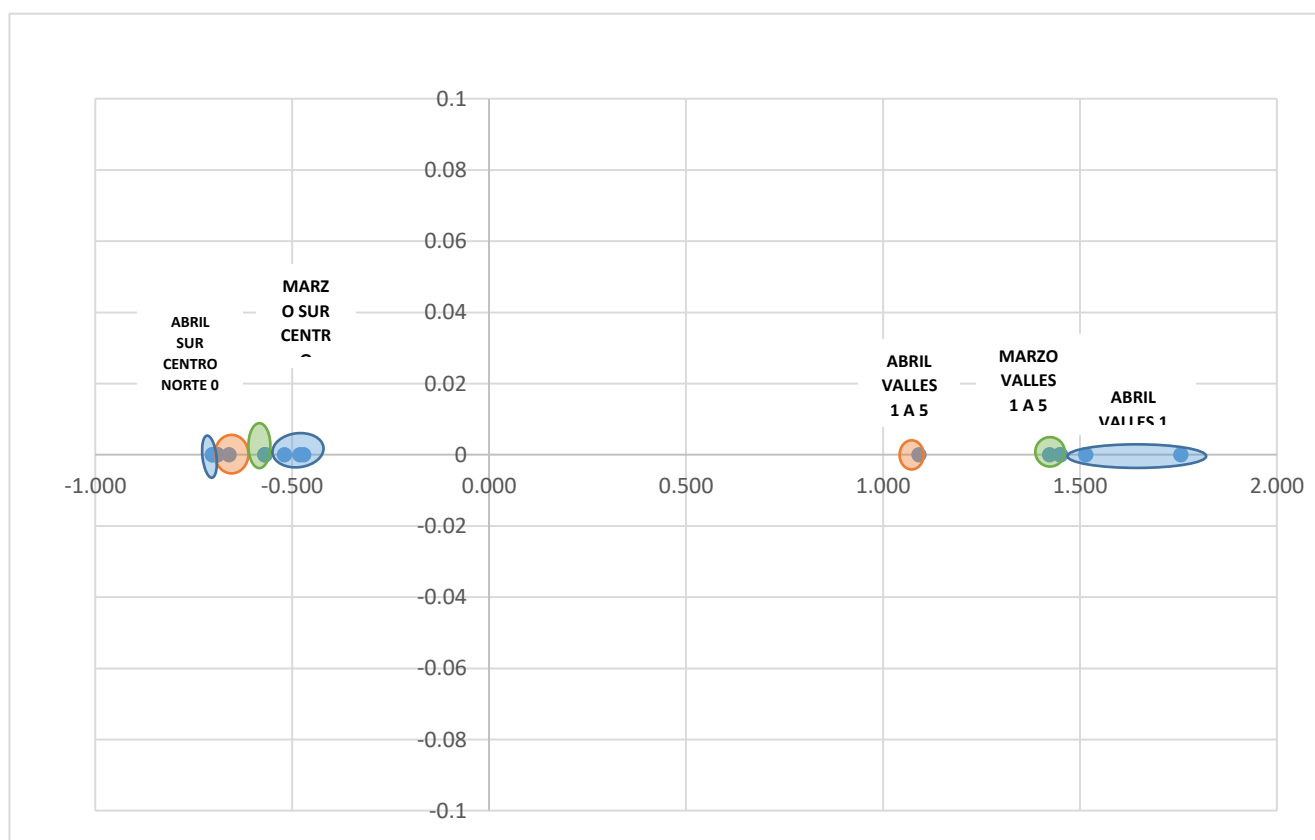
Tomando como referencia el gráfico de dispersión expuesto, podemos notar una presencia menor de este tipo de transacciones ya que su rango no supera las quince consultas de saldo realizadas mediante cajero automático y además en el mes de abril se puede apreciar una

disminución en comparación a los dos meses anteriores. Sin embargo, el sector de los Valles sigue presentando mayor frecuencia de consumo.

En la Figura No. 31 se puede visualizar la variación de consultas de saldos a través de corresponsales no bancarios (CNB) según los distintos meses y sectores de estudio.

Figura 31

Variación Consultas de Saldos en CNB según Sectores

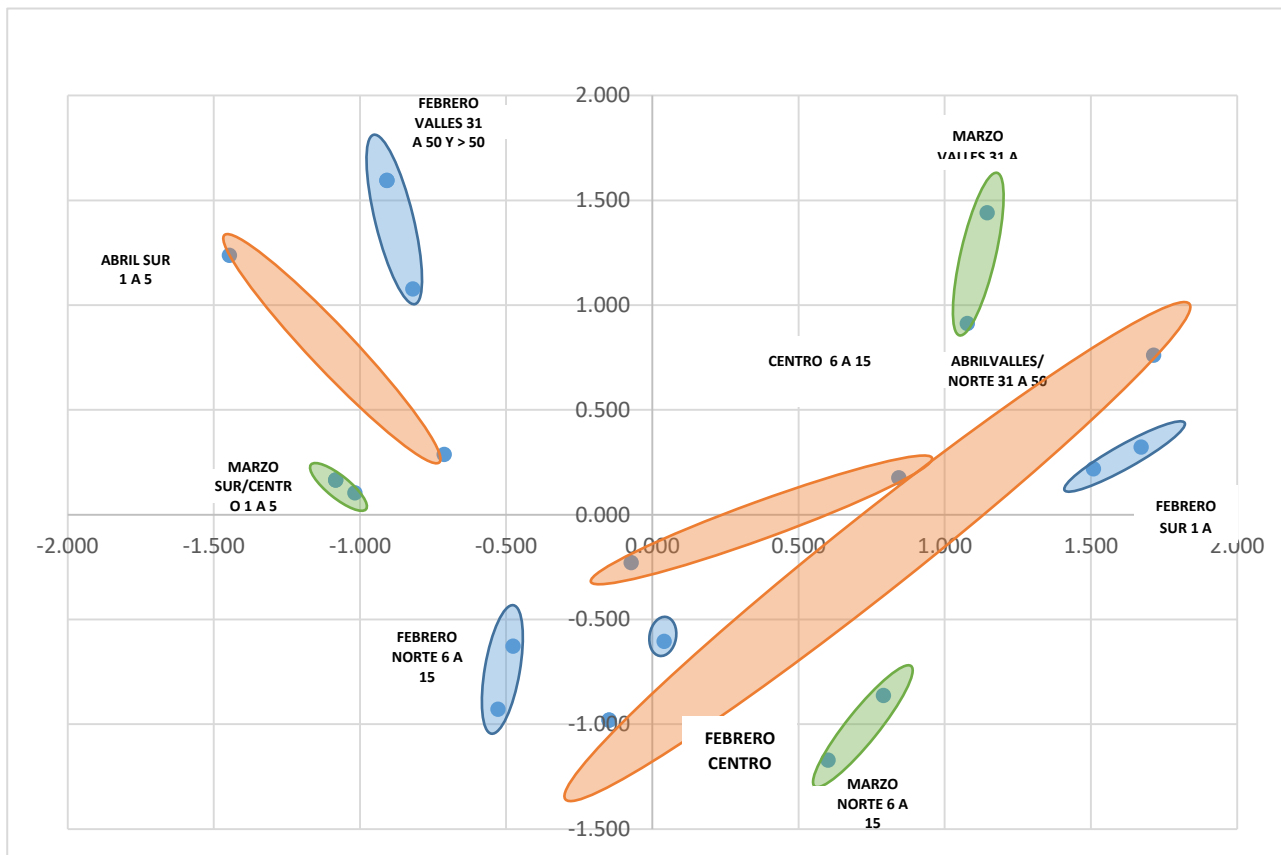


Las consultas de saldos en corresponsales no bancarios acorde a la representación gráfica nos indica que es un servicio poco optado por los consumidores, el uso de este es nulo en los sectores centro, sur y norte del D.M.Q. Sin embargo y de igual manera existe una pequeña presencia que no supera las cinco transacciones mensuales en el sector de los Valles dentro de los tres meses de estudios.

La Figura No. 32 detalla el nivel de uso referente a transacciones interbancarias realizadas en los destinos sectores del D.M.Q. a través del período de estudio.

Figura 32

Variación Transferencias Interbancarias Realizadas según Sectores

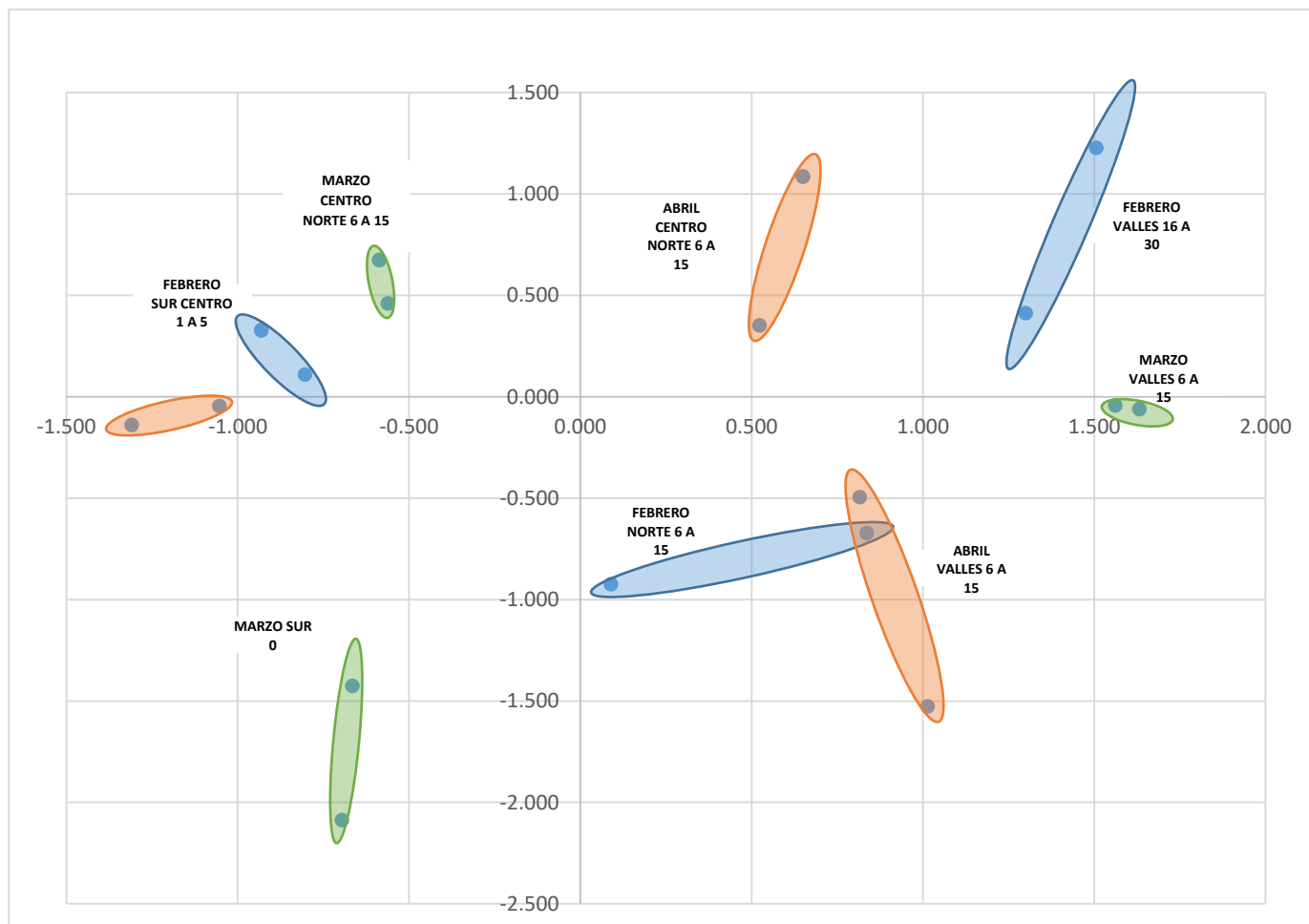


De acuerdo con el gráfico de dispersión presentado se puede diferenciar una mayor presencia de transferencias interbancarias realizadas en comparación a los ítems evaluados anteriormente, en primera instancia de debe recalcar su presencia en todos los sectores del distrito. Sin embargo, se aprecia una mayor existencia en los sectores del norte y valles, en los cuales su uso se encuentra en el rango de 50 o superior a este.

Mediante la Figura No. 33, se exponen los resultados sobre el número de transferencias interbancarias recibidas por cada uno de los meses de análisis, según el sector de residencia.

Figura 33

Variación Transferencias Interbancarias Recibidas según Sectores

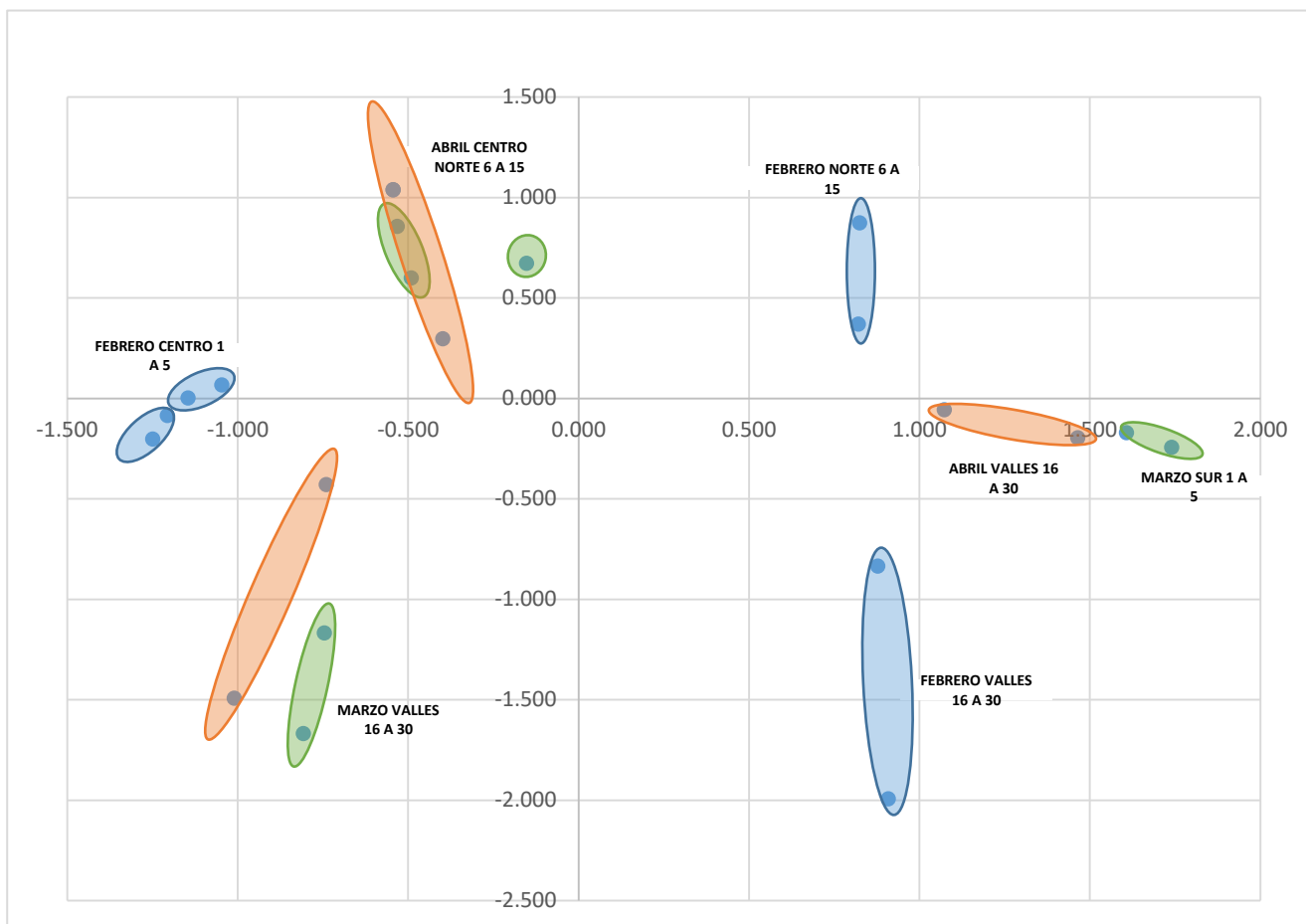


Al contrario del anterior ítem analizado y conforme al presente gráfico, las transferencias interbancarias recibidas tienen una presencia menor en todos los sectores del D.M.Q en comparación al servicio analizado previamente. En los valles se presenta una tendencia constante de uso en los tres meses analizados que se encuentran en el rango de 16 a 30 transacciones.

A través de la Figura No. 34 se muestra el número pagos realizados mediante débito automático según sus sectores de residencia y meses de estudio.

Figura 34

Variación en Pagos mediante Débitos Automáticos según Sectores



En base al presente gráfico, se revela un menor uso de pagos mediante débitos automáticos, tanto en los valles como en el norte del D.M.Q el uso de este servicio oscila entre 16 a 30 transacciones promedio y de 6 a 15 respectivamente, tendencia que se mantiene a lo largo de los tres meses de estudio.

Se aprecia la diferenciación para el uso de servicios FINTECH en unos sectores más que en otros, como se identifica en el sector de los valles y, en el norte de la ciudad son los lugares con mayor acceso. De igual manera esto va relacionado con la georreferenciación del lugar de residencia, ya que, los sectores mencionados cuentan a su alrededor con un mayor número de

bancos, COAC'S y centros comerciales. Por lo anteriormente expuesto se acepta la hipótesis **H2**: En las diferentes zonas del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia una variación en el uso de servicios FINTECH.

Mediante el apartado de georreferenciación aplicado a los conjuntos habitacionales, así como la espacialización de información económica y financiera. Se cumple el **objetivo específico No.2** planteado inicialmente en la investigación: Especializar la información económica y financiera, mediante criterios de clasificación, en el uso de FINTECH en el Distrito Metropolitano de Quito durante el I cuatrimestre del año 2020.

Categorización de Servicios FINTECH según medios de acceso y uso

Para el desarrollo del siguiente apartado se plantean dos hipótesis la primera hipótesis: **H3**: La mayoría de los encuestados accede a servicios FINTECH a través de su celular.

Medios de Acceso para Uso de Servicios FINTECH

Para el análisis de la hipótesis H3 se realizó la prueba de asociación Chi – cuadrado, la cual mide la dependencia entre dos variables. Es decir, determinar si existe dependencia entre accesibilidad a servicios FINTECH y los diferentes medios de uso. Para ello se relaciona la pregunta 27 (P27) del instrumento mediante la cual se determina el nivel de accesibilidad a servicios FINTECH con las preguntas que indican el canal transaccional empleado (P28, P29, P30, P31), como se demuestra en la siguiente tabla No. 16:

Tabla 16

Variables Asociadas H3

Variable Nivel Accesibilidad	N.º Pregunta	Variables para Determinar Medios de Acceso
Cuál es el nivel de accesibilidad que usted tiene para el uso de servicios FINTECH (Internet-Dispositivos Electrónicos):	P28	Realiza transacciones electrónicas a través de computadora (de escritorio/laptop):
	P29	Utiliza su celular para realizar transacciones electrónicas:
	P30	Efectúa transacciones electrónicas a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
	P31	Hace uso de cajeros automáticos para realizar transacciones electrónicas:

A partir de la asociación de las variables mencionadas se distingue el diferente nivel de acceso a través de los distintos medios de uso, tal como se muestra en la tabla No. 17.

Tabla 17

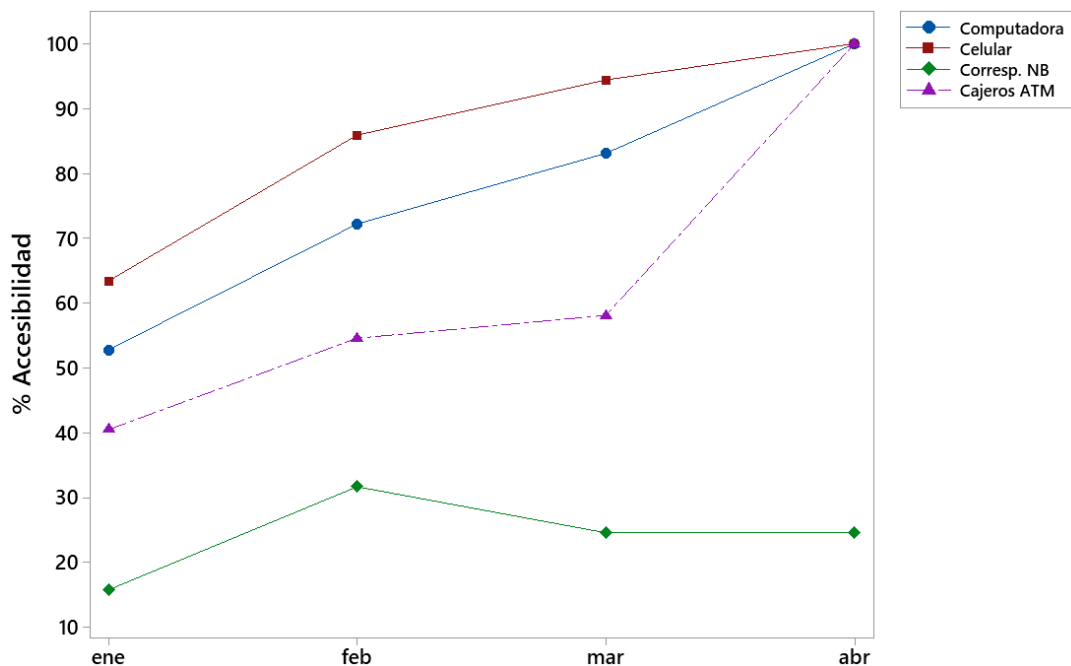
Asociación Accesibilidad con Medios de uso FINTECH

Mes	Asociación	Chi-Statistic	p-valor	% acc
Enero	Accesibilidad vs Computadora	462,76	0,000	52,8
	Accesibilidad vs Celular	421,54	0,000	63,4*
	Accesibilidad vs Corresp. NB	372,92	0,000	15,8
	Accesibilidad vs Cajeros ATM	504,31	0,000	40,5
Febrero	Accesibilidad vs Computadora	375,85	0,000	72,2
	Accesibilidad vs Celular	394,21	0,000	85,9*
	Accesibilidad vs Corresp. NB	404,27	0,000	31,7
	Accesibilidad vs Cajeros ATM	505,82	0,000	54,6
Marzo	Accesibilidad vs Computadora	202,51	0,000	83,1
	Accesibilidad vs Celular	286,43	0,000	94,4*
	Accesibilidad vs Corresp. NB	352,01	0,000	24,6
	Accesibilidad vs Cajeros ATM	366,52	0,000	58,1
Abril	Accesibilidad vs Computadora	50,83	0,000	100
	Accesibilidad vs Celular	208,11	0,000	100*
	Accesibilidad vs Corresp. NB	240,97	0,000	24,6
	Accesibilidad vs Cajeros ATM	117,44	0,000	100

A continuación, se presenta la Figura No. 35 en la cual se puede identificar de manera gráfica y resumida la preferencia hacia determinados medios de acceso y su comportamiento a lo largo de los meses de estudio.

Figura 35

Accesibilidad según Medios de Uso



Según los resultados obtenidos, vemos una dominancia por parte del uso del celular respecto a los demás medios. Es así, que con una accesibilidad superior al 63,4% durante el mes de enero para cerrar en un uso de 100% en el mes de abril, que representa el momento del estado de emergencia, se tiene que el celular supera con amplio margen la accesibilidad de FINTECH por medio de la computadora, cajeros ATM y corresponsal no bancario.

Se evidencia una mayor accesibilidad a transacciones FINTECH mediante el celular, esta tendencia ha sufrido un aumento a lo largo de los cuatro meses de análisis, por lo tanto, se acepta la H3: La mayoría de los encuestados accede a servicios FINTECH a través de su celular.

Niveles de Uso de Servicios FINTECH

Para la elaboración del siguiente apartado se plantea la hipótesis H4: Los servicios FINTECH más utilizados por los encuestados corresponden a transferencias bancarias e interbancarias. A través del criterio de dominancia estadística se analiza cada uno de los servicios FINTECH, con la finalidad de determinar el de mayor frecuencia en su uso. Para ello se ha calculado la frecuencia relativa acumulada de las variables relacionadas con frecuencia transaccional dentro del instrumento (P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48), las cuales se detallan en la tabla No.18.

Tabla 18

Variables Analizadas H4

N.º Pregunta	Variables Frecuencia Transaccional
P41	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya:
P42	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
P43	Cuántas órdenes de pago (retiro de efectivo sin tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes:
P44	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático:
P45	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
P46	Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH:
P47	Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes utilizando FINTECH:
P48	Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH:

Una vez detalladas las variables analizadas a través del criterio de dominancia estadística, se consolida los resultados agrupados por meses. De tal manera que se evidencia su frecuencia de uso según variable, como se muestra en la tabla No.19.

Tabla 19

Clasificación por dominancia estadística de servicios FINTECH

Enero								
Clases	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
0	0,042	0,577	0,683	0,577	0,736	0	0	0,127
1-5	0,736	0,842	0,947	0,947	1	0,419	0,683	0,577
6-15	0,736	0,947	0,947	1	1	0,947	0,947	1
16-30	0,736	1	0,947	1	1	0,947	1	1
31-50	0,947	1	1	1	1	1	1	1
>50	1	1	1	1	1	1	1	1
Clasificación por dominancia estadística	1	5	3	7	8	2	4	6
Febrero								
Clases	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
0	0	0,349	0,577	0,384	0,683	0,278	0	0,042
1-5	0,454	0,718	0,894	0,859	1	0,824	0,56	0,419
6-15	0,454	0,912	0,894	1	1	0,824	0,877	0,912
16-30	0,454	1	0,894	1	1	0,824	1	1
31-50	0,842	1	1	1	1	0,894	1	1
>50	1	1	1	1	1	1	1	1
Clasificación por dominancia estadística	1	5	3	7	8	2	6	4
Marzo								
Clases	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
0	0,000	0,278	0,542	0,261	0,789	0,000	0,127	0,000
1-5	0,718	0,789	0,930	0,912	1	0,472	0,736	0,261
6-15	0,718	0,947	1	1	1	0,824	1	0,824
16-30	0,718	1	1	1	1	0,824	1	1
31-50	0,947	1	1	1	1	1	1	1
>50	1	1	1	1	1	1	1	1
Clasificación por dominancia estadística	1	4	7	6	8	2	5	3
Abril								
Clases	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
0	0,000	0,085	0,718	0,525	0,736	0,000	0,313	0,000
1-5	0,859	0,877	1	1	1	0,085	0,894	0,099
6-15	0,859	1	1	1	1	0,894	1	0,754
16-30	0,859	1	1	1	1	0,894	1	1
31-50	1	1	1	1	1	1	1	1
>50	1	1	1	1	1	1	1	1
Clasificación por dominancia estadística	2	4	7	6	8	1	5	3

Según las tablas y utilizando el criterio de dominancia estadística, se realiza la jerarquización de los medios según el porcentaje de uso que los encuestados realizaron durante

los meses de enero a abril del 2020. Resultando así, que el servicio con más número de transacciones es el retiro de efectivo en cajeros automáticos. El servicio de transferencias interbancarias ocupa la segunda posición en frecuencia de uso en los meses de enero a marzo en tanto que en el mes de abril es el servicio de mayor uso.

Tomando en cuenta el periodo en que se realizó el análisis y levantamiento de la información, esta tendencia responde a la especulación presente en el primer cuatrimestre del año 2020. Esto a causa del confinamiento y recesión económica, debido a ello las personas optaban por realizar retiros en efectivo y mantener un porcentaje menor de sus ingresos en las instituciones financieras, únicamente para determinados pagos y transacciones. Por lo sustentado se rechaza la hipótesis cuatro **H4**: Los Servicios FINTECH más utilizados por los encuestados corresponden a: transferencias bancarias e interbancarias.

Categorización Según Costos de Servicios FINTECH

Para el desarrollo de la siguiente sección se plantea la hipótesis **H5**: Los gastos de transacción a través de FINTECH corresponden a la frecuencia de uso y no al valor de consumo. Para su análisis se presenta la categorización y agrupación de servicios FINTECH, acorde a sus costos. Para ello se obtuvo el producto de la frecuencia relativa con la media de cada una de las clases, para todos los servicios FINTECH estudiados. El análisis mencionado se realiza a las variables que determinan frecuencia transaccional dentro del instrumento aplicado: (P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P51, P52, P53, P54, P55, P56). El detalle a continuación en la tabla No. 20.

Tabla 20

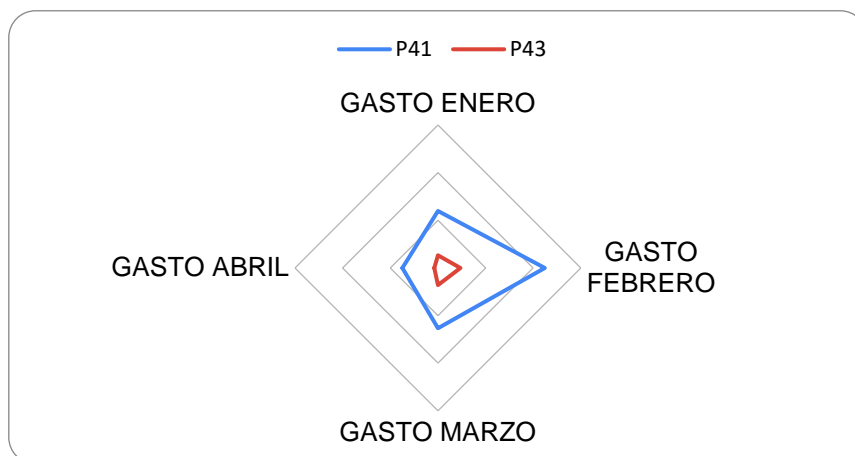
Variables Analizadas H5

N.º Pregunta	Variables Frecuencia Transaccional
P41	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya:
P42	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
P43	Cuántas órdenes de pago (retiro de efectivo sin tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes:
P44	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático:
P45	Cuántas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
P46	Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH:
P47	Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes utilizando FINTECH:
P48	Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH:
P51	Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes por concepto de gasolina:
P52	Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes en el exterior:
P53	Cuántos pagos a tarjetas de crédito realiza cada mes a través de canales de otra entidad (Pagos por banca telefónica, celular, Internet, de una entidad financiera diferente a la emisora de la tarjeta):
P54	Cuántos pagos por concepto de servicios básicos (luz, agua, teléfono) realiza cada mes a través de servicios FINTECH:
P55	Cuántos pagos realiza al mes mediante corresponsal no bancario o cajero automático, respecto a los siguientes rubros: (Vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación y entretenimiento)
P56	Cuántos pagos realiza al mes mediante Banca telefónica, celular, internet, tarjeta de crédito/débito respecto a los siguientes rubros: (Vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación y entretenimiento)

A continuación, en la Figura No. 36 se expone el gasto incurrido para el servicio de retiros de efectivo a través de cajeros automáticos y débitos sin tarjeta. Ambos corresponden al costo de 0,45 ctvs. por transacción y se presenta la variación por cada uno de los cuatro meses de análisis.

Figura 36

Retiros Efectivo: Cajeros Automáticos y Retiros sin Tarjeta

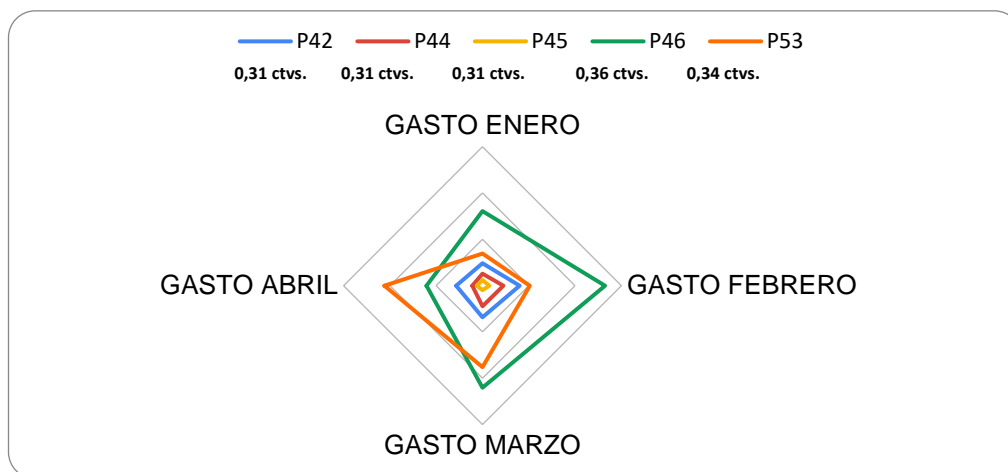


Los retiros mediante cajeros automáticos y retiros sin tarjeta de débito, tienen el mismo costo de transacción o comisión. Sin embargo, el costo total en el que incurren las personas por el servicio de retiros de efectivo en cajeros automáticos es más alto. Esto debido a que es mayor el número de transacciones por este concepto. Tendencia que se mantiene en cada uno de los meses de análisis.

A través de la Figura No. 37 se representa los gastos de servicios referentes a: retiros de efectivo mediante corresponsales no bancarios (CNB), consulta de saldos en cajeros automáticos y CNB, transferencias interbancarias enviadas, pago tarjetas de crédito a través de una entidad financiera diferente a la emisora. Todos estos servicios tienen un costo semejante, el cual oscila entre, 0,31 ctvs. y 0,36 ctvs.

Figura 37

Retiros Efectivo CNB, Consulta Saldo Cajeros y CNB, Transferencias Interbancarias Enviadas, Pago TC (otras)

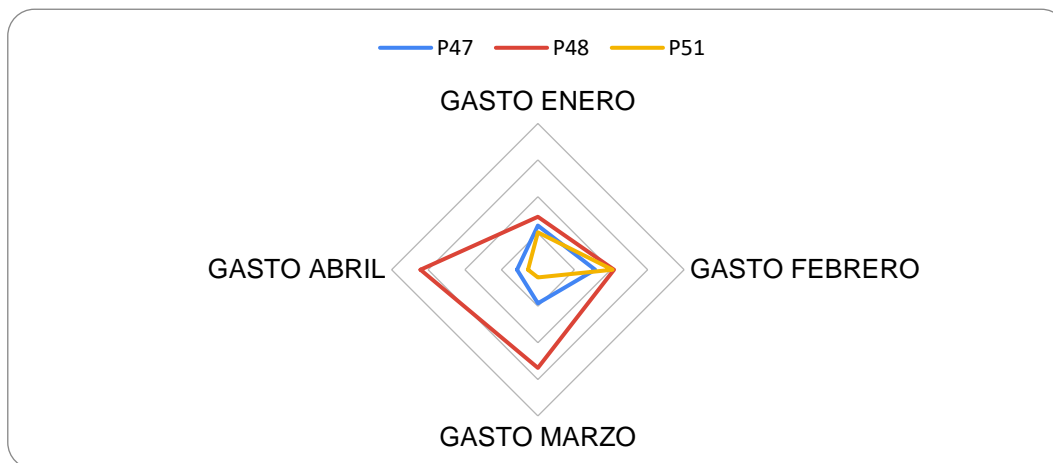


En base al presente gráfico, se manifiesta una mayor frecuencia de uso en las transferencias interbancarias realizadas. Como segundo ítem más consumido, se determina al pago de tarjetas de crédito a través de canales de otra entidad. El gasto incidido en estos dos rubros es superior al del resto de transacciones, debido a su frecuencia, pese a que todos los ítems representados gráficamente se encuentran en un rango de valor similar.

Los resultados respecto al nivel de gastos por servicios de: transferencias interbancarias recibidas, pagos mediante débito automático, consumos de combustible cancelados a través de tarjeta de crédito y débito. Se encuentran en un rango entre 0,20 ctvs. y 0,25 ctvs. y se representan para cada uno de los meses, a continuación, en la Figura No. 38.

Figura 38

Transferencias Interbancarios Recibidas, Pagos Débito Automático, Consumos Combustible TC /TD

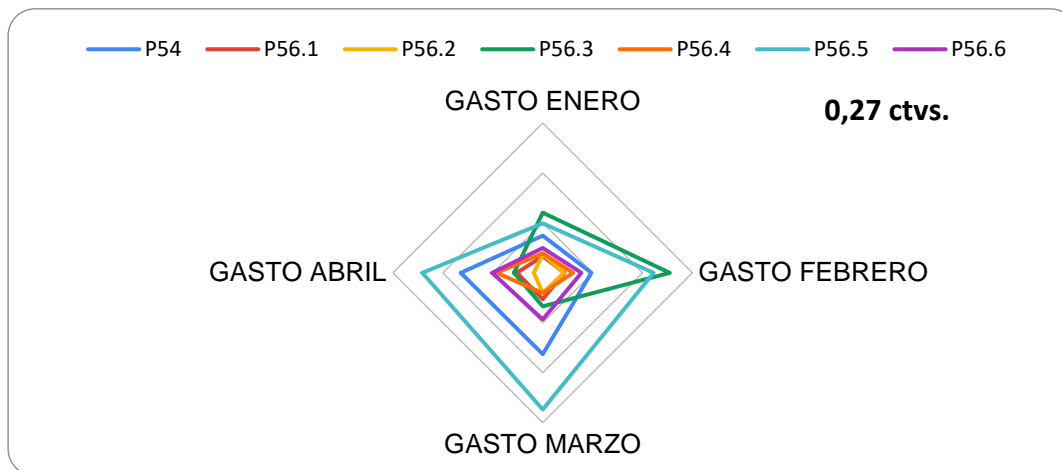


A través de la representación gráfica se puede diferenciar un mayor número de transacciones correspondientes a pagos mediante débito automático. El mismo que presenta un comportamiento ascendente entre los meses de marzo y abril. Mientras los pagos respecto a consumo de combustible sufrieron una disminución notoria durante los mismos meses. Esto responde a la restricción de movilidad dictada en el margen del estado de emergencia durante el periodo de análisis.

En la Figura No. 39 se muestran caracterizados los costos referentes a transacciones como: pagos de servicios básicos, pagos a través de banca en línea, pagos a través de tarjetas de crédito y débito, destinados a los rubros de: vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación y entretenimiento

Figura 39

Pagos Servicios Básicos y Pagos a través de Banca en línea/TC/TD: Vivienda, Educación, Salud, Vestimenta, Alimentación y Entretenimiento

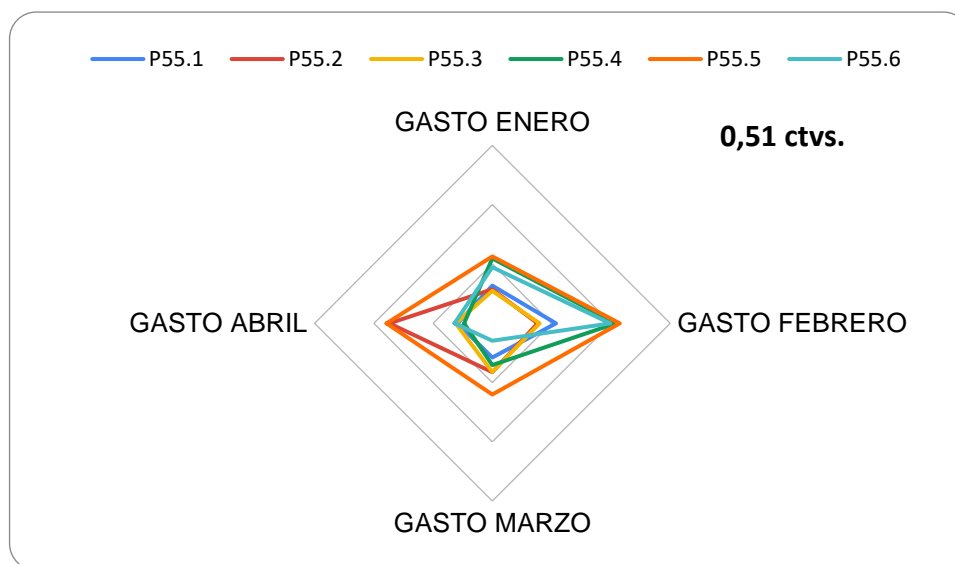


Según la gráfica expuesta se puede diferenciar un mayor número de transacciones correspondientes a pago de servicios a través de banca en línea, destinadas a los rubros de alimentación y servicios básicos. Dinámica que se mantiene constante durante los meses de análisis. El presente grupo de transacciones tiene un valor individual de 0.27 ctvs. lo cual nos permite determinar que el gasto incurrido por parte de los encuestados se encuentra condicionado por el número de transacciones realizadas.

A través de la Figura No.40 se presentan los costos de los pagos realizados mediante corresponsales no bancarios para los siguientes rubros: vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación y entretenimiento. Los cuales tienen un valor de 0,51 ctvs. cada uno.

Figura 40

Pagos CNB: Vivienda, Educación, Salud, Vestimenta, Alimentación y Entretenimiento



El grupo de transacciones analizadas tienen un valor igual, y se realizan a través de un mismo medio, corresponsales no bancarios. Pese a presentar estas características homogéneas, se puede evidenciar un mayor desembolso respecto al rubro de alimentación ya que tiene un mayor número de transacciones realizadas. En el mes de abril uno de los rubros que incrementó su frecuencia de consumo a través de este servicio FINTECH fue la educación. Lo cual responde a la preferencia de ciertas personas hacia una educación en línea en los meses de confinamiento.

El gasto en el que incurren los encuestados al realizar transacciones mediante FINTECH corresponde y varía respecto a la frecuencia de uso y no al costo del servicio financiero. Los gráficos están clasificados por costos transaccionales similares, sin embargo, la diferencia entre el gasto empleado en un servicio FINTECH y otro es notoria debido al mayor uso de una transacción sobre otra. Por lo sustentado, se acepta la hipótesis, **H5**: Los gastos de transacción a través de FINTECH corresponden a la frecuencia de uso y no al valor de consumo.

En esta sección se expusieron los resultados sobre la categorización según costos de servicios FINTECH y el contraste de la hipótesis 5, lo cual permite el cumplimiento del **objetivo específico No. 4** Categorizar los costos de los servicios de FINTECH, de acuerdo con los parámetros de frecuencia, para determinar el uso por parte de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito en el I Cuatrimestre del año 2020.

Incidencia de los Costos FINTECH en el Ingreso Familiar de las Personas en Relación de Dependencia del D.M.Q.

Para el desarrollo de este punto se plantean la siguiente hipótesis **H6**: Del ingreso familiar más del 5 % se destina al gasto por transacciones de servicios FINTECH. Para su desarrollo se obtuvo el producto de la frecuencia relativa con la media de cada una de las clases. El método mencionado se aplica a las variables que determinan frecuencia transaccional dentro del instrumento aplicado: (P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P51, P52, P53, P54, P55, P56). El detalle a continuación en la tabla No. 21.

Tabla 21

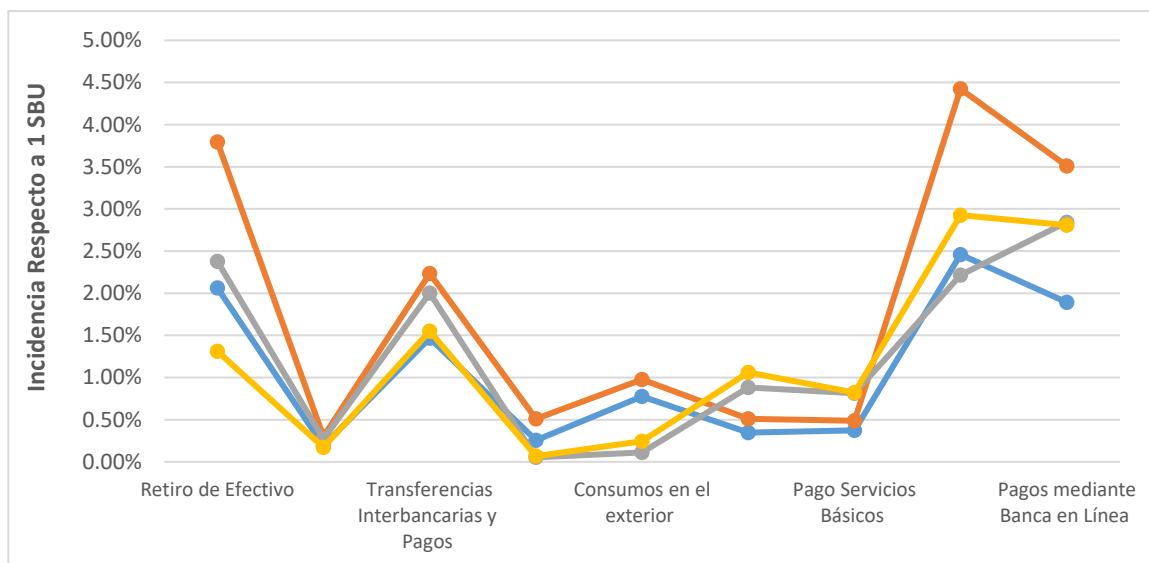
Variables Analizadas H6

N.º Pregunta	Variables Frecuencia Transaccional
P41	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de cajeros automáticos de una entidad diferente a la suya:
P42	Cuántos retiros de efectivo al mes realiza a través de corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
P43	Cuantas órdenes de pago (retiro de efectivo sin tarjeta mediante código bancario) realiza usted al mes:
P44	Cuantas consultas de saldo realiza al mes mediante cajero automático:
P45	Cuantas consultas de saldo realiza al mes mediante corresponsales no bancarios (Banco del Barrio, Mi vecino, Mi Banco Aquí):
P46	Cuántas transferencias interbancarias realiza al mes utilizando FINTECH:
P47	Cuántas transferencias interbancarias recibe al mes utilizando FINTECH:
P48	Cuántos pagos mediante débito automático realiza al mes utilizando FINTECH:
P51	Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes por concepto de gasolina:
P52	Cuántos consumos mediante tarjeta de crédito/débito realiza cada mes en el exterior:
P53	Cuántos pagos a tarjetas de crédito realiza cada mes a través de canales de otra entidad (Pagos por banca telefónica, celular, Internet, de una entidad financiera diferente a la emisora de la tarjeta):
P54	Cuántos pagos por concepto de servicios básicos (luz, agua, teléfono) realiza cada mes a través de servicios FINTECH:
P55	Cuantos pagos realiza al mes mediante corresponsal no bancario o cajero automático, respecto a los siguientes rubros: (Vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación y entretenimiento)
P56	Cuantos pagos realiza al mes mediante Banca telefónica, celular, internet, tarjeta de crédito/débito respecto a los siguientes rubros: (Vivienda, educación, salud, vestimenta, alimentación y entretenimiento)

En la siguiente Figura No. 41, se representa la incidencia de los costos en el ingreso familiar por cada una de las transacciones FINTECH, acorde a cada uno de los meses analizados.

Figura 41

Porcentaje del Ingreso Destinado a Gastos FINTECH

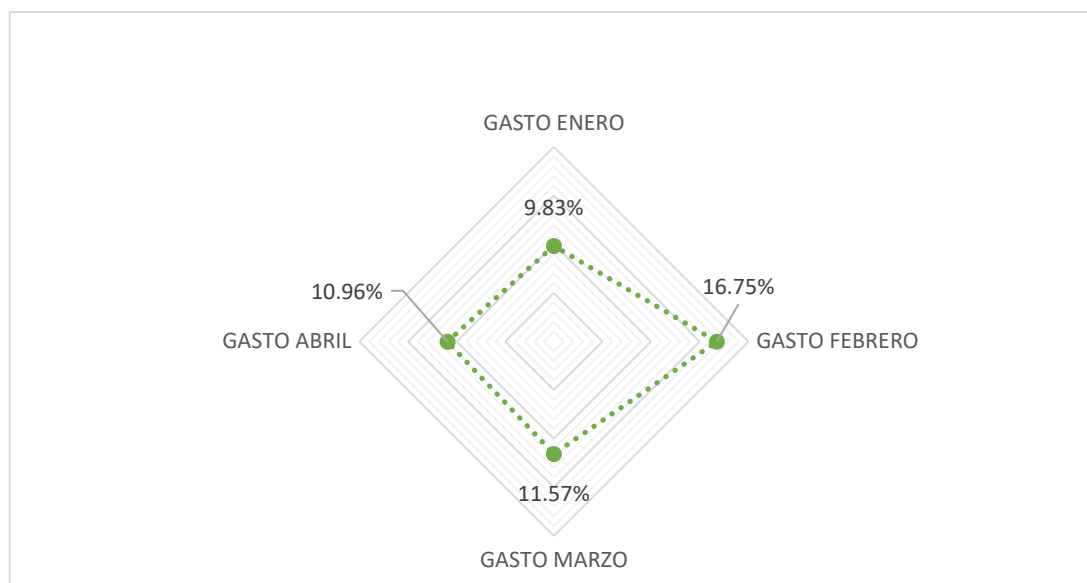


Los costos por transacciones electrónicas ocasionan un gasto para las familias del D.M.Q, esta grafica ha sido realizada en base a la categorización de acuerdo con la finalidad y uso de la transacción. Para establecer una incidencia se tomó como base 1 SBU, demostrando que el expendio destinado a gasto FINTCH puede representar hasta el 4,50% del ingreso familiar por grupo. Tal es así que si agrupamos todas las operaciones que se realizan mediante FINTECH, el gasto ocasionado puede representar más del 5% del ingreso familiar.

A través de la siguiente Figura No. 42, se representa la incidencia acumulada de los costos correspondientes a todos los servicios FINTECH sobre el ingreso familiar, acorde a cada uno de los meses analizados.

Figura 42

Porcentaje del Ingreso Destinado a Gastos FINTECH (Comparación Acumulada)



Si bien es cierto la incidencia en el ingreso varía dependiendo del nivel transaccional ya sea alto, moderado o bajo y entre más alto es el ingreso la incidencia disminuye. Esta relación se efectúa tomando 1 SBU como base y la repercusión sobre este es alta, llegando a un 16,75% en febrero (valor más alto). Sin embargo, a pesar de ser poco probable que las familias que perciban un ingreso de 1 SBU incurran en tantos gastos para lograr esta significancia. A pesar de lo expuesto no se puede descartar este último hecho ya que está estrechamente relacionado con el nivel de conocimiento de estas transacciones y la educación financiera que posean las familias.

Desde el punto de vista operativo esta significancia puede llegar a darse, por lo cual se acepta la hipótesis, **H6**: Del ingreso familiar más del 5 % se destina al gasto por transacciones de servicios FINTECH.

En este apartado se cumple el **objetivo específico No. 5** Determinar la incidencia de los costos de los servicios FINTECH en el ingreso familiar de las personas en relación de dependencia

del Distrito Metropolitano de Quito. De igual manera se cumple con el objetivo general planteado para la investigación: A través del estudio de los resultados sobre la incidencia de los Costos FINTECH y el contraste de la hipótesis 6.

Discusión de Resultados

La información obtenida a través del levantamiento de encuestas ha sido favorable para los análisis realizados, ya que, al haber segmentado la muestra y delimitada a las personas en relación de dependencia se redujo al grupo de familias que cuentan con un ingreso mensual fijo y por lo tanto tienen preestablecidos sus gastos familiares. En este punto se destaca la Teoría del Valor del Trabajo de Smith (Smith A. , 1776) que afirma que los ingresos que percibe una persona son equivalentes al esfuerzo intelectual o físico que ha implicado conseguirlo, derivando esto en mejores condiciones sociales.

Por un lado, el 41% de las familias encuestadas realizan un presupuesto familiar “ocasionalmente” y, el 16% elabora un presupuesto familiar “siempre”. El nivel de conocimiento que tienen las familias respecto a costos FINTECH se encuentra asociado al porcentaje antes mencionado, es decir la misma proporción de familias que realizan un presupuesto familiar “siempre”, corresponde a las familias que poseen conocimiento sobre los costos estudiados.

Se identifica una discordancia entre el nivel de educación, la elaboración de un presupuesto familiar y conocimiento sobre costos de transacciones, equivalente a una falencia en educación financiera. Así, Herbert (2014) en sus estudios sobre finanzas personales y racionalidad limitada establece que las personas debido a las restricciones cognitivas basan sus decisiones en maximizar sus beneficios, es decir lograr satisfacción personal, inhibiendo el aprovechamiento de la información y fallos óptimos para sus finanzas.

Del mismo modo, el 86% de las familias encuestadas tienen facilidad para acceder a servicios FINTECH. Asimismo, el medio de acceso que prevalece es el celular, ya que, se considera más amigable la aplicación mediante celular que la banca en línea de un navegador. Otro factor que influye en la preferencia de este medio es el manejo de credenciales el cual desde un teléfono celular es sustituido por reconocimiento dactilar.

De acuerdo con el análisis de georreferenciación la mayor concentración de posibles puntos para el uso de servicios FINTECH está en el sector de los valles del D.M.Q, por el contrario, en el sector sur es donde se presenta una menor concentración de dichos puntos, esto se alinea con los hallazgos obtenidos en la frecuencia transaccional, la cual nos indica que el menor número de transacciones se realiza en este sector.

Los hallazgos encontrados referentes a frecuencia transaccional relacionados con el análisis de georreferenciación aplicado a cada uno de los conjuntos evidencian que, se presenta una significancia estadística a medida que transcurrieron los meses de confinamiento, es decir, se incrementó el uso de servicios FINTECH incluso para los sectores en los cuales su empleo era relativamente bajo en la cotidianidad.

Además, se aprecia la diferenciación para el uso de servicios FINTECH en unos sectores más que en otros, como se identifica en el sector de los valles y, en el norte de la ciudad son los lugares con mayor acceso. De igual manera esto va relacionado con el nivel de ingreso y de vida que se desarrolla en las distintas zonas y, con la georreferenciación del lugar de residencia, ya que, los sectores mencionados cuentan a su alrededor con numerosos bancos, COAC'S y centros comerciales.

Con base en los resultados obtenidos se determina que, las familias cuyo nivel de ingreso es mayor destinan un porcentaje elevado de este hacia sus gastos fijos, en virtud que estos rubros

hacen referencia a desembolsos en: alimentación, vivienda, educación y salud, se podría transparentar a este tipo de gastos como los que determina el nivel de vida que llevan las familias. Conforme a la *Teoría del Ingreso Relativo* planteada por Duesenberry (1967) que señala que una familia con una mayor renta es equivalente a una familia con un mejor nivel de vida.

Respecto al porcentaje del ingreso destinado a gastos variables necesarios y gastos variables prescindibles tienen una representatividad semejante sobre el total, pese a ser uno necesario y el otro no. En tal virtud, se alinea con lo indicado por Duesenberry (1967) en *la Teoría del Ingreso Relativo que*, señala que las personas que perciben un ingreso relativamente inferior al de su entorno, tiende a tratar de equiparar su nivel de vida por lo cual gastan más o gastan sus ahorros.

En la línea del ahorro familiar, se expone que, el porcentaje del ingreso destinado al ahorro el cual es constante y similar en todos los niveles, el que este valor sea invariable denota una problemática, ya que, este debería incrementar conforme al nivel de sus ingresos. Así también, existe la falta de intensión para generar ahorro, dado que, el consumo se incrementó durante los meses de confinamiento, pero se incurrió en gastos no necesarios cuyo desembolso pudo haberse destinado a incrementar el ahorro. Por esto, Simón (2014) alude que la carencia de directrices financieras básicas conlleva a una dificultad en la toma de decisiones adecuadas.

Es relevante destacar que, en el mes de abril no existen todas las categorías definidas de ingreso debido a las reformas laborales llevadas a cabo en el país a causa del estado de emergencia, dejando solo tres clases disponibles para el análisis y demostrando la repercusión de las medidas económicas tomadas por el sector empresarial y gubernamental en la economía familiar y nivel de vida de las personas.

Por otra parte, la información identificada a través del criterio de dominancia estadística evidencia que, el servicio con mayor demanda es el retiro de efectivo. Tomando en cuenta el periodo en que se realizó el análisis y levantamiento de la información, esta tendencia puede responder a la especulación presente en el primer cuatrimestre del 2020. Esto a causa del confinamiento y recesión económica derivada, debido a ello las personas optaban por realizar retiros en efectivo y mantener un porcentaje menor de sus ingresos en las instituciones financieras.

Precisamente, los resultados presentados muestran que el N.º de transacciones realizadas son el verdadero determinante del gasto en el cual las familias incurren por transacciones FINTECH y, no el valor individualizado de cada una de esas operaciones. Esta dinámica está relacionada indudablemente con el manejo de las finanzas personales y el conocimiento del costo sobre las operaciones financiera.

Así, cuando se separan los conocimientos del manejo diario de los ingresos y costos, se perjudica el bienestar financiero de las familias, ya que, los rubros que se destinan a gastos FINTECH podrían destinarse a incrementar el ahorro equivalente a seguridad financiera. Acorde a lo planteado dentro de la administración de finanzas personales dicha seguridad será el medio para cumplir metas a corto, mediano y largo plazo (Florez, 2014).

El análisis de los resultados afirma una incidencia de los costos FINTECH en el ingreso familiar, tal es así, que, si una familia incurre en todos los servicios electrónicos proporcionados dentro del Sistema Financiero, su afectación puede alcanzar el 16% del ingreso familiar. Este escenario puede llevarse a cabo desde el punto de vista operativo, es decir desde su materialidad, sin embargo, su probabilidad de ocurrencia es baja debido a que al tener un nivel de ingresos menor sus gastos también lo serán, disminuyendo la frecuencia de uso en operaciones FINTECH.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los constantes avances tecnológicos han permitido que se realice una investigación exhaustiva para determinar si existe incidencia de los costos FINTECH sobre el ingreso familiar. En base a ello en el presente apartado se exponen las conclusiones a las que se ha llegado mediante los hallazgos expuestos. Esto relacionado con cada uno de los objetivos específicos e hipótesis planteadas inicialmente para la investigación. Una vez determinado el cumplimiento de los objetivos, establecen sugerencias para cada uno de los sectores que han intervenido en el análisis y dentro de los cuales se han encontrado oportunidades de mejora. Finalmente se exponen líneas para futuras investigaciones, las cuales se consideran profundizarán y complementarán el presente estudio. De igual manera para este último punto se han considerado temas de actualidad con posible incidencia en la dinámica socio económica y financiera.

Conclusiones

Objetivo 1. Desarrollar la fundamentación teórica a través de la revisión de fuentes secundarias, que sustenten el comportamiento de las variables de estudio.

- En el capítulo II, se desarrollaron teorías de soporte que sustentan las variables de estudio, ingresos y costos. En el apartado número 2.1.1 se explica la *Teoría de la Producción*, misma que enlaza las dos variables de estudio. Referente a la variable de costos, se analiza la *Teoría del Precio* dentro del apartado 2.1.2 y la *Teoría del Costo* la cual se describe en el punto 2.2.2. En tanto que para la variable ingresos, se exponen dos teorías *Teoría del Valor del Trabajo*, *Teoría del Ingreso Relativo* y *Teoría del derrame*. Las cuales se encuentran en las secciones 2.1.3., 2.1.4., 2.1.5, respectivamente.

- Para complementar la fundamentación teórica se estudia el concepto de finanzas personales bajo la percepción de varios autores. Esto se encuentra en el apartado 2.2.

Objetivo 2. Espacializar la información económica y financiera, mediante criterios de clasificación, en el uso de FINTECH en el Distrito Metropolitano de Quito durante el I cuatrimestre del año 2020.

- En el capítulo III apartado 3.7.1.1 se menciona como metodología general, la base de la cual se ha tomado la posterior clasificación de servicios FINTECH: la Reforma a la Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera- Resolución No. 514-2019.F BCE (Banco Central del Ecuador, 2019). A partir de esta resolución, se seleccionan únicamente los servicios prestados a través de FINTECH.

Para este objetivo se plantearon dos hipótesis; la primera: **H1** Existe una diferencia espacio – gastos de las personas en el uso de servicios FINTECH. Con los resultados obtenidos en el apartado 4.4.1 se acepta la hipótesis. Determinando que existe una dependencia directa entre el sector de residencia y uso de transacciones FINTECH.

La segunda: **H2** En las diferentes zonas del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia una variación en el uso de servicios FINTECH. En base a los resultados presentados en el apartado 4.4.2 se acepta la hipótesis. Los hallazgos encontrados permiten concluir:

- Existe un mayor uso de servicios FINTECH en unos lugares más que en otros, siendo los Valles, el sector del Distrito Metropolitano de Quito con mayor frecuencia transaccional seguido del Norte de la ciudad.
- La geo-referenciación realizada en el apartado 4.2 permite constatar que en ambos sectores se encuentran concentrados un mayor número de plazas para el uso de estos medios de pago.

Objetivo 3. Identificar los servicios de FINTECH del Sistema Financiero Nacional, de acuerdo con las plataformas y medios de acceso, para la categorización de los costos de uso.

- En el capítulo III apartado 3.7.1.1 se encuentra el tarifario FINTECH construido a partir de la Reforma a la Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera- Resolución No. 514-2019.F BCE (Banco Central del Ecuador , 2018), dentro del cual se pueden identificar las plataformas y medios de acceso a servicios FINTECH, como lo son: cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, banca virtual, banca celular, banca telefónica, tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

Para este objetivo se ha plantean dos hipótesis, la primera corresponde a **H3**: La mayoría de los encuestados accede a servicios FINTECH a través de su celular. En correspondencia a los resultados evidenciados en el punto 4.4.3 se acepta la hipótesis.

- Mediante el criterio de dominancia estadística se encontró que el medio de acceso a productos FINTECH que prevalece es el celular. La razón expuesta por los encuestados hace referencia dos puntos: el primero es el recordatorio de credenciales, las cuales en el teléfono celular son reemplazadas por reconocimiento dactilar / facial y el segundo motivo de tal preferencia es, la experiencia de uso es decir consideran más amigable la aplicación móvil.

La segunda hipótesis para el objetivo en mención refiere, **H4**: Los servicios FINTECH más utilizados por los encuestados corresponden a transferencias bancarias e interbancarias. Acorde a los resultados indicados en el apartado 4.4.4 se rechaza la hipótesis planteada.

- A través del criterio de dominancia estadística se determina que el servicio FINTECH que presenta una mayor frecuencia de uso es el retiro de dinero en efectivo mediante

cajeros automáticos. Esta dinámica puede responder a la inestabilidad económica y social por la cual se atravesaba en el período de análisis debido al confinamiento. Las personas optaban por retirar sus ingresos y mantener en las instituciones financieras únicamente los montos necesarios para pagos y transferencias.

Objetivo 4. Categorizar los costos de los servicios de FINTECH, de acuerdo con los parámetros de frecuencia, para determinar el uso por parte de las personas naturales en relación de dependencia del Distrito Metropolitano de Quito en el I Cuatrimestre del año 2020.

- Dentro del apartado 3.7.1.1 capítulo III, se expone el tarifario FINTECH construido a partir de la Reforma a la Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera- Resolución No. 514-2019.F BCE (Banco Central del Ecuador, 2019). Tomando en consideración esto y el nivel transaccional diversificado, los parámetros de frecuencia establecidos se conformaron en 6 clases. 0; de 1 a 5; de 6 a 15; de 16 a 30; de 31 a 50; hasta más de 50 transacciones por familia. El establecimiento de estas clases se realiza con la finalidad de evitar sesgo de información ya que al segmentar de esta forma se abarca una frecuencia transaccional nula, baja, media baja, media, media alta y alta.

Destinado a este objetivo se ha planteado la **H5**: Los gastos de transacción a través de FINTECH corresponden a la frecuencia de uso y no al valor de consumo. De acuerdo con los hallazgos expuestos en el apartado 4.4.5 se acepta la hipótesis.

- A través del cálculo de medias estadísticas de las clases antes mencionadas, se obtuvo el producto de estas, asignándoles el costo de transacción correspondiente. Como se evidencia en el apartado 4.4.5 los gastos devengados por el uso de FINTECH varían

respecto a su frecuencia de uso y no por el costo individual de cada uno de estos productos. Concluyendo que, a pesar de establecerse costos relativamente bajos, el tener una frecuencia transnacional alta esto se convierte en el determinante del porcentaje de gastos que podría afectar al ingreso familiar.

Objetivo 5. Determinar la incidencia de los costos de los servicios FINTECH en el ingreso familiar de las personas en relación de dependencia del del Distrito Metropolitano de Quito.

A partir de los anteriores objetivos expuestos, en el apartado 4.4.6 se analizan los resultados obtenidos. Los cuales permiten aceptar la hipótesis asignada a este objetivo; **H6** Del ingreso familiar más del 5% se destina al gasto por transacciones de servicios FINTECH.

- Mediante el cálculo de media estadística aplicado en la hipótesis 5, se agruparon los costos por tipo de transacción. Lo cual permitió demostrar que el expendio destinado a gastos FINTECH puede tener un efecto de hasta el 4,5% sobre el ingreso familiar. Esto tomando como base 1 SBU para establecer dicha relación. Sin embargo, al adicionar todos los tipos de transacciones a los que se puede acceder mediante FINTECH el gasto puede llegar hasta un 16% del total de sus ingresos.
- Debido a que el nivel transaccional va ligado al ingreso percibido, esto ocasiona una relación inversa. Es decir, entre más ingreso tenga una familia la incidencia sobre este será menor. Por ello, a pesar de ser poco probable que una familia con un ingreso equivalente a 1 SBU pueda incurrir en un nivel transaccional alto, no se puede descartar esta posibilidad.

Recomendaciones

- A las Instituciones del Sistema Financiero Nacional se recomienda emplear su tecnología FINTECH para analizar patrones de consumo y conducta financiera en sus usuarios y

mediante esta información implementar medidas que provean mejoras en la educación financiera, así como conocimiento de sus productos y costos.

- Al realizar el presente estudio se ha evidenciado que el factor que determina los gastos incurridos por el cliente en transacciones FINTECH depende directamente del número de operaciones realizadas, por ello se recomienda a las Instituciones del Sistema Financiero Nacional, crear propuestas con un costo relativo acorde a rangos de uso, en base a la frecuencia transaccional de sus clientes y que ellos se puedan acoger según las transacciones planificadas a ser realizadas en un período de tiempo preestablecido.
- Mediante los resultados obtenidos referentes a medios de acceso se evidencia un uso predominante de la banca móvil, en base a ello se recomienda a las Instituciones Financieras implementar mejoras en su omnicanalidad, de esta manera a través de diferentes medios, ya sean estos físicos o digitales, proporcionar una experiencia de calidad al usuario.
- A través de la presente investigación se ha transparentado una problemática a nivel social, personas que a pesar de contar con una formación académica de tercer y/o cuarto nivel carecen de una planificación financiera, según lo expuesto se recomienda a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, crear convenios a través de la Unidad de Gestión de la Vinculación en donde se permitan desarrollar proyectos referentes a esta importante temática.
- Se recomienda a los jefes de hogar recurrir a una planificación financiera en la cual se contemplen los costos incurridos para realizar los diversos pagos y, en base a esta información establecer alternativas que ayuden a reducir el impacto dentro de su presupuesto familiar.

Líneas Futuras de Investigación

Una vez concluido el trabajo de investigación se generan distintas problemáticas a ser desarrolladas y analizadas en estudios futuros, los cuales constituirán un complemento al presente.

- El período de análisis en el cual se ha desarrollado el estudio, corresponde a cambios en el ámbito económico, así como a una inestabilidad financiera la cual generó sobreendeudamiento en las personas, una de las razones por las cuales se generó este hecho es el sobregiro en tarjetas de crédito. Se plantea el análisis de lo expuesto.
- Analizar el impacto de las medidas económica adoptadas en el margen de la Ley Humanitaria 2020 en la economía familiar y la afectación sobre nivel de vida de las personas, la propuesta surge ya que en la presente investigación se ha evidenciado una disminución de ingresos en los meses de análisis los cuales corresponden a la aplicación de estas medidas financieras.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, J. (2017). EL CONSUMO Y SU IMPORTANCIA ECONÓMICA. *Economía*, 19.
- Acevedo, R. (2014). *Estudio de los clientes segmento personal plus de Bancolombia frente al uso de transacciones electrónicas en Cúcuta*. Colombia: Universidad de la Sabana.
- Aibar, m. (22 de 6 de 2018). *Finanzas personales: planificación, control y gestión*. Obtenido de http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/finanzas_perso.pdf
- Albán, G. C. (2016). Cómo medir la percepción de la responsabilidad social empresarial en la industria de. *ISSN 1390-938x*, 18. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Desktop/Downloads/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf>
- Aldás y Uriel. (2017). Análisis Multivariante Aplicado con R. En Aldás y Uriel, *Análisis Multivariante Aplicado con R* (págs. 159 - 181). Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Altimir, O., Beccaria, L., & González, M. (2000). • *La evolución de la distribución del ingreso familiar en argentina: Un análisis de sus determinantes*. Argentina: UNLP.
- Ando, A., & Modigliani, F. (1963). *The 'Life-cycle' Hypothesis of Saving: Aggregate Implications and Tests*. United States: American Economic Review.
- APABANC. (19 de 09 de 2017). *VALORES*. Obtenido de <https://apabanc.es/inicio/servicios/valores/>
- Arias-Gómez, J. V.-K. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Asociación de Impositores y Usuarios de Bancos y Cajas de Ahorros de Aragón. (2019). *Encuesta sobre conocimiento y uso de servicios FINTECH en 2019*. Obtenido de <https://www.adicae.net/publicaciones.html>
- Asociación Nacional de Instituciones Financiera. (2018). *Los Servicios Financieros Digitales en América Latina*. Obtenido de <http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/articulos/archivo20181204163600PM.pdf>

- B.B.V.A. (16 de 09 de 2019). *Presupuesto familiar*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/que-gastos-deben-aparecer-siempre-en-el-presupuesto-familiar/>
- B.P.O. Latam. (21 de 02 de 2019). *¿Internet y finanzas personales? Tips para usarlos a tu favor*. Obtenido de <http://bpolatam.com/blog/internet-y-finanzas-personales-tips-para-usarlos-a-tu-favor/>
- Banco Central del Ecuador . (2018). *Información económica bancaria* . Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica/>
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Codificación de Resoluciones*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/707-resoluciones-junta>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). *FINTECH: América Latina 2018*. Colombia: BID.
- Barrera, A. (21 de 11 de 2016). *El presupuesto, el ahorro y la inversión familiar*. Obtenido de <https://www.finanzaspracticas.com.mx/finanzas-personales/el-arte-de-presupuestar/finanzas-familiares/el-presupuesto-el-ahorro-y-la-inversion-familiar>
- Bembibre, V. (15 de 02 de 2009). *Definición de Inversiones*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/inversiones.php>
- Bergman, M. (2007). *Payment System Efficiency and Pro-Competitive Regulation*. United States: Riksbank workshop.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (2003). *Finanza*. Pearson Educación.
- Broseta, A. (10 de 02 de 2020). *¿Qué son los fondos mutuos y cómo funcionan?* Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/fondos-mutuos-agf/3392174-que-son-fondos-mutuos-como-funcionan#:~:text=Un%20Fondo%20Mutuo%20es%20un,en%20diferentes%20valores%20de%20inversi%C3%B3n.>
- Buenaventura, G. (10 de 03 de 2003). *LA TASA DE INTERÉS: INFORMACIÓN CON ESTRUCTURA*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232003000100002#:~:text=Dado%20que%20los%20montos%20de,le%20denomina%20tasa%20de%20inter%C3%A9s.&text=A%20esta%20presentaci%C3%B3n%20de%20la,s e%20le%20llama%20tasa%20peri%C3%B3dica.

- C.A.F. (25 de 06 de 2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS*. Obtenido de https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/oecd_caf_financial_education_latin_americaes.pdf
- Cabero, J. (2001). *Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medios de enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Cámara de Comercio Electrónico del Ecuador. (2018). *Encuesta de Comportamiento de las Transacciones No Presenciales en Ecuador*. Obtenido de <http://cece.ec/>
- Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (2019). *Comportamiento de las Operaciones no Presenciales en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.uees.edu.ec/pdf/ecommerce-2018.pdf>
- Cañal, F. (1995). *Las rentas familiares en el impuesto sobre la renta de las personas físicas*. España: Universidad de Salamanca .
- Carrasco, E. (08 de 01 de 2019). *Declaración de impuestos | ¿Qué son?* Obtenido de <https://www.stelorder.com/terminologia-facturacion/declaracion-de-impuestos/#:~:text=La%20declaraci%C3%B3n%20de%20impuestos%20es,en%20un%20a%C3%B1o%20en%20espec%C3%ADfico>.
- Casal, J. &. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 1(1), 3-7.
- Cegarra, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chávez, N. (2010). Renta per cápita como medida de desarrollo económico en Latinoamérica. *Equidad Desarrollo*, 37-48.
- Coase, R. (1937). *La naturaleza de la empresa*. Estados Unidos: The Federal Communications Commission.
- Coll, F. (8 de 10 de 2017). *Cajero automatico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cajero-automatico.html>
- Contraloría General del Estado. (2016). *REGLAMENTO PARA LAS DECLARACIONES PATRIMONIALES JURADAS*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/REGLAMENTO-PARA-LAS-DECLARACIONES-PATRIMONIALES-JURADAS_ene2017.pdf

- Crespo, E. (11 de 5 de 2015). *Qué son los tributos y tipos: impuestos, contribuciones y tasas*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/los-distintos-tipos-de-tributos-impuestos-contribuciones-y-tasas/>
- Debitoor. (2019). *Tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-tarjeta-credito>
- Debitoor. (2019). *Tarjeta de Débito*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/tarjeta-debito>
- Diego, C. (17 de 06 de 2014). *Definición de Banca electrónica*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/banca-electronica#:~:text=La%20banca%20electr%C3%B3nica%2C%20o%20tambi%C3%A9n,r%C3%A1pida%20a%20trav%C3%A9s%20de%20Internet.>
- Diego, C. (17 de 06 de 2017). *Definición de Banca electrónica*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/banca-electronica#:~:text=La%20banca%20electr%C3%B3nica%2C%20o%20tambi%C3%A9n,r%C3%A1pida%20a%20trav%C3%A9s%20de%20Internet.>
- Diego, L. (29 de 07 de 2013). *¿En qué consiste el flujo de caja libre?* Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/en-que-consiste-el-flujo-de-caja-libre#:~:text=Una%20de%20las%20variables%20que,%20maquinaria...>
- Duesenberry, J. (1967). *Renta, Ahorro y Teoría del Comportamiento del Consumidor*. España: Alianza Editorial.
- Economipedia. (2019). *Banca virtual*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banca-online.html>
- Escamilla, C. (2017). *Tributación sobre las transacciones electrónicas*. España : Unir.
- Ferguson, C., & Gould, J. (1971). *Teoría microeconómica* . España: FONDO DE CULTURA ECONOMICA.
- Fernández, M. (05 de 07 de 2015). *Corresponsales bancarios: la forma de eliminar el viaje hasta el banco*. Obtenido de <https://www.finanzaspersonales.co/consumo-inteligente/articulo/corresponsales-no-bancarios-como-funcionan/56261#:~:text=Corresponsales%20bancarios%3A%20la%20forma%20de%20e>

liminar%20el%20viaje%20hasta%20el%20banco,-
Si%20usted%20es&text=Estos%20lugares%20se

Figuroa, A. (2009). *Finanzas Personales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980007.pdf>

Figuroa, S. (2017). *Finanzas Personales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980007.pdf>

Fine, C. (2016). Digitalización financiera: el community banking en la era de la disrupción digital. *Papeles de Economía Española*, (149), 2.

Florez, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. México: Grupo Patria.

Fonseca, M. (13 de 10 de 2012). *Inflación*. Obtenido de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/inflacion#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Inflaci%C3%B3n,adquieren%20menos%20bienes%20y%20servicios.>

Forero, J. (12 de 03 de 2015). *¿Cómo ahorrar, gastar e invertir en familia?* Obtenido de <https://www.finanzaspersonales.co/ahorro-e-inversion/articulo/finanzas-familiares-como-ahorrar-gastar-e-invertir-en-familia/72199>

Friedman, M. (1957). *A Theory of the Consumption Function*. España: Alianza Universidad.

Fumiko, H., & Keeton, W. (2012). *Medición de los costos de los métodos de pago minoristas*. Kansas City.

Fumiko, H., & Keeton, W. (2012). *Medición de los costos de pago minoristas*. Kansas City.

Galindo, D., & Murillo, M. (2017). *EL IMPACTO GENERADO POR LAS FINTECH QUE OFRECEN SERVICIOS DE PAGOS MÓVILES, SOBRE LA SUSTITUCIÓN DE CANALES DE PAGO EN PERSONAS BANCARIZADAS EN BOGOTÁ, COLOMBIA*. Obtenido de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1849/MDM_778.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, I. (28 de 02 de 2018). *Definición de Sobregiro*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/sobregiro#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20sobregiro%20hace,la%20abona%20de%20todos%20modos.>

- García, I. (25 de 04 de 2018). *Definición de Utilidad*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/utilidad#:~:text=El%20concepto%20de%20utilidad%20hace,o%20bienes%20en%20t%C3%A9rminos%20financieros.&text=En%20el%20%C3%A1mbito%20de%20las,de%20una%20inversi%C3%B3n%20o%20venta>.
- García, M. (2014). ESTIMACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO EN UNA ESCALA DE VALORACIÓN. *Redaly*, 41-58.
- George, D. &. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Georgescu, N. (1976). *Analytical Economics*. United States: ENST.
- Gestión. (2018). *Definición prestamo*. Obtenido de <https://www.gestion.org/que-es-un-presupuesto/>
- Gil, S. (07 de 07 de 2016). *Deducción en España*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/deduccin.html>
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- González, J. (15 de 08 de 2019). *Cómo analizar nuestras deudas y saber de cuáles salir primero*. Obtenido de <https://tranquifinanzas.com/blog/deudas/salir-de-deudas-paso-uno/>
- González, P. (09 de 04 de 2015). *¿Qué es Devolución?* Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-devolucion/>
- González, R. (30 de 01 de 2020). *7 Fuentes De Ingresos Que Te Ayudarán A Generar Riqueza*. Obtenido de <https://www.acumulariqueza.com/fuentes-de-ingresos/>
- Gould, A., & Ferguson, J. (1971). *Production Frontiers*. United States: Cambridge University Press.
- Guillermo, R. (17 de 11 de 2008). *Que significa confianza para la economía*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/significa-confianza-economia-opinion-474818>
- Gutiérrez, F. (11 de 11 de 2011). *Tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-tarjeta->

C3%B3n%20Extraordinaria%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/6.%20Diagn%C3%B3stico%20Territorial.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2018). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Nac_Ingresos_Gastos_Hogares_Urb_Rur_ENIGHU/ENIGHU-2011-2012/Metologia_ENIGHUR_2011-2012_rev.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Nac_Ingresos_Gastos_Hogares_Urb_Rur_ENIGHU/ENIGHU-2011-2012/Metologia_ENIGHUR_2011-2012_rev.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2018). *Estadísticas demográficas* . Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2019). *Cargos por servicios financieros*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/Resoluci%C3%B3n-No.-514-2019-F.pdf>

Kafka, F. (1984). *Teoría Económica* . Perú: Universidad del Pacífico.

Keynes, J. (1936). *Teoría General de la Ocupación, el Interés y el Dinero*. United States: Macmillan Cambridge University Press.

Kuznets, S. (1973). *Crecimiento económico moderno*. Madrid: Aguilar.

Kuznets, S. (1974). *Consideraciones en torno al crecimiento económico de las naciones modernas*. Barcelona: Ariel.

Kuznets, S. (1995). *Nota sobre la estructura de la producción y del crecimiento agregado*. Madrid: Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

León, J. (2012). *Costos de Transacciones en Costa Rica*. Costa Rica: Munich University Library .

Linarez, R. (06 de 05 de 2013). *Naturaleza del Dinero*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/139728530/Naturaleza-Del-Dinero->

- Mendoza, M. (14 de 09 de 2019). *¿De dónde viene la Asistencia Virtual?* Obtenido de <https://profesionalvirtual.net/que-es-un-asistente-virtual/>
- Menesby, E. (1966). *Microeconomía*. United States: Business Schoo.
- Mengual, J. (2013). La utilización del juicio de experto para la evaluación de TIC: el Coeficiente de competencia experta. *Redalyc*, 23-28.
- Merino, J. (24 de 05 de 2015). *DEFINICIÓN de Gastos flexibles*. Obtenido de <https://inversiopedia.com/gastos-flexibles/#:~:text=DEFINICI%C3%93N%20de'Gastos%20flexibles'&text=Los%20gastos%20flexibles%20son%20costos,se%20incurri%C3%B3%20en%20el%20gasto.>
- Miguel, C. E. (2001). Impacto de las nuevas tecnologías en las pautas de consumo de los clientes bancarios y en la propuesta de valor de las entidades. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, (48), 364-395.
- Modigliani, F., & Brumberg, R. (1954). *Utility Analysis and the Consumption Function: an Interpretation of Cross-section Data* in Kenneth K. Kurihara. United States: Rutgers University Press.
- Mogollón, E. (17 de 02 de 2011). *Valor Neto*. Obtenido de [https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/valor-neto/#:~:text=Valor%20Neto%3A%20Definici%C3%B3n,bruto%20de%20una%20variable%20determinada.&text=Sin%20embargo%2C%20el%20valor%20neto,y%20Hacienda%20\(entre%20otros\).](https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/valor-neto/#:~:text=Valor%20Neto%3A%20Definici%C3%B3n,bruto%20de%20una%20variable%20determinada.&text=Sin%20embargo%2C%20el%20valor%20neto,y%20Hacienda%20(entre%20otros).)
- Mondragón, J. (05 de 05 de 2016). *cuenta conjunta*. Obtenido de [https://www.expansion.com/diccionario-economico/cuenta-conjunta.html#:~:text=1.,m%C3%A1s%20titulares%20\(firma%20mancomunada\).](https://www.expansion.com/diccionario-economico/cuenta-conjunta.html#:~:text=1.,m%C3%A1s%20titulares%20(firma%20mancomunada).)
- Montero, S. (16 de 07 de 2016). *Rendimiento*. Obtenido de <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-son-los-rendimientos/#:~:text=El%20rendimiento%20es%20la%20ganancia,ende%20llevarlo%20a%20un%20beneficio.>

- Montes de Oca, J. (23 de 09 de 2009). *Crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Morán, G., Vega, F., & Mora, R. (2018). • *Análisis de la relación entre el ingreso familiar mensual y el costo de la canasta básica en el Ecuador. Periodo 1982 – 2017*. Ecuador: Revista Espacios.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2018). *Situación económica y productiva del DMQ*. Obtenido de <http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/wp-content/uploads/documentos/pdf/diagnosticoeconomico.pdf>
- Muñoz, M. (2004). *Determinantes del ingreso y del gasto corriente de los hogares*. Colombia : Scielo.
- Núñez, H. (30 de 10 de 2019). *¿Qué es la administración de dinero?* Obtenido de <https://blog.independencia.com.mx/blogs/finanzas-personales/que-es-la-administracion-de-dinero#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20de%20dinero%20consiste,de%20cumplir%20con%20objetivos%20propuestos>.
- Olaya Víctor. (2014). *Sistemas de información geográfica*. CreateSpace.
- Olmedo, L. (2009). *Las finanzas personales*. Colombia : Universidad EAN.
- Pareto, W. (1938). *Manual of Political Economy*. Francia: The New Palgrave.
- Parkin, M. (2009). *Economía*. Madrid: Pearson.
- Pedrosa, S. (04 de 04 de 2014). *Préstamo*. Obtenido de [https://economipedia.com/definiciones/prestamo.html#:~:text=Un%20pr%C3%A9stamo%20es%20una%20operaci%C3%B3n,inter%C3%A9s%20\(precio%20del%20dinero\)](https://economipedia.com/definiciones/prestamo.html#:~:text=Un%20pr%C3%A9stamo%20es%20una%20operaci%C3%B3n,inter%C3%A9s%20(precio%20del%20dinero)).
- Pedroza, S. (23 de 09 de 2014). *Gasto*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Peiro, A. (27 de 3 de 2016). *Asesor financiero*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/asesor-financiero.html>

- Pérez, A. (06 de 08 de 2019). *¿Qué es un gasto discrecional? ¿Y un gasto obligatorio?* Obtenido de <https://www.finanzas.com/gasto-discrecional-gasto-obligatorio>
- Pérez, J. (09 de 09 de 2009). *DEFINICIÓN DE GRAVAMEN*. Obtenido de <https://definicion.de/gravamen/#:~:text=Del%20lat%C3%ADn%20grav%C4%81men%2C%20un%20gravamen,que%20supone%20la%20cuota%20tributaria.>
- Pérez, J. (12 de 02 de 2010). *DEFINICIÓN DE*. Obtenido de [https://definicion.de/deuda/#:~:text=Deuda%20es%20un%20concepto%20que,\(generalmente%20dinero\)%20a%20otra.&text=En%20la%20econom%C3%ADa%20de%20un%20pa%C3%ADs%20pueden%20asumirse%20diversos%20tipos%20de%20deudas.](https://definicion.de/deuda/#:~:text=Deuda%20es%20un%20concepto%20que,(generalmente%20dinero)%20a%20otra.&text=En%20la%20econom%C3%ADa%20de%20un%20pa%C3%ADs%20pueden%20asumirse%20diversos%20tipos%20de%20deudas.)
- Pérez, J. (27 de 04 de 2010). *Riqueza*. Obtenido de <https://definicion.de/riqueza/>
- Pérez, J. (12 de 05 de 2012). *TASA DE INTERÉS*. Obtenido de <https://definicion.de/tasa-de-interes/#:~:text=La%20noci%C3%B3n%20de%20tasa%20de,en%20un%20momento%20en%20particular.>
- Pérez, J. (12 de 05 de 2012). *Tasa de Interés Anual*. Obtenido de <https://definicion.de/tasa-de-interes/>
- Pérez, J. (09 de 04 de 2013). *DEFINICIÓN DE INTERÉS COMPUESTO*. Obtenido de <https://definicion.de/interes-compuesto/>
- Pérez, J. (08 de 06 de 2014). *DEFINICIÓN DE CUOTA*. Obtenido de <https://definicion.de/cuota/#:~:text=Cuota%2C%20del%20lat%C3%ADn%20quota%2C%20es,un%20club%2C%20asociaci%C3%B3n%2C%20etc.>
- Pérez, J. (30 de 05 de 2014). *DEFINICIÓN DE TARJETA DE DEBITO*. Obtenido de <https://definicion.de/tarjeta-de-debito/#:~:text=La%20idea%20de%20tarjeta%20de,descuenta%20autom%C3%A1ticamente%20de%20la%20cuenta.>
- Pigou, A. (1920). *La economía del bienestar*. United States: Palgrave Macmillan.
- Placencia, A. (2017). *Caracterización de la gestión de finanzas personales en la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .

- Profina.com. (30 de 05 de 2018). *Importancia de las Finanzas Personales*. Obtenido de <https://www.profima.co/blog/finanzas-personales/46-importancia-de-las-finanzas-personales>
- Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 119.
- Rey, L. (12 de 11 de 2009). Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Roca, M., & Samper, M. (2011). *Money sutra: Finanzas personales para bolsillos reales*. Colombia: Conecta.
- Rodríguez, F. (2018). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión.: Una propuesta metodológica*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Rodríguez, N. (20 de 9 de 2016). *Comisión financiera - ¿Qué es una comisión financiera?* Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/comision-financiera#:~:text=La%20comisi%C3%B3n%20financiera%20como%20comisi%C3%B3n,como%20la%20emisi%C3%B3n%20de%20bonos.>
- Roldán, P. (27 de 07 de 2016). *Hipoteca*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/hipoteca.html>
- Roldán, P. (20 de 10 de 2018). *Finanzas*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>
- Romero, I. (2016). *Finanzas para no financieros*. España: Vértice.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Punta Santa Fe.
- Samuelson, P. (1956). *Social Indifference Curves*. United States: Quarterly Journal of Economics.
- Sánchez, J. (09 de 06 de 2015). *Coste de la vida*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coste-la-vida.html>
- Sánchez, L. (12 de 04 de 2019). *Presupuesto*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-un->

presupuesto.html#:~:text=Un%20presupuesto%20es%20un%20plan,futuro%20y%20expresarlo%20en%20dinero.

Sarmiento, J. (1985). *Finanzas personales*. Colombia: Estandar.

Segura, J. (15 de 04 de 2020). *Finanzas Personales*. Obtenido de <https://estrategafinanciero.com/finanzas-personales/>

Segura, N. (12 de 11 de 2013). *Medios de pago*. Obtenido de <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml#:~:text=Un%20medio%20de%20pago%20es,de%20intercambio%20de%20ampli%20aceptaci%C3%B3n>.

Servicio de Rentas Internas. (2016). *ANEXO DE GASTOS PERSONALES EN LÍNEA*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5BCnT7gra9gJ:https://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/413cb2a2-e3bf-444b-8947-bb134817f69b/INSTRUCTIVO%2BANEXO%2BGASTOS%2BPERSONALES%2BENERO%2B2016.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Servicio de Rentas Internas. (2020). *REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/2f052de7-67ff-43b0-bfe2-65f42db24c93/REGLAMENTO+APLICACION+DE+LA+LEY+DE+REGIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO.pdf>

Sevilla, A. (09 de 08 de 2017). *Recesion Económica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recesion-economica.html#:~:text=Una%20recesi%C3%B3n%20es%20un%20decrecimiento,periodo%20de%20C2%ABvacas%20flacas%C2%BB>.

Simón, M. H. (2014). *Finanzas: Vestidas por unos y alborotadas por otros*. EDAF, 8.

Smith, A. (1776). *Investigacion de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. Escocia : Universidad de Glasgow.

Smith, A. (1776). *Naturaleza y causa de la riqueza de las naciones*. México: Fondo de cultura económica.

- Sorensen, P., & Whitta, H. (2008). *Introducción a la macroeconomía avanzada*. Madrid: McGraw-Hill.
- TransUnion. (2020). *El impacto financiero en los consumidores colombianos de la pandemia del COVID-19*. Obtenido de https://global-uploads.webflow.com/58c5b8748712539d1de79645/5ed18b3e6b0dc4b994b6639c_TransUnion%20Colombia%20-%20Impacto%20financiero%20en%20consumidores%20COVID-19%20-%20Mayo%202020.pdf
- Ucha, F. (12 de 09 de 2009). *Definición de Riqueza*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/riqueza.php>
- Varas, R. (2018). *FINTECH vs Sistema Financiero Tradicional*. Obtenido de https://www.centrumthink.pucp.edu.pe/Docs/files/FINTECH_vs_sistema_financiero_tradicional_f.pdf
- Vásquez, R. (04 de 04 de 2015). *Depreciación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/depreciacion.html>
- Vásquez, R. (22 de 04 de 2016). *Ahorro*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>
- Vásquez, R. (19 de 07 de 2016). *Opción at the money (ATM) – a dinero*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/at-the-money.html#:~:text=Una%20opci%C3%B3n%20financiera%20est%C3%A1%20a,que%20l a%20opci%C3%B3n%20est%C3%A1%20basada.>
- Velecela, P. A. (2017). Finanzas personales: la influencia de la edad en la toma de. *Killkana Sociales*, 81-88. Obtenido de <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Dialnet-FinanzasPersonales-6297480.pdf>
- Weiner, S. E. (2008). *The Federal Reserve's Role in Retail Payments: Adapting to a New Environment*". Kanasa City.
- Wentworht, H., & Kong, T. (2016). JUDGMENT OF EXPERTS FOR THE VALIDATION OF AN INSTRUMENT OF MEASUREMENT OF BURNOUT. *Redalyc*, 23-28.

Westreicher, G. (12 de 11 de 2009). *Banca telefónica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banca-telefonica.html#:~:text=La%20banca%20telef%C3%B3nica%20es%20el,su%20celular%20o%20tel%C3%A9fono%20fijo>.

Wise, B. (24 de 02 de 2017). *Qué es un adelanto de efectivo? – Conceptos básicos*. Obtenido de <https://www.caminofinancial.com/es/que-son-los-adelantos-de-efectivo/#:~:text=Los%20adelantos%20de%20efectivo%20son,compa%C3%B1a%20financiera%20mediante%20de%20un%20sitio%20directo>.

Zamora, W. (25 de 01 de 2019). *¿Qué es y cómo usar la Banca Móvil a su favor?* Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/que-es-y-como-usar-la-banca-movil-a-su-favor/>