



Impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales en el Cantón Rumiñahui, a partir de la modificación de los impuestos a la importación de equipos tecnológicos, durante el periodo 2019-2020.

Caiza Ñacata, Bryan Mauricio y Olipa Cárdenas, Carolina Patricia

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciado en Finanzas,
Contador Público - Auditor

Ing. Salazar Baño, Alfredo Geovanny, Mg.

16 de agosto del 2021



Document Information

Analyzed document	TesisUrkund_Olipa&Caiza.docx (D111325201)
Submitted	8/16/2021 6:31:00 AM
Submitted by	SALAZAR BAÑO ALFREDO GEOVANNY
Submitter email	agsalazar@espe.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	agsalazar.espe@analysis.urbund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/MEDICI%C3%93N%20EN%20INVESTIGACI%C3%93N%20%281%29.pdf Fetched: 4/4/2021 4:37:28 PM	 1
SA	TESIS-HECTOR PACHECO IMPRIMIR UPG.pdf Document TESIS-HECTOR PACHECO IMPRIMIR UPG.pdf (D34359625)	 2





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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“Impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales en el Cantón Rumiñahui, a partir de la modificación de los impuestos a la importación de equipos tecnológicos, durante el periodo 2019-2020”** fue realizado por los señores **Caiza Ñacata, Bryan Mauricio y Olipa Cárdenas, Carolina Patricia** el cual 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, 16 de agosto del 2021



Firmado digitalmente por:
ALFREDO
GEOVANNY
SALAZAR BANO

Ing. Alfredo Geovanny Salazar Baño, Ph. D.

C. C. 1707862304



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, **Caiza Ñacata, Bryan Mauricio**, con cédula de ciudadanía n° 1723768485 y **Olipa Cárdenas, Carolina Patricia** con cédula de ciudadanía n° 1719479337, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"Impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales en el Cantón Rumiñahui, a partir de la modificación de los impuestos a la importación de equipos tecnológicos, durante el periodo 2019-2020"** 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, 16 de agosto del 2021

Firma

Caiza Ñacata, Bryan Mauricio

C.C.: 1723768485

Firma

Olipa Cárdenas, Carolina Patricia

C.C.: 1719479337



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros **Caiza Ñacata, Bryan Mauricio**, con cédula de ciudadanía n° 1723768485 y **Olipa Cárdenas, Carolina Patricia** con cédula de ciudadanía n° 1719479337, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales en el Cantón Rumíñahui, a partir de la modificación de los impuestos a la importación de equipos tecnológicos, durante el periodo 2019-2020”** en el Repositorio Institucional cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 16 de agosto del 2021

Firma

Caiza Ñacata, Bryan Mauricio

C.C.: 1723768485

Firma

Olipa Cárdenas, Carolina Patricia

C.C.: 1719479337

Dedicatoria

El presente trabajo está lleno de esfuerzo, sacrificio y constancia, la dedico con todo mi amor a mi maravillosa madre quien con su apoyo y sabiduría me ha ayudado a culminar con éxito. A mi grandiosa hermana quien es luz en mi vida, a mis tíos quienes con sus consejos de padre siempre han estado presentes.

Carolina Olipa

El presente trabajo de titulación lo dedico a mis padres, a mis hermanos, a mi familia y a mis amigos que me apoyaron y me dieron la mano cuando más lo necesitaba. Dedico todo este esfuerzo y dedicación a los que creyeron en mí.

Bryan Caiza

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su amor incondicional, a mi madre que ha dedicado su vida a darme amor, comprensión y apoyo.

Gracias a mi hermana, mi cómplice, mi amiga, mi aliento para ser cada día mejor.

Gracias al Ing. Geovanny Salazar quien nos ha ayudado a culminar con éxito nuestra vida universitaria, que Dios lo cuide siempre y le colme de bendiciones.

Gracias a mis amigos por todos esos recuerdos que hacen que mi rostro dibuje una sonrisa cada vez que me acuerdo de ellos, les deseo éxitos en sus vidas y que la culminación de nuestra vida universitaria sea solo el principio de algo maravilloso en cada una de sus vidas.

Gracias a mis profesores por su dedicación y sabiduría.

Gracias a mi compañero y amigo Bryan quienes juntos con esfuerzo y un arduo trabajo hemos culminado con éxito nuestra tesis, brindo por ti que tengas un excelente futuro.

Carolina Olipa

Agradezco a Dios por bendecir mi camino y guiarme por senderos de bien, a mis padres, hermanos, familia y novia por ser el apoyo incondicional en cada momento; a nuestro director de tesis Geovanny Salazar por la paciencia y compromiso en el desarrollo en nuestra investigación, a mi compañera de tesis Carolina Olipa que incansablemente trabajó y confió en mí a lo largo de la carrera, a mis docentes por compartir todos sus conocimientos y experiencias conmigo, y a mis compañeros que día a día compartieron momentos inolvidables en nuestra amada Universidad.

Bryan Caiza

Índice de Contenidos

Urkund.....	2
Certificación.....	3
Responsabilidad de Autoría.....	4
Autorización de Publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Índice de Contenidos.....	8
Índice de Tablas.....	11
Índices de Figuras.....	13
Resumen.....	14
Abstract.....	15
Capítulo I.....	16
Introducción.....	16
Planteamiento del Problema.....	18
Objetivos.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Determinación de Variables del Entorno.....	19
Hipótesis.....	19
Justificación.....	19
Capítulo II.....	21
Marco Teórico y Estado de Arte.....	21
Marco Teórico.....	21
Estado del Arte.....	27
Capítulo III.....	32
Metodología.....	32

Enfoque de la Investigación	32
Diseño de la Investigación.....	32
Población y Muestra.....	33
Descripción de Variables.....	34
Sección Finanzas Digitales.....	35
Sección Impacto Socioeconómico	35
Sección Información Socioeconómica del Encuestado	35
Procedimiento para Tratamiento de la Información	37
Análisis de Fiabilidad	37
Ley de Normalidad.....	37
Análisis Factorial Exploratorio (AFE).....	38
Análisis Factorial Confirmatorio (AFC).....	39
Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM)	41
Capítulo IV.....	42
Resultados.....	42
Análisis Descriptivo	42
Información socioeconómica	42
Finanzas digitales.....	48
Impacto Socioeconómico.....	54
Contraste de la hipótesis: Modelo de Ecuaciones Estructurales.....	57
Análisis de Fiabilidad	57
Ley de Normalidad.....	59
Análisis Factorial Exploratorio (AFE).....	59
Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)	64
Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM)	68
Discusión	71
Conclusiones	73
Recomendaciones	75

Bibliografía..... 76

ANEXOS..... 85

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Cantidad de Ítems por cada Variable Latente</i>	35
Tabla 2	<i>Frecuencia por Sexo</i>	42
Tabla 3	<i>Frecuencia por Estado Civil</i>	44
Tabla 4	<i>Frecuencia por Ocupación</i>	45
Tabla 5	<i>Frecuencia por Ingresos</i>	46
Tabla 6	<i>Frecuencia de Educación</i>	47
Tabla 7	<i>Uso de las Finanzas Digitales</i>	48
Tabla 8	<i>Preocupación del Riesgo</i>	49
Tabla 9	<i>Probabilidad del Riesgo</i>	50
Tabla 10	<i>Severidad del Riesgo</i>	50
Tabla 11	<i>Expectativa de Esfuerzo</i>	51
Tabla 12	<i>Expectativa del Desempeño</i>	52
Tabla 13	<i>Calidad de la Información</i>	52
Tabla 14	<i>Condiciones Facilitadoras</i>	53
Tabla 15	<i>Control de las Finanzas Personales</i>	53
Tabla 16	<i>Influencia Social</i>	54
Tabla 17	<i>Influencia Económica</i>	55
Tabla 18	<i>Satisfacción del Usuario</i>	56
Tabla 19	<i>Bienestar Financiero</i>	57
Tabla 20	<i>Alpha de Cronbach de cada VO</i>	58
Tabla 21	<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	58
Tabla 22	<i>Estadísticos de Elemento Resumen</i>	59
Tabla 23	<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	60
Tabla 24	<i>Varianza Total Explicada</i>	61
Tabla 25	<i>Comparación de la Prueba KMO y Bartlett</i>	62
Tabla 26	<i>Componentes Obtenidos del AFE</i>	64
Tabla 27	<i>Análisis de Fiabilidad-Modelo Sustituto</i>	65

Tabla 28 <i>Fiabilidad Compuesta</i>	67
Tabla 29 <i>Correlaciones al Cuadrado y Raíz Cuadrada del AVE</i>	68
Tabla 30 <i>Parámetros Estimados Estandarizados del Modelo SEM</i>	68

Índices de Figuras

Figura 1 <i>Modelo UTAUT</i>	22
Figura 2 <i>Modelo DyM</i>	25
Figura 3 <i>Modelo Conceptual Inicial</i>	31
Figura 4 <i>Frecuencia por Sexo</i>	42
Figura 5 <i>Frecuencia por Edad</i>	43
Figura 6 <i>Frecuencia por Estado Civil</i>	44
Figura 7 <i>Frecuencia por Ocupación</i>	45
Figura 8 <i>Frecuencia por Ingresos</i>	46
Figura 9 <i>Frecuencia de Educación</i>	47
Figura 10 <i>Modelo Sustituto</i>	66
Figura 11 <i>Modelo SEM</i>	69
Figura 12 <i>Modelo Final</i>	70

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si el uso de las plataformas de finanzas digitales ha provocado un impacto social y económico en la población del cantón Rumiñahui, a partir de la eliminación del impuesto a la importación de equipos tecnológicos (AD-Valorem) en noviembre del año 2019 como punto en el tiempo. Para llevar a cabo el estudio se determinó una muestra de 398 personas para el levantamiento de datos.

El equipo de investigación utilizó el Método de Ecuaciones Estructurales (SEM), y a partir de la revisión bibliográfica, se recopiló 73 variables observadas agrupadas en 13 variables latentes, que se sometió a una validación con expertos en el ámbito financiero, social y económico. Dentro del SEM se efectuó el Análisis Factorial Exploratorio que mide la fiabilidad y normalidad del modelo, y consecuentemente un Análisis Factorial Confirmatorio que mide la validez convergente y discriminante del modelo.

En consecuencia, se obtuvo un modelo que permitió probar la validez y el ajuste del modelo propuesto, con esto se afirma que la preocupación, probabilidad y severidad del riesgo generan un impacto en la expectativa del desempeño, en la expectativa del esfuerzo y en el control de las finanzas personales por el uso de las plataformas de finanzas digitales generando bienestar financiero y satisfacción en el usuario.

Finalmente, del total de la muestra se identificó que el 54,77% los usuarios de las plataformas de finanzas digitales son mujeres, el 60,55% tienen de 19 a 31 años, el 64,07% son solteros, el 39,20% trabaja bajo relación de dependencia con ingreso de entre \$400.00 a \$800.00 y en su mayoría con un nivel de educación superior.

Palabras Clave:

- **FINANZAS DIGITALES**
- **PLATAFORMAS DE FINANZAS DIGITALES**
- **USUARIOS**
- **MODELO SEM**

Abstract

The objective of this research work is to determine if the use of digital finance platforms has caused a social and economic impact on the population of the Rumiñahui canton, from the elimination of the import tax on technological equipment (AD-Valorem) in November 2019 as a point in time. To carry out the study, a sample of 398 people was determined for data collection.

The research team used the Structural Equations Method (SEM), and based on the bibliographic review, 73 observed variables were collected grouped into 13 latent variables, which were subjected to validation with experts in the financial, social and economic fields. Within the SEM, the Exploratory Factor Analysis was carried out, which measures the reliability and normality of the model, and consequently a Confirmatory Factor Analysis which measures the convergent and discriminant validity of the model. Consequently, a model was obtained that allowed to test the validity and adjustment of the proposed model, with this it is affirmed that the concern, probability and severity of the risk generate an impact on the performance expectation, the effort expectation and the control of personal finance by the use of digital finance platforms generating financial well-being and user satisfaction.

Finally, of the total sample, it was identified that 54.77% of the users of digital finance platforms are women, 60.55% are between 19 and 31 years old, 64.07% are single, and 39.20 % work under a dependency ratio with income between \$ 400.00 to \$ 800.00 and mostly with a higher education level.

Keywords:

- **DIGITAL FINANCE**
- **DIGITAL FINANCE PLATFORMS**
- **USERS**
- **SEM MODEL**

Capítulo I

Introducción

En la actualidad la era digital ha pasado de ser un lujo a ser una herramienta de trabajo, obligando a la población a adquirir uno o varios equipos tecnológicos. Estos equipos han permitido la interrelación global sea a nivel social, educativo, laboral, de negocios, investigativo y en cada una de las distintas áreas que la sociedad ha descubierto por sí misma. La evolución tecnológica está marcando un antes y un después en el desarrollo social, económico, financiero y educativo (Rivoir y Morales, 2019).

Woetzel et al. (2014) afirman que el desarrollo digital producido por el internet y sus plataformas además de generar ganancias crean nuevos mercados enfocados a bienes y servicios digitales que ofrecen transparencia en la información. Las innovaciones tecnológicas conocidas como innovaciones disruptivas están reemplazando la gestión financiera tradicional, transformando los servicios financieros como tal a servicios financieros digitales; la adopción de las finanzas digitales incluye el diseño, entrega y prestación de servicios financieros, por medio del uso de plataformas financieras digitales.

Para Engku el al. (2018) los servicios que ofrece las plataformas son pagos, bienes raíces, inversión, seguros, depósitos, banca, ahorro según lo argumentan Demirgüç-Kunt et al. (2007), mercado de capitales y productos de gestión del riesgo, enfocados a un grupo tan grande de participantes o usuarios como sea posible.

En tanto que, Woetzel et al. (2014) afirman que es importante mencionar que las finanzas digitales tienen la capacidad de ofrecer a las personas un servicio bancario asequible, conveniente y seguro, además ayuda a tener un mayor control de las finanzas personales, permite una rápida toma de decisiones financieras, un manejo eficiente de los recursos que dispone el usuario, además ofrece la capacidad de realizar y recibir pagos (Tabitha y Stella, 2019). El propósito de las finanzas digitales es fortalecer la inclusión financiera, definida como el uso de cuentas bancarias formales que aportan beneficios de bienestar financiero, bienestar social según lo afirman Yu y Huang (2020), como ahorrar para la jubilación, invertir

en educación, aprovechar oportunidades comerciales alcanzando bienestar económico (Allen et al., 2012).

La activación de cuentas y el manejo de los servicios financieros están asociados con el sector (urbano o rural) donde vive el usuario, los beneficios a los que accede el usuario son la reducción de costos y una mayor proximidad con el sistema financiero digital. Si las personas tienen acceso a instrumentos financieros, aumenta el ahorro, la inversión y el consumo, cabe aclarar que el uso de los servicios financieros debe ser real.

Según Allen et al. (2012) una persona puede tener acceso a los servicios financieros, pero no utilizarlos ya sea de mane voluntaria o involuntaria cuando la barrera de precios o la discriminación impiden el acceso. Por lo expuesto, el estudio está enfocado en determinar si las personas están aprovechando las disrupciones tecnológicas para incursionar en la utilización de las plataformas de finanzas digitales fortaleciendo así la inclusión financiera y por ende gozando de los beneficios financieros que ofrecen.

Por tanto, la presente investigación se divide en cuatro capítulos: en el Capítulo I se expone la introducción, el objeto de estudio (ámbito geográfico y demográfico), el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la determinación de variables del entorno (dependiente e independiente) y la justificación.

En el Capítulo II se narra el marco teórico y el estado del arte; en el marco teórico se expone las teorías que sustentan la investigación que son: la teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología; y el modelo de éxito del sistema de información de DeLone y McLean. Al concluir la investigación exploratoria, se presenta el modelo conceptual inicial con sus respectivas hipótesis.

En el Capítulo III referente al marco metodológico se desarrolla el enfoque y diseño de la investigación, el instrumento de medida, la población y muestra objeto de estudio, se describe las variables latentes y observadas. Se concluye con la investigación de tipo correlacional donde se detalla el procedimiento para el tratamiento y análisis de la información, compuesto por la fiabilidad del instrumento, el análisis factorial exploratorio y el análisis factorial confirmatorio.

En el Capítulo IV se muestran los resultados y el análisis de la investigación en relación con el impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales. Finalmente, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Planteamiento del Problema

La digitalización de los procesos está cambiando al mundo en todo ámbito y más aún a nivel financiero, pues gracias a las plataformas de finanzas digitales los usuarios pueden realizar transacciones, transferencias, pagos, depósitos, a través de ellas; es decir, más que un lujo se ha convertido en una herramienta que permite el manejo del dinero de forma eficiente y eficaz, ayudando al usuario en la toma de decisiones constantemente.

Las instituciones financieras hoy en día impulsan a la inclusión financiera mediante las plataformas de finanzas digitales con la intención de expandir y promulgar la cultura del ahorro, inversión y gasto medido. Según el Banco Central del Ecuador (2019) el 60% de la población tiene acceso por lo menos a un servicio financiero ya sea de ahorro, cuenta corriente o cuenta de crédito entre otros, a su vez podemos afirmar que cuatro de cada diez ecuatorianos no pertenecen al sistema financiero.

Los servicios y productos financieros digitales no han tenido una gran acogida por parte de la población, del total solo el 50,9% tienen una cuenta bancaria y de este el 47% afirma utilizar los productos y servicios financieros. Según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (2019) el otro 49.10% de la población no forma parte del sistema financiero

En contraste con lo anterior, el uso de las plataformas de finanzas digitales por parte de la población ecuatoriana es muy reducido por factores como la desconfianza, el desconocimiento, la falta de recursos tecnológicos y un escaso incentivo por parte de las instituciones financieras y el gobierno; factores que limitan al individuo a incursionar en el mundo digital y en consecuencia a gozar de los beneficios que ofrece; afectando directamente al desarrollo social y económico.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales del Cantón Rumiñahui, medido a través de los factores de aceptación de uso y comportamiento de los usuarios, a partir de la modificación de los impuestos a la importación de equipos tecnológicos en noviembre del año 2019 como un punto en el tiempo.

Objetivos Específicos

- Construir un marco teórico a la problemática sobre el uso de las plataformas de finanzas digitales.
- Establecer las variables objeto de estudio de anteriores investigaciones sobre el uso de las plataformas de finanzas digitales.
- Determinar los factores que influyen directamente en el uso de las plataformas de finanzas digitales.

Determinación de Variables del Entorno

Variable independiente: Factores sociales y económicos.

Variable dependiente: Uso de las finanzas digitales.

Hipótesis

H1: Los factores de aceptación y comportamiento de uso generan un impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales del Cantón Rumiñahui.

H0: Los factores de aceptación y comportamiento de uso no generan un impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales del Cantón Rumiñahui.

Justificación

Las finanzas digitales en la actualidad han sido el eje principal por el que se dinamiza la economía de un país debido al mayor flujo de efectivo que se genera, incentivando a las personas a incursionar en el mundo de los negocios como son la inversión, el financiamiento y en el caso de los usuarios de las plataformas de finanzas digitales a realizar operaciones bancarias con seguridad y óptimo control de sus finanzas personales.

Por ello, el presente tema de estudio es importante porque nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de la sociedad por el uso de las plataformas de finanzas digitales, y que beneficios ha tenido; y partir de eso evaluar el impacto económico y social en los usuarios, que gracias al tener acceso a una tableta, una computadora o un celular inteligente se han podido integrar al sistema financiero e incursionar en los productos y servicios que ofrece la banca.

Capítulo II

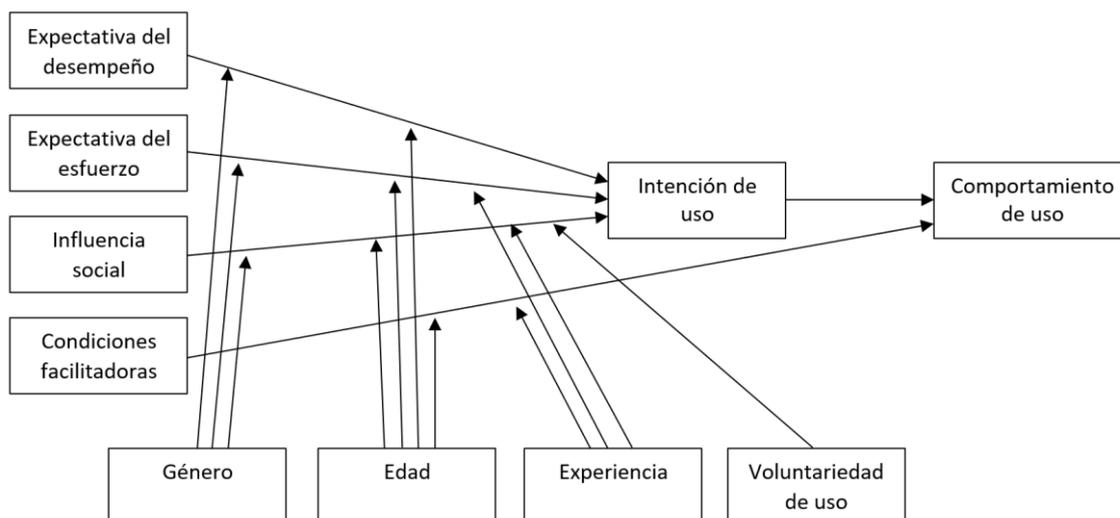
Marco Teórico y Estado de Arte

Marco Teórico

Para la elaboración de este capítulo se consideró investigaciones previas relacionadas al tema de estudio, donde se describen las teorías que sustentan la presente investigación, la teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT) y el modelo de éxito del sistema de información de DeLone y McLean (Modelo DyM), estas ayudaron a determinar los factores que influyeron en el uso de las plataformas de finanzas digitales, así como las consecuencias de su uso en el aspecto económico y social.

La teoría UTAUT fue diseñada para examinar los factores de uso de las plataformas de finanzas digitales, esta unifica ocho teorías individuales: la teoría de la acción razonada, el modelo de aceptación de la tecnología, el modelo motivacional, la teoría del comportamiento planificado, un modelo que combina el modelo de aceptación de la tecnología y la teoría del comportamiento planificado, el modelo de utilización de PC, la teoría de la difusión de la innovación y la teoría social cognitiva (Venkatesh et al., 2015).

Por otra parte, la teoría UTAUT tiene cuatro variables fundamentales que permiten determinar la aceptación y el comportamiento de uso de los usuarios de las plataformas de finanzas digitales: expectativa de desempeño (ED), expectativa de esfuerzo (EE), influencia social (IS) y condiciones facilitadoras (CF) (Venkatesh et al., 2015). A continuación, se adjunta el modelo propuesto por Venkatesh donde relaciona las cuatro variables (Figura 1).

Figura 1**Modelo UTAUT**

Nota. Fuente: Morris et al. (2014).

Expectativa de Desempeño (ED)

Tarhini et al. (2016) definieron la utilidad de uso de las plataformas de finanzas digitales al ahorro de tiempo al momento de realizar gestiones financieras, al manejo de efectivo, al esfuerzo que conlleva el realizar pagos, a la conveniencia de pago, al reposo rápido y a la efectividad del servicio. Por tanto, según los autores los beneficios que obtiene el usuario por el uso de la plataforma es el desempeño en sus tareas bancarias.

Expectativa de Esfuerzo (EE)

La teoría UTAUT define la EE como el grado de dificultad asociado con el uso de la plataforma de finanzas digitales (PFD), esta variable se sustenta en la facilidad de uso percibida y la complejidad. La EE permite predecir los factores que influyen en el comportamiento, en el uso de la tecnología y ayuda a determinar si el consumidor considera y evalúa el esfuerzo implícito que se requiere para aceptar y utilizar una herramienta tecnológica, como una computadora, un celular o una tableta antes de decidirse a comprarla o utilizarla (Xiao, 2019).

Xiao-Qian (2019) determina que la variable permitió conocer si el esfuerzo de los consumidores depende de los beneficios obtenidos al aceptar y utilizar la tecnología,

independientemente de si su uso es voluntario u obligatorio. Tarhini et al. (2016) afirman en su estudio que si los nuevos sistemas son fáciles de usar y no requieren de mucho esfuerzo, la probabilidad de adopción es mayor.

Influencia Social (IS)

La IS según Venkatesh et al. (2015) definen como la manera en que la sociedad influye en las personas cercanas (familiares, amigos, compañeros) para que utilicen la tecnología en el manejo de sus finanzas personales. La IS se relaciona directamente con tres variables: norma subjetiva, factores sociales e imagen que puede ser alterada por el grado de aceptación (Xiao, 2019).

Condiciones Facilitadoras (CF)

La CF según Venkatesh et al. (2015) permitieron medir el nivel de apreciación que tiene una persona frente a la existencia de una infraestructura organizativa y técnica que impulsa el uso de las finanzas digitales. En este contexto la CF analiza la disponibilidad de recursos tecnológicos necesarios para hacer uso de las plataformas de finanzas digitales, aprovechando las facilidades que el nuevo sistema bancario ofrece (Tarhini et al., 2016).

Debido a la alta robustez de las variables los autores pretendían predecir la intención de uso y el uso que los usuarios dan a las plataformas de finanzas digitales; el éxito de la intención y el uso depende de las ventajas relativas que ofrece la PFD a los usuarios, como solución alternativa a una misma necesidad. Con la plataforma se puede realizar actividades bancarias como transacciones, transferencias, pagos sin restricción de horario, control de las finanzas personales y de esa manera alcanzar el bienestar financiero personal. El uso de estas variables ha sido utilizado en varios estudios que soportan el tema de investigación (Xiao, 2019; Tai y Ku, 2013; Yu, 2012; Tarhini et al., 2016; Allen et al., 2016).

Riesgo Percibido

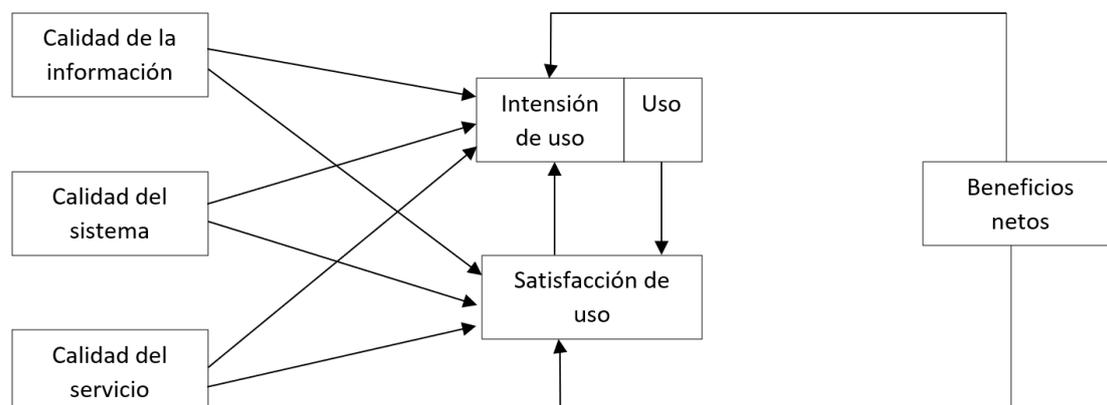
Es importante mencionar que UTAUT no considera el riesgo percibido por el uso de las plataformas de finanzas digitales para administrar las finanzas personales, es

decir, el nivel de riesgo percibido por el usuario debido a la falta de contacto físico o porque se trata de servicios financieros intangibles o servicios en línea (Figueredo, 2016). La preocupación por el riesgo percibido y el comportamiento de aceptación de los usuarios en perspectiva financiera se respaldada con estudios previos como: las finanzas personales en Figueredo (2016), en otros como: la comprensión de la adopción de la banca por Internet: una teoría unificada de aceptación y uso de tecnología y aplicación de riesgo percibido según lo establece Oliveira y Popovič (2014).

Por tanto, las finanzas permiten que las personas puedan controlar los costos, el ahorro y la inversión generando estabilidad en su situación financiera, influyendo directamente en sus expectativas, actitudes y emociones. El aprendizaje de las finanzas ayuda a gestionar de forma eficaz la asignación adecuada de ingresos, para minimizar los costos, adoptar formas de preservar y aumentar la propiedad personal. Deimantaite y Visockaite (2016) definieron que la gestión de las finanzas personales depende en gran medida de las inversiones, porque son una fuente adicional de ingresos que genera capital regular para satisfacer las necesidades y para implementar propósitos financieros, alcanzando independencia o bienestar financiero.

Considerando lo dicho por Xiao (2019) la primera teoría estudia la aceptación de uso de la PFD y el comportamiento de los usuarios de la plataforma, la segunda teoría del modelo de éxito del sistema de información diseñado por DeLone y McLean (Modelo DyM) en el año 1992 ayuda a explicar el impacto que produce el uso de las plataformas de finanzas digitales. Además, permitió conocer hasta qué punto beneficia la gestión financiera personal a los usuarios de las finanzas digitales del cantón Rumiñahui. Este modelo está conformado por seis variables, calidad del servicio (CS), calidad de la información (CI), calidad del sistema (CSS), intención de uso (IU), satisfacción del usuario (SU) y beneficios netos (BN).

A continuación, se presenta el modelo propuesto por DeLone y McLean donde relaciona las seis variables que explica el impacto de uso de las plataformas de finanzas digitales (Figura 2).

Figura 2*Modelo DyM*

Nota. Fuente: Xiao-Qian (2019).

Calidad del Servicio (CS)

La CS se define como el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario con el sistema de información en aspectos relacionados a la usabilidad, eficacia y efectividad (Tam y Oliveira, 2016). Por otro lado, Seddon (1997) menciona que la CS mide la existencia o no de errores en la información, documentación y mantenimiento del sistema. Según DeLone y McLean (2003) la CS influye directamente en los constructos IS e IU.

Calidad de la Información (CI)

La CI es una variable principal para el modelo DyM porque genera métricas como: integridad, facilidad de comprensión, relevancia y seguridad del sistema. Se define también como el contenido percibido de la información con relación a la confianza y precisión que otorga el sistema, valiéndose de esta manera como un impulso a la IU de las plataformas de finanzas digitales y alcanzado la SU (Tam y Oliveira, 2016).

Calidad del Sistema (CSS)

La CSS se define como la particularidad que tiene un sistema para emitir información a los usuarios, facilitando su desenvolvimiento en sus distintas actividades financieras (Xiao, 2019). Al mismo tiempo la CSS impulsa al IU de las plataformas de finanzas digitales puesto que genera confianza, flexibilidad, precisión, facilidad de uso y

se lo puede medir por el nivel de compatibilidad que abarca el hardware y el software del sistema con el usuario (Tam y Oliveira, 2016).

Intensión de Uso (IU)

Seddon (1997) determina que la IU es la variable que se refiere al nivel de beneficios esperados a partir de los recursos y esfuerzo que el usuario haya depositado en la plataforma. Puede medirse por el tiempo real de uso, la relevancia de uso y profundidad de uso; este constructo se puede ver interrelacionado con otros constructos tales como CI, CS y CSS y estos pueden afectar a la variable SU (Xiao, 2019).

Satisfacción de Uso (SU)

Esta variable explica la caracterización de la información por parte del usuario una vez que el sistema la haya procesado, la CS y la CI están estrechamente relacionados con la SU, así que son responsables de generar satisfacción o no al usuario por la precisión, facilidad de uso, eficiencia y eficacia con que se maneja el sistema (Xiao, 2019). Para Tam y Oliveira (2016) la buena experiencia en el uso del sistema condujo a una mayor SU, es decir que la intención de uso precede al constructo SU.

Gestión de las finanzas personales (BN)

Según DeLone y McLean (2003) plantea a BN como una nueva variable en el modelo DyM, con la intención de explicar que ningún resultado es completamente positivo, por ello el término BN mide el éxito final del sistema. Así mismo BN busca medir la ventaja relativa al utilizar las finanzas digitales mediante un sistema tecnológico en una organización o en el mismo usuario, por ello tiene una estrecha relación con la variable SU e IU (Xiao, 2019).

Según Xiao (2019) los BN generan una ventaja relativa para las plataformas de finanzas digitales frente a acudir presencialmente a las instituciones financieras, para el público objetivo los BN se consideran soluciones alternativas de una misma necesidad. Everett Rogers en Navarro (2005) afirmó que la adopción o uso se da por diferentes razones, necesidad de los beneficios sociales y/o económicos, la presión del entorno,

pérdida de estatus o de capacidad económica, la sociedad decide adoptar un nuevo producto porque tecnológicamente es más avanzado o porque es utilizado por un grupo social más desarrollado o culturalmente más reconocido.

Por tanto, el uso de las plataformas de finanzas digitales permite que las personas gestionen sus finanzas personales, permitiendo a su vez que puedan alcanzar su bienestar financiero o también llamada libertad financiera. La libertad financiera se define como la solvencia que tiene una persona para liquidar sus gastos y satisfacer sus necesidades, se afirma que el control del dinero influye directamente en la economía de una persona y por tanto en la economía de una familia.

Las cuatro primeras variables ayudan a determinar la IU de las plataformas de finanzas digitales y las dos últimas variables ayuda a determinar la eficiencia y eficacia de la plataforma, es decir, mide la satisfacción que le provoca al usuario. Chung (2009) utilizó la teoría DyM para conocer los factores que afectaban a los usuarios en el uso de la banca móvil para realizar actividades de finanzas digitales o de comercio electrónico. Según Gay (2012) el modelo podría dividirse en tres etapas, primero la etapa de diseño (calidad del sistema, calidad del servicio y calidad de la información), segundo la etapa de entrega del producto (uso de la plataforma de finanzas digitales y satisfacción del usuario) y tercero la etapa de resultados por el uso de la plataforma (beneficios netos).

Estado del Arte

En base a lo expuesto anteriormente, la combinación de los dos modelos permite investigar cuales son los factores que influyen en los usuarios al utilizar las plataformas de finanzas digitales para la gestión financiera personal y las consecuencias del uso de la plataforma, considerando además el riesgo que conlleva el uso de servicios financieros intangibles.

A continuación, se expone la revisión literaria recolectada de anteriores investigaciones que han utilizado las variables nombradas en los modelos expuestos anteriormente. De la teoría UTAUT son ED, EE, IS y CF y de la teoría DyM son CS, CI, CSS, IU, SU y BN.

Los autores Xia y Hou (2016) en su estudio “Intención de uso del consumidor de productos financieros en línea: el ejemplo de Yuebao”, realizaron un estudio a los usuarios de la banca online con la finalidad de conocer si hacen uso o no los productos y servicios financieros digitales ofrecidos. Para llevar a cabo la investigación se basaron en la teoría DyM utilizando las variables IU, facilidad de uso, ventaja relativa, adicional para ampliar el estudio utilizaron la variable del riesgo y la confianza.

La variable IU utilizada en varias investigaciones como por ejemplo en el trabajo de Bhatti et al., (2013) también denominada intención de adopción por los autores Featherman y Pavlou (2003), intención de comportamiento por Oliveira y Popovič (2019), Tarhini et al. (2016) y Yu (2012) o también conocida como intención conductual en los trabajos de Engku et al. (2018) y Tai y Ku (2013).

En la investigación Oliveira y Popovič (2014) en el trabajo “comprender la adopción de la banca por Internet: una teoría unificada de aceptación” los autores buscaron comprender cuales fueron los factores determinantes que influyeron en los usuarios al momento de utilizar los servicios financieros en línea, como son la banca móvil. En ese caso se utilizó las variables intención del comportamiento y comportamiento de uso del modelo DyM y las variables IS, ED, EE y CF del modelo UTAUT, adicional amplió el estudio con la variable del riesgo percibido según lo descrito por Xia y Hou (2016) o también denominada credibilidad percibida por el autor Yu (2012), y por los autores Engku et al. (2018) y Tarhini et al. (2016).

Existen autores que también consideraron estudiar el riesgo que genera utilizar las plataformas de finanzas digitales, para ello emplearon otras variables para poder profundizar en este tema y determinar cuáles eran los efectos que conllevaba su uso, Featherman y Pavlou (2003) analizaron las variables riesgo de desempeño, riesgo financiero, riesgo de tiempo, riesgo psicológico, riesgo social, riesgo de privacidad y riesgo general; adicional Tai y Ku (2013) analizaron el riesgo de seguridad y el riesgo económico.

Los autores que combinaron las dos teorías UTAUT y DyM al igual que Oliveira y Popović (2014) son Tejil y Suresh (2020), Tarhini et al. (2016), Engku-Abdullah et al. (2018), Tai y Ku (2013) y Yu (2012). Tarhini et al. (2016) en su investigación tenía el propósito de investigar los factores que dificultaban o facilitaban la aceptación y el uso de la PFD, y en su estudio incrementaron la variable ajuste de la tecnología de la tarea porque según Junglas y Watson los usuarios de las finanzas digitales no aceptaban y utilizaban las plataformas tecnológicas si no satisfacía sus necesidades y ayudaba a mejorar su rendimiento.

La misma metodología la aplicaron Tam y Oliveira (2016) que buscaban comprender la importancia del uso de la banca móvil en el desempeño individual y determinar si era útil para los gerentes de la banca móvil aplicar estrategias para retener a los usuarios, en su estudio añadieron las variables características de la tecnología y características de la tarea, que corresponde a la teoría del impacto de desempeño del modelo TTF propuesto por Goodhue y Thompson en 1995. Lo que buscaban con esas variables es determinar la capacidad de la tecnología para respaldar una tarea y determinar cómo las características de ambas influían en el impacto de uso y rendimiento de los servicios financieros tecnológicos.

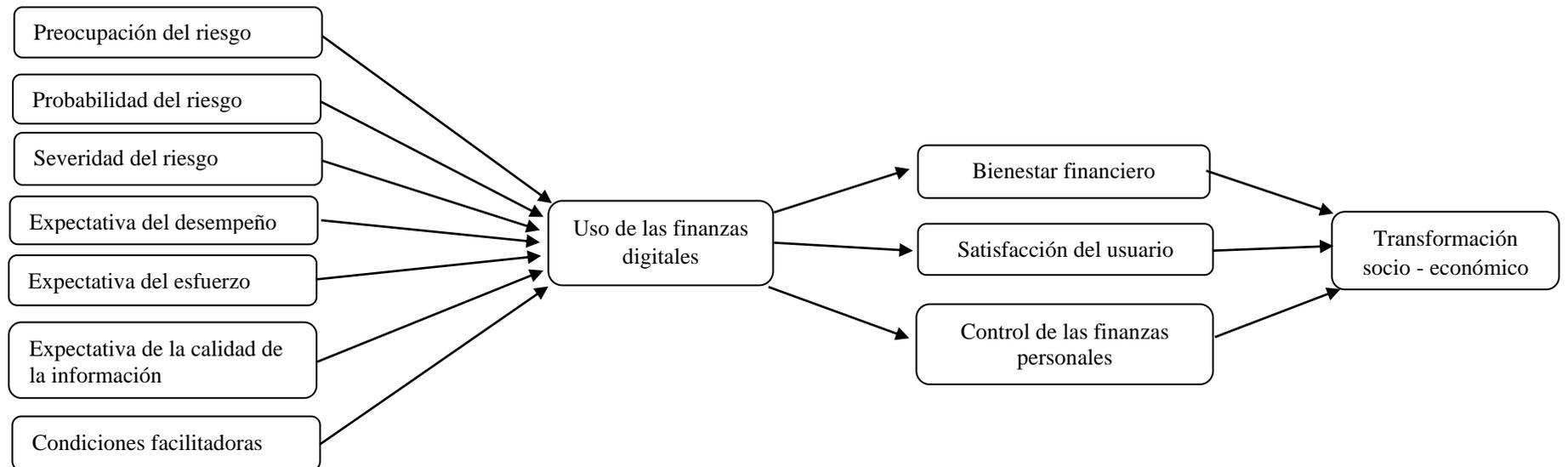
También se encontró estudios que aplicaban únicamente la teoría DyM para evaluar la confianza y la satisfacción de los usuarios de las plataformas de finanzas digitales, estos utilizaron las variables CS, CI (Bhatti et al., 2013), CSS o también denominada calidad del diseño de la interfaz (Chung, 2018); IU o facilidad de uso percibida; BN o ventaja relativa (Xia y Hou, 2016) y SU.

Es importante mencionar el estudio de Tejil y Suresh (2020) "Inclusión financiera digital: un catalizador para la influencia socioeconómica de las castas y tribus programadas en Kerala" que buscaba determinar hasta qué punto se ha producido la influencia socioeconómica como resultado de la inclusión financiera digital. Este estudio utilizó la teoría UTAUT y únicamente analizó la variable IS o como la denominó el autor

influencia social; y de la teoría DyM analizó la variable BN enfocada en la administración del dinero y para complementar la investigación empleo la variable influencia económica.

Adicionalmente, cada una de las investigaciones expuestas anteriormente analizan variables socioeconómicas para delimitar los resultados del estudio que son: género, edad, educación, experiencia en el uso del internet, profesión, ocupación e ingresos.

Después de la revisión de la literatura y teorías relacionadas con el tema de investigación, se ha propuesto un modelo conceptual inicial y de este se han planteado trece hipótesis. Cada una de las hipótesis mantiene una relación causal con trece variables latentes (uso de las finanzas digitales, preocupación del riesgo, probabilidad del riesgo, severidad del riesgo, expectativa de esfuerzo, expectativa del desempeño, expectativa de calidad de la información, condiciones facilitadoras y control de finanzas personales, influencia social, influencia económica, satisfacción del usuario y bienestar financiero).

Figura 3*Modelo Conceptual Inicial*

Nota. En esta figura se muestra los factores que influyen en el uso de las finanzas digitales y a su vez se identifica que factores influyen directamente en las transformación socioeconómica.

Capítulo III

Metodología

Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación se trata de un estudio no experimental debido a que se observaron situaciones existentes sin afectar ninguna situación durante la investigación, es decir se observaron los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural (Hernández et al., 2014). Además, es cuantitativo según lo establecido por Ching (2017) porque se midió los datos recolectados a partir de un instrumento de medida – encuesta, sobre el UFD a partir de la tecnología. Así mismo, Hernández et al. (2014) afirma que se trata de un estudio transversal porque se analizó el impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales entre los meses de abril y mayo del año 2021.

Diseño de la Investigación

El equipo de investigadores obtuvo información de fuentes primarias y secundarias, para la obtención de datos primarios se realizó un trabajo de campo que consistió en la recolección de datos mediante encuestas directamente a los sujetos investigados, sin manipular o controlar variable alguna. Y la obtención de datos secundarios se llevó a cabo mediante la revisión bibliográfica.

También cabe señalar que según Cabezas et al. (2018) desarrolló una investigación de tipo correlacional porque se buscó conocer la consistencia interna de cada VO en su VL determinadas en la investigación. Adicional, se trata de una investigación de tipo descriptiva porque se analizó el impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales, por medio de la aplicación de una encuesta en el cantón Rumiñahui (Hernández et al., 2014).

Como primer punto se realizó una revisión bibliográfica de varios autores que utilizaban el Método de Ecuaciones Estructurales, se analizó las variables observadas y latentes de cada uno de ellos y la pertinencia con la investigación. Después el equipo de investigación clasificó cada variable de acuerdo con las teorías planteadas UTAUT y DyM y finalmente por cada variable observada se definió una pregunta para la encuesta y de cada

variable latente se definió la pregunta general por cada sección de esta, esta clasificación se describe más adelante en la Descripción de Variables.

Como segundo punto, previo a la elaboración de la encuesta se solicitó la opinión de expertos en el ámbito financiero, económico y social con relación a la pertinencia y suficiencia de las variables que componen el modelo conceptual inicial de la investigación. Se entregó a los expertos un instrumento denominado Validación de Variables (Anexo 1) que se envió por correo electrónico y vía WhatsApp dependiendo del requerimiento según el experto, cabe mencionar que las variables correspondían a cada una de las preguntas que fueron planteadas en la encuesta.

Como tercer punto, se tomó en consideración cada una de las sugerencias de los expertos para la definición sólida de las variables, que permitió al equipo de investigación la elaboración preliminar del cuestionario. Este fue implementado en una prueba piloto a diez personas distribuidas en el Cantón Rumiñahui, con la finalidad de esclarecer las preguntas de la encuesta tanto en forma como en contenido, de esta manera se aseguró la comprensión del lector y se definió el cuestionario final o definitivo (Anexo 2).

Población y Muestra

A continuación, una vez definido el cuestionario final se aplicó el instrumento de medida considerando previamente cada una de las sugerencias expuestas por los expertos. Como dato la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo divide al Ecuador en nueve zonas y haciendo hincapié en la zona dos, esta se encuentra ubicada al noreste del país y está conformada por tres provincias (Napo, Orellana y Pichincha), dieciséis cantones y sesenta y ocho parroquias. Según el Gobierno Provincial de Pichincha (2017) el Cantón Rumiñahui lugar donde se llevó a cabo la recolección de la información, está ubicado en la provincia de Pichincha, conformado por seis parroquias denominadas San Pedro de Taboada, San Rafael, Fajardo, Sangolquí, Cotogchoa y Rumipamba con una población que asciende a un total de 85.852 habitantes.

Para el cálculo del tamaño muestral representativo y no sesgado de la población se utilizó un muestreo no probabilístico o muestreo intencional donde la elección de los

elementos no dependía de la probabilidad sino de las condiciones que permitieron realizar el muestreo (Scharager, 2001).

Tomando en consideración lo dicho por la Comisión de Legislación y Codificación (2005) se seleccionó a personas mayores de dieciocho años que han dejado de ser impúberes o también denominadas mayores de edad. Art 21. Según Salazar (2020) la población obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y en base a la fórmula de Slovin con un nivel de confianza (α) del 0,95 y con un nivel de error (e) del 0,05, se calculó una muestra del tamaño de 398 personas.

Finalmente, el trabajo de campo se realizó en los meses de abril y mayo del año 2021 por un equipo de encuestadores previamente capacitados. La recolección de información se la realizó de manera presencial y en línea por medio de la herramienta Google Forms que permitió al equipo de encuestadores registrar las respuestas dadas por el encuestado.

En conclusión, se aplicó la encuesta a un total de 450 personas del cantón Rumiñahui, de las cuales cuarenta y cinco decidieron participar en la encuesta, pero no utilizaban las plataformas de finanzas digitales, por tanto, no fueron tomados en consideración. Se obtuvo siete encuestas sin respuesta, obteniendo en total 398 encuestas que resultó en la muestra calculada.

Los entrevistados que decidieron participar, pero no utilizaban la PFD fueron 30 mujeres y 15 hombres entre 19 y 52 años de edad. Adicionalmente, los entrevistados que decidieron no participar en la encuesta fueron 4 mujeres y 3 hombres entre 23 y 28 años, porque 4 no tenían tiempo, 2 no le interesaba el tema y 1 no confiaba en la Universidad de la Fuerzas Armadas - ESPE.

Descripción de Variables

Además, es importante recalcar que después de la revisión de la literatura relacionada al tema de estudio, donde los autores exponían sus VL con sus respectivas VO, el equipo de investigación recolectó un total de 73 VO y se clasificaron en trece VL que son: uso de las finanzas digitales, preocupación del riesgo, probabilidad del riesgo, severidad del riesgo, expectativa de esfuerzo, expectativa del desempeño, expectativa de calidad de la información,

condiciones facilitadoras, control de finanzas personales, bienestar financiero, satisfacción del usuario, influencia social e influencia económica.

El equipo de investigadores delimitó el cuestionario final conformado por ítems distribuidos en tres secciones, impacto socioeconómico, finanzas digitales e información socioeconómica del encuestado, con un total de trece VL.

Sección Finanzas Digitales

Esta sección se conforma por nueve variables latentes: uso de las finanzas digitales, preocupación del riesgo, probabilidad del riesgo, severidad del riesgo, expectativa de esfuerzo, expectativa del desempeño, expectativa de calidad de la información, condiciones facilitadoras y control de finanzas personales.

Sección Impacto Socioeconómico

Esta sección se conforma por cuatro variables latentes influencia social, influencia económica, satisfacción del usuario y bienestar financiero.

Sección Información Socioeconómica del Encuestado

Finalmente, se solicitó a los usuarios de las PFD datos socioeconómicos relevantes del encuestado como son sexo, edad, estado civil, ocupación, ingresos y educación.

Dicho lo anterior cada variable latente contiene un número de ítems (Tabla 1) que fueron obtenidos de anteriores investigaciones descritas en el marco teórico, estos ayudaron a recopilar información confiable y veraz para definir la validez de la variable latente.

Tabla 1

Cantidad de Ítems por cada Variable Latente

No	Variables Latentes	Total Ítems
-----------	---------------------------	--------------------

1	Uso de las finanzas digitales	6
2	Preocupación del riesgo	4
3	Probabilidad del riesgo	4
4	Severidad del riesgo	4
5	Expectativa del esfuerzo	6
6	Expectativa del desempeño	5
7	Expectativa de la calidad de la información	6
8	Condiciones facilitadoras del acceso	6
9	Control de las finanzas personales	5
10	Satisfacción del usuario	8
11	Bienestar financiero	4
12	Influencia social	10
13	Influencia económica	5
Total		73

Nota. En la siguiente tabla se enumera la cantidad de variables observables que conforma cada variable latente.

En base a lo expuesto por Bisquerra y Pérez (2015) cada ítem fue medido en escalas Likert de siete niveles, siendo uno el nivel más bajo y siete el nivel más alto, nos basamos en esta escala con la finalidad de aumentar el nivel de sensibilidad, a más niveles de medidas mayor posibilidad de detectar diferencias entre las mediciones. Además según Bisquerra y Pérez (2015) se eligió una alternativa impar o indiferente para evitar que el encuestado se incline por uno u otro lado, eliminando así el punto medio.

A continuación, se redacta la agrupación de cada VL con sus VO (Anexo 3), en cuanto al uso de finanzas digitales (UFD) está compuesta por las VO (UFD1, UFD2, UFD3, UFD4, UFD5, UFD6); la VL preocupación del riesgo (PRER) abarca las VO (PRER1, PRER2, PRER3, PRER4); la VL probabilidad del riesgo (PROR) la componen las VO (PROR1, PROR2, PROR3, PROR4); la VL severidad del riesgo (SR) está compuesta por las VO (SR1, SR2, SR3, SR4).

Así mismo la VL expectativa del esfuerzo (EE) incluye las VO (EE1, EE2, EE3, EE4, EE5, EE6); la VL expectativa del desempeño (ED) engloba las VO (ED1, ED2, ED3, ED4, ED5, ED6); la VL calidad de la información (CI) está compuesta por las VO (CI1, CI2, CI3, CI4, CI5, CI6); la VL condiciones facilitadoras (CF) la componen las VO (CF1, CF2, CF3, CF4, CF5, CF6).

CF6); la VL satisfacción del usuario (SU) contiene las VO (SU1, SU2, SU3, SU4, SU5, SU6, SU7, SU8).

La VL bienestar financiero (BF) abarca las VO (BF1, BF2, BF3, BF4); la VL control de las finanzas personales (CFP) abarca las VO (CFP1, CFP2, CFP3, CFP4, CFP5), la VL influencia social (IS) contiene los VO (IS1, IS2, IS3, IS4, IS5, IS6, IS7, IS8, IS9, IS10); finalmente la VL influencia económica (IE) está compuesta por las VO (IE1, IE2, IE3, IE4, IE5).

Procedimiento para Tratamiento de la Información

Una vez culminado el levantamiento de la información, los datos se sometieron a un proceso de análisis con la finalidad de obtener un modelo ajustado satisfactorio, que explique la relación del uso de las finanzas digitales con el impacto social y económico en los usuarios. Los datos fueron transcritos al programa de Microsoft Excel 365, donde cada fila representa un encuestado y cada columna detalla la respuesta de cada ítem.

Análisis de Fiabilidad

Como primera instancia, se procedió con el análisis de fiabilidad en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25 que consistió en el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach (AC), con el afán de cuantificar la correlación entre los ítems que componen cada VL a continuación se exponen los límites para evaluar el coeficiente: menor a 0,5 es inaceptables, entre 0,5 a 0,6 se considera pobre, entre 0,6 a 0,7 cuestionable, entre 0,7 a 0,8 es aceptable, entre 0,8 a 0,9 es bueno y mayor a 0,9 se considera excelente (Hernández y Pascual, 2018). Se aspira que los valores superen el límite mínimo permitido de 0,70 demostrando la consistencia interna de los ítems con cada variable latente (Oviedo y Campo, 2005).

Ley de Normalidad

Como segunda instancia se realizó el análisis de la Ley de Normalidad (LN) previo al AFE para determinar si los datos cumplen con una distribución normal multivariante, para ello existen dos tipos de pruebas, la primera es la Prueba de Kolmogorov-Smirnov que se utiliza cuando el estudio supera los 50 datos y la segunda es la prueba de Shapiro-Wilk, este tipo de prueba se utiliza cuando existen menos de 50 datos. En ambos casos si p es mayor o

igual a 0,05 se confirma que los datos tienen una distribución normal, caso contrario si p es menor a 0,05 los datos no tienen una distribución normal. Cuando el resultado de esta medida estadística determina que los datos no tienen una distribución normal, se realiza el Análisis de Asimetría de Curtosis que ayuda al investigador a asumir que existe una distribución normal de los datos (Lévy, 2006).

Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

Para Escobedo et al. (2016) el no contar con un modelo teórico se procedió a la prueba inicial de unidimensionalidad AFE, este modelo se encarga de extraer valores con cierto criterio estadístico obteniendo una estructura factorial más simple e interpretación más fácil y significativa de las VL.

Para la extracción de variables existen diferentes métodos para poder llevar a cabo el análisis de la estructura de correlaciones, que permite identificar las VL que simplifican las relaciones de todas las VO que expone el estudio. Los métodos que existen son: componentes principales, mínimos cuadrados no ponderados, mínimos cuadrados generalizados, máxima verosimilitud, factorización de ejes principales, análisis alfa y análisis imagen (López y Gutiérrez, 2019).

Adicional a la elección del método de extracción de variables se debe elegir el método de rotación para distribuir las VO en VL más manejables, para esto existen dos métodos: rotaciones ortogonales utilizado para factores perpendiculares no correlacionados y rotaciones oblicuas utilizado para factores no necesariamente perpendiculares, pero si correlacionados. El método de rotación ortogonal se desglosa en tres tipos, Varimax, Quartimax y Equamax; y el método de rotación oblicua en dos tipos, Oblimin según Mavrou (2015) y Promax según López y Gutiérrez (2019).

Como primer resultado estadístico es el Kaiser-Mayer-Olkin (KMO), que es una prueba de bondad de ajuste que calcula si la muestra es suficiente para realizar el AFE. Nos basamos en los siguientes límites para interpretar el resultado del estadístico, si los valores son inferiores a 0,5 las variables no son sujetas de estudio, si el valor oscila entre 0,5 – 0,7

se considera mediocre, si esta entre 0,7 – 0,9 es bueno y si es mayor a 0,9 se considera muy bueno (Uvidia, 2020).

En segundo lugar, según Pérez y Medrano (2010) se calculó la PEB para obtener el resultado p , este debe ser menor a 0,05 para poder realizar un análisis factorial, de ser este el caso se confirma que la matriz propuesta en el estudio no es estadísticamente igual a la matriz original. Caso contrario si el valor p supera a 0.05 nos indica que la matriz propuesta es igual a la matriz original y por lo tanto no es viable realizar el análisis.

En tercer lugar, la Varianza Total Explicada (VTE) nos ayuda a determinar el aporte de cada VO al modelo, esta tabla permite dar a conocer los datos, autovalores y varianzas explicadas después de la extracción de la rotación, se acepta los autovalores superiores a uno.

En cuarto lugar, están las comunalidades que se obtuvieron una vez realizada la extracción, en esta tabla se puede observar que porcentaje de la varianza influye en el factor o VL. Estas tienen una condición óptima cuando la carga factorial es superior a 0,70 y deben existir al menos seis ítems por factor; tienen una condición moderada cuando la carga factorial se encuentra entre 0,30 – 0,70 y deben existir de tres a cuatro ítems por factor; y tienen una condición mínima cuando las comunalidades son bajas, es decir menores a 0,30 y en este caso deben existir al menos tres VO por VL.

En quinto lugar, se presenta la Matriz de Componentes Rotados (Anexo 7) con saturaciones superiores a 0.30 sustentando realmente el factor y explican una parte importante de la varianza total explicada (Lloret et al., 2014).

Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

Una vez definidas las variables que tienen una fuerte significancia y correlación, se procedió a utilizar la técnica estadística multivariante AFC, con el objetivo de depurar ítems que no representan al constructo denominado por Lévy (2006) o modelo estructural y definir el modelo conceptual del estudio. Primero se calculó los índices de bondad de ajuste del modelo para determinar según lo establecido por Escobedo et al. (2016) para determinar la calidad y precisión de los datos y de esa manera corroborar si se aplica para el fin de la

investigación; como segundo punto se determinó la validez convergente y la validez discriminante del modelo y para ello se utilizó el programa estadístico SPSS AMOS 26.

En una primera instancia se procede con las medidas de ajuste absoluto que permiten determinar el grado en que el modelo general predice la matriz de correlaciones y el Modelo de Ecuaciones Estructurales (Escobedo et al., 2016). Para Salgado (2009) las principales medidas de ajuste absoluto son el estadístico de verosimilitud Chi-cuadrado que comprueba la significancia de la prueba, es aceptable cuando los valores de chi-cuadrado/gl son de 2 a 3 y con límites de hasta 5, para no rechazar la hipótesis nula.

El índice de bondad de ajuste (GFI) de 0,90 a 1 para ser aceptable, según Jöreskog y Sörbom en Salgado (2009) ayuda a evaluar si el modelo debe ser ajustado. Error de aproximación cuadrático medio (RMSEA) < 0,05 para ser aceptable, según Steiger representa el ajuste anticipado con el valor total de la población y no en términos de la muestra, si este es menor a 0,05 el modelo se aproxima a la realidad y existe un buen ajuste del modelo con relación a la población.

Como segunda instancia se procedió con las medidas de ajuste incremental del modelo que permite comparar el ajuste respecto a otro modelo existente de peor ajuste por Ruiz et al. (2010) o modelo nulo según Escobedo Portillo et al. (2016). Este modelo calcula los siguientes índices, índice normado de ajuste (NFI) de 0,90 a 1 para ser aceptado según Bentler y Bonett en Salgado (2009), mide la reducción proporcional del ajuste cuando se pasa del modelo existente al modelo propuesto.

Índice de ajuste comparativo (CFI) de 0,90 a 1 según Bentler, ayuda a solucionar la dependencia de NFI al tamaño de la muestra (Doral Fábregas et al., 2018). Índice de ajuste incremental (IFI) de 0,90 a 1 compensa el incremento del indicador NFI (Salazar, 2020). Índice no normalizado de ajuste (NNFI) o índice Tucker Lewis (TLI) de 0,90 a 1 según Tucker y Lewis, compara el ajuste por grados de libertad entre el modelo existente y el modelo propuesto (Salgado Beltrán, 2009). Índice ajustado de bondad de ajuste (AGFI) según Jöreskog y Sörbom es el GFI ajustado por los grados de libertad del modelo propuesto y del modelo existente (Salgado, 2009).

A continuación, se determina la validez del modelo para ello se utiliza los coeficientes de correlación, para comprobar la validez convergente (las VO miden la VL) se utiliza la varianza media extraída (AVE) cuyos valores deben ser mayor que 0,5; y a fin de comprobar la validez discriminante (cada VL mide un concepto distinto que las otras VL) se recomienda que las correlaciones existentes entre las variables latentes sean menores a las raíces cuadradas del AVE (Mulero et al., 2015).

Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM)

Finalmente se estableció el modelo SEM con el objetivo de realizar un análisis estadístico multivariante que mide las relaciones estructurales entre VL y VO, esta técnica combina el AFE y el AFC (Schreiber et al., 2006). En contraste con lo anterior para estimación del modelo se utilizó los indicadores utilizados en el AFC, tomando en cuenta los umbrales antes señalados. El modelo SEM permite a los investigadores evaluar las complejas interrelaciones de dependencia e incorporar efectos de error sobre los coeficientes a la vez, permite justificar la teoría y para ello ayuda a determinar las relaciones de dependencia. Hair (2012) afirma que se trata de un conjunto de relaciones que aporta una explicación precisa, consistente y clara de un fenómeno.

Capítulo IV

Resultados

Análisis Descriptivo

A continuación, se presenta los resultados de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a un total de 398 usuarios del cantón Rumiñahui entre 19 a 63 años de edad, que confirmaron al momento de realizar la encuesta que si utilizan la PFD. A continuación, se procede con el análisis de datos de la información socioeconómica relevante del encuestado que fueron sexo, edad, estado civil, ocupación, ingresos y educación.

Información socioeconómica

Para una mejor interpretación de datos se clasificó para los usuarios de la PFD por su sexo femenino y masculino, con estos datos se concluye que hay más mujeres que hombres con un 9,54% más (Tabla 2, Figura 4) que utilizan la plataforma en el cantón Rumiñahui.

Tabla 2

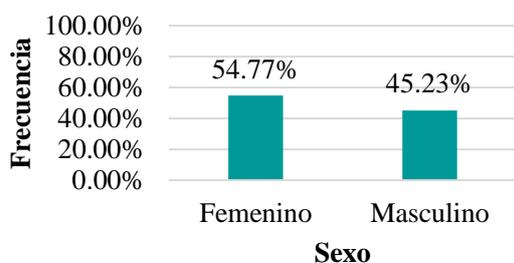
Frecuencia por Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	218	54,77%	54,77%	54,77%
Masculino	180	45,23%	45,23%	100,00%
Total	398	100%	100%	

Nota. En la siguiente tabla se representa la cantidad de hombre y mujeres que participaron en la encuesta.

Figura 4

Frecuencia por Sexo

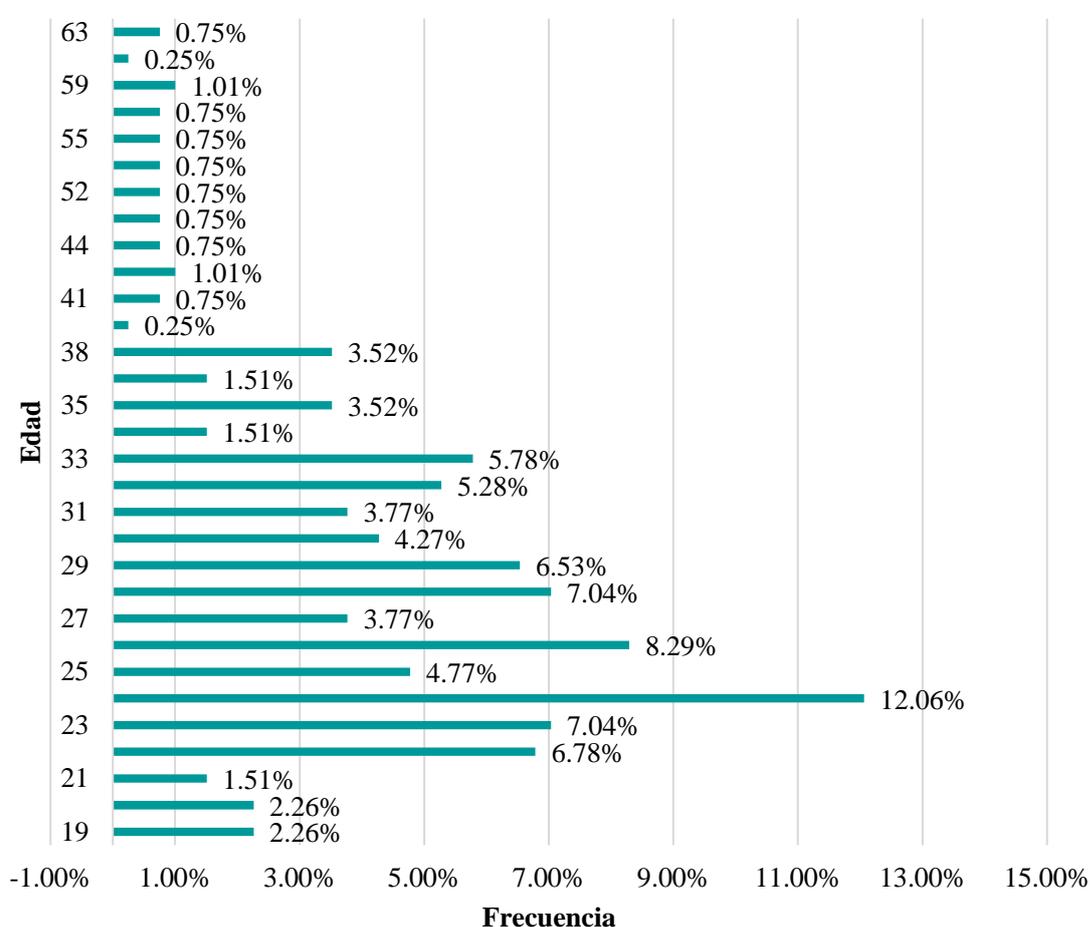


Nota. En la siguiente figura se observa la cantidad de hombre y mujeres que participaron en la encuesta.

Con la variable edad (Anexo 9, Figura 5) se identificó que el 6,03% de los usuarios tienen una edad de 19 a 21 años, el 60,55% de los usuarios tienen una edad de 22 a 30 años, el 24,87% de los usuarios tienen una edad de 31 a 38 años y el 8,54% de los usuarios tienen una edad de 39 a 63 años, con esta información, se identifica que la población joven y adulta le da un mayor uso a la PFD.

Figura 5

Frecuencia por Edad



Nota. En la siguiente tabla se representa la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su edad.

La información del estado civil (Tabla 3, Figura 6) nos permite determinar que el 64,07% de los usuarios de las plataformas de finanzas digitales son solteros, el 26,13% son casados, siendo estos el 90,20% del total de la muestra aplicada.

Tabla 3

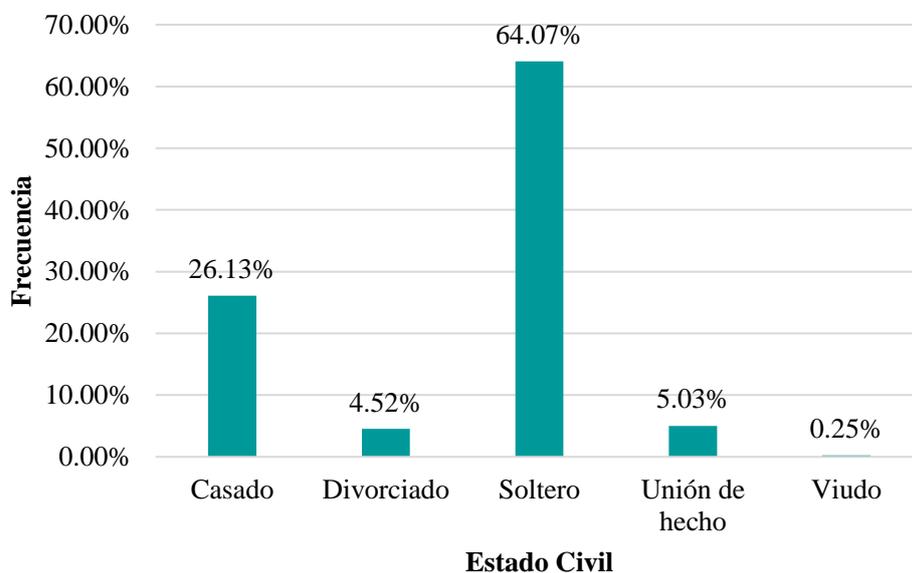
Frecuencia por Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	104	26,13%	26,13%	26,13%
Divorciado	18	4,52%	4,52%	30,65%
Soltero	255	64,07%	64,07%	94,72%
Unión de hecho	20	5,03%	5,03%	99,75%
Viudo	1	0,25%	0,25%	100,00%
Total	398	100%	100%	

Nota. En la siguiente tabla se representa la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su estado civil.

Figura 6

Frecuencia por Estado Civil



Nota. En la siguiente figura se observa la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su estado civil.

Con la información de ocupación (Tabla 4, Figura 7) del encuestado se determinó que el 50% de los usuarios que utilizan las plataformas de finanzas personales son asalariados, el 34,42% no trabajan bajo relación de dependencia y el 15,58% son personas no remuneradas con su propia fuente de ingresos.

Tabla 4

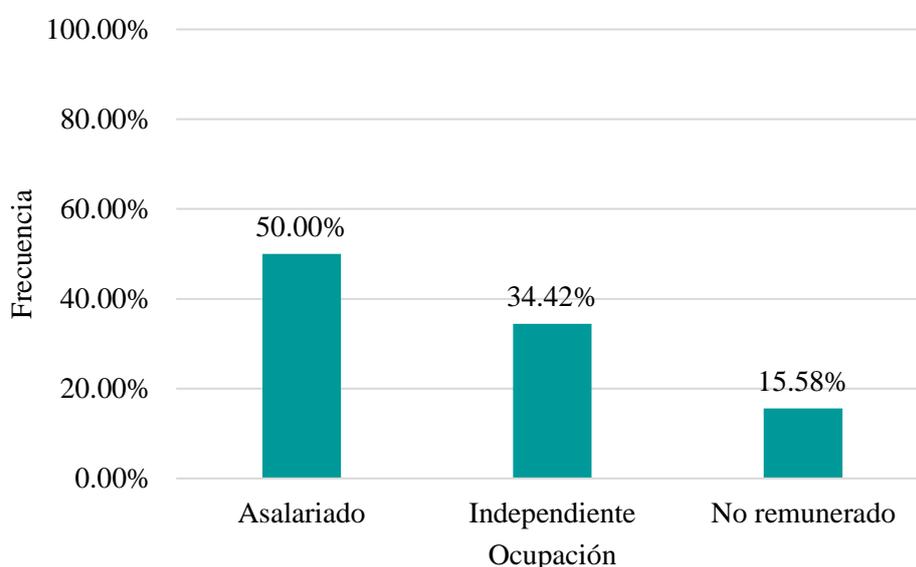
Frecuencia por Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Asalariado	199	50,00%	50,00%	50,00%
Independiente	137	34,42%	34,42%	84,42%
No remunerado	62	15,58%	15,58%	100,00%
Total	398	100%	100%	

Nota. En la siguiente tabla se representa la cantidad de personas que participaron en la encuesta considerando su ocupación.

Figura 7

Frecuencia por Ocupación



Nota. En la siguiente figura se observa la cantidad de personas que participaron en la encuesta considerando su ocupación.

En cuanto a la variable socioeconómica del nivel de ingresos (Tabla 5, Figura 8) el 39,29% de los usuarios de las finanzas digitales tienen un nivel de ingresos desde \$ 400,00

hasta menos de \$ 800,00, el 18,84% tiene un nivel de ingresos desde \$ 800,00 hasta menos de \$ 1200,00, siendo el 58,04% del total de la muestra, el 11,06% de la población tienen un nivel de ingresos superior a \$1.000,00 y el 30,90% tiene ingresos inferiores al sueldo básico unificado.

Tabla 5

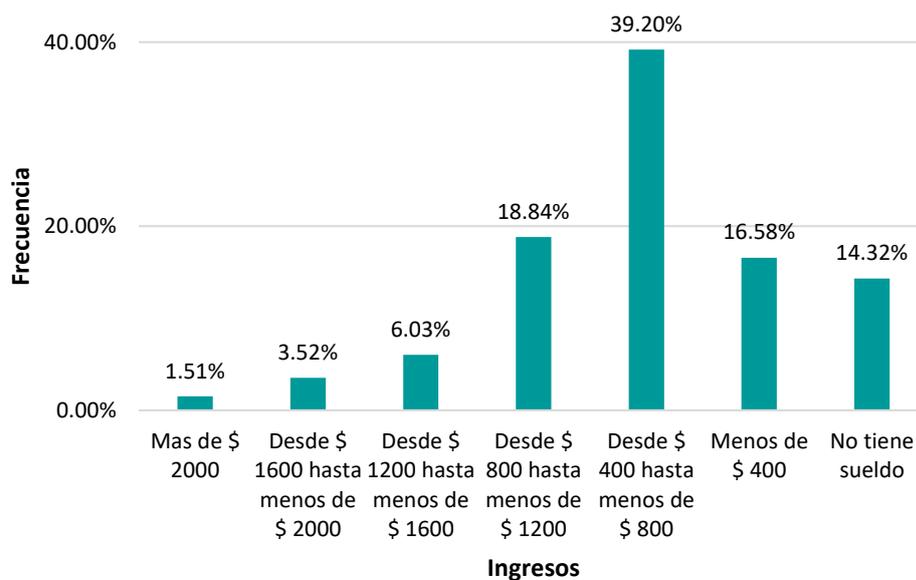
Frecuencia por Ingresos

Ingresos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más de \$ 2000	6	1,51%	1,51%	1,51%
Desde \$ 1600 hasta menos de \$ 2000	14	3,52%	3,52%	5,03%
Desde \$ 1200 hasta menos de \$ 1600	24	6,03%	6,03%	11,06%
Desde \$ 800 hasta menos de \$ 1200	75	18,84%	18,84%	29,90%
Desde \$ 400 hasta menos de \$ 800	156	39,20%	39,20%	69,10%
Menos de \$ 400	66	16,58%	16,58%	85,68%
No tiene sueldo	57	14,32%	14,32%	100,00%
Total	398	100%	100%	

Nota. En la siguiente tabla se representa la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su nivel de ingresos.

Figura 8

Frecuencia por Ingresos



Nota. En la siguiente figura se observa la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su nivel de ingresos.

Con la variable educación (Tabla 6, Figura 9) se pudo determinar que el 78,89% de los usuarios tienen un nivel de educación superior, el 19,85% han terminado el bachillerato y un 5% tienen un nivel de educación básica.

Tabla 6

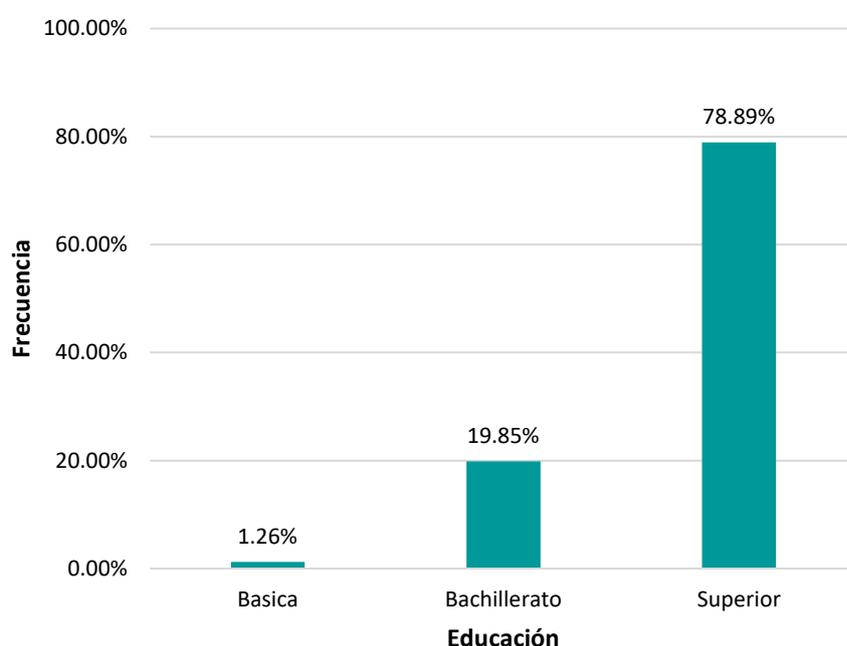
Frecuencia de Educación

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Básica	5	1,26%	1,26%	1,26%
Bachillerato	79	19,85%	19,85%	21,11%
Superior	314	78,89%	78,89%	100,00%
Total	398	100%	100%	

Nota. En la siguiente tabla se muestra la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su nivel de educación.

Figura 9

Frecuencia de Educación



Nota. En la siguiente figura se observa la cantidad de personas que participaron en la encuesta teniendo en cuenta su nivel de educación.

Podemos concluir que el 54,77% de los usuarios de las plataformas de finanzas digitales de la muestra seleccionada son mujeres, en su mayoría con edad de 19 a 21 años alcanzando los 60,55%, solteros completando los 64,07%, asalariados en un 50,00%, con un sueldo básico unificado de \$400,00 hasta menos de \$800,00 en un 39.20% y en su mayoría con un nivel de educación superior en un 78,89%

A continuación, se procede con las descripciones de las VL y VO distribuidas en las dos secciones de la encuesta, finanzas digitales e impacto socioeconómico; cabe mencionar que los encuestados no tenían un conocimiento previo de la encuesta, por tanto, la información que se recopiló no fue manipulada y fue en base a la experiencia del usuario de la PFD.

Finanzas digitales

EL factor UFD alcanzó una media de 4,6 (Tabla 7) presentando un nivel más alto en los ítems UFD6 y UFD1 evidenciando que los usuarios usan las plataformas de finanzas digitales para realizar transferencias bancarias y para realizar pago de servicios básicos. Por otro lado se obtuvo que los usuarios utilizan muy poco las plataformas de finanzas digitales para realizar pagos de préstamos y pagos de tarjetas de crédito.

Tabla 7

Uso de las Finanzas Digitales

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>UFD</i>	<i>Uso de las finanzas digitales</i>	<i>4,6</i>	<i>2,41</i>
UFD1	Utiliza las plataformas de finanzas digitales para realizar pagos de servicios básicos.	4,89	2,06
UFD2	Utiliza las plataformas de finanzas digitales para realizar pagos de tarjetas de crédito.	3,86	2,53
UFD3	Utiliza las plataformas de finanzas digitales para realizar recargas telefónicas.	4,48	2,38
UFD4	Utiliza las plataformas de finanzas digitales para realizar pagos a empresas e instituciones.	4,75	2,23
UFD5	Utiliza las plataformas de finanzas digitales para realizar pagos de préstamos.	3,66	2,51
UFD6	Utiliza las plataformas de finanzas digitales para realizar transferencias bancarias.	5,94	1,99

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente uso de las finanzas digitales.

EL factor PRER alcanzó una media de 4,39 (Tabla 8) presentando un nivel más alto en los ítems PRER3 y PRER2 evidenciando que los usuarios se sienten preocupados ante la posibilidad de que tercer personas puedan acceder a su cuenta personal digital sin su consentimiento por descuido en el manejo de su clave personal y transferir dinero. Por otro lado se sienten preocupados ante un funcionamiento deficiente de la PFD.

Tabla 8

Preocupación del Riesgo

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>PRER</i>	<i>Preocupación del riesgo</i>	4,39	1,95
PRER1	Las transacciones financieras personales podrían ser inseguras.	4,27	1,87
PRER2	Terceras personas podrían acceder a su cuenta digital personal.	4,53	1,98
PRER3	Terceras personas podrían transferir dinero de su cuenta digital personal sin su consentimiento por descuido en el manejo de su clave personal.	4,59	2,01
PRER4	Funcionamiento deficiente.	4,18	1,91

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente uso de las finanzas digitales.

EL factor PROR alcanzó una media de 3,81 (Tabla 9) presentando un nivel más alto en el ítem PROR1 evidenciando que los usuarios sienten la probabilidad de que las transacciones financieras personales podrían ser inseguras. Por otro lado los usuarios sienten una baja probabilidad de que el funcionamiento de la plataforma sea deficiente.

Tabla 9*Probabilidad del Riesgo*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>PROR</i>	<i>Probabilidad del riesgo</i>	3,81	1,85
PROR1	Las transacciones financieras personales podrían ser inseguras.	4,04	1,78
PROR2	Terceras personas podrían acceder a su cuenta digital personal.	3,75	1,87
PROR3	Terceras personas podrían transferir dinero de su cuenta digital personal sin su consentimiento por descuido en el manejo de su clave personal.	3,86	1,82
PROR4	Funcionamiento deficiente.	3,57	1,88

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente probabilidad del riesgo.

EL factor SR alcanzó una media de 4,43 (Tabla 10) presentando un nivel más alto en los ítems SR2 y SR3 donde los usuarios aseguran que existiría un impacto negativo si terceras personas acceden a la cuenta personal digital y adicional transfieren dinero. Por otro lado se obtuvo que existiría un bajo impacto si el funcionamiento fuera deficiente.

Tabla 10*Severidad del Riesgo*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>SR</i>	<i>Severidad del riesgo</i>	4,43	1,84
SR1	Las transacciones financieras personales podrían ser inseguras.	4,312	1,943
SR2	Terceras personas podrían acceder a su cuenta digital personal.	4,485	1,869
SR3	Terceras personas podrían transferir dinero de su cuenta digital personal sin su consentimiento por descuido en el manejo de su clave personal.	4,613	1,842
SR4	Funcionamiento deficiente.	4,317	1,668

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente severidad del riesgo.

EL factor EE alcanzó una media de 5,72 (Tabla 11) presentando un nivel más alto en los ítems EE5 y EE6 evidenciando que los usuarios que usan las plataformas de finanzas evitan trámites y documentación física debido a que elimina la distancia entre el banco y los

clientes. En general los usuarios están satisfechos con la expectativa de esfuerzo afirmando que les resultó fácil aprender a utilizar la plataforma y adquirir habilidades, adicional afirmaron que la interacción con la misma es fácil, amigable y flexible.

Tabla 11

Expectativa de Esfuerzo

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>EE</i>	<i>Expectativa del esfuerzo</i>	5,72	1,54
EE1	Le resultó fácil aprender a utilizar la plataforma de finanzas digitales.	5,42	1,74
EE2	La interacción con la plataforma de finanzas digitales es clara y amigable.	5,60	1,55
EE3	Le resultó fácil adquirir habilidades para utilizar la plataforma de finanzas digitales.	5,53	1,56
EE4	Le parece que la plataforma de finanzas digitales es flexible para interactuar.	5,60	1,52
EE5	El uso de la plataforma de finanzas digitales evita trámites y documentación física.	6,08	1,39
EE6	El uso de la plataforma de finanzas digitales elimina la distancia entre el banco y los clientes.	6,10	1,35

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente expectativa de esfuerzo.

EL factor ED alcanzó una media de 5,78 (Tabla 12) presentando un nivel más alto en los ítems ED1 Y ED3 donde los usuarios afirmaron que el uso de la PFD facilita la realización de la gestión financiera personal, mejoran la calidad en la misma. Por otro lado al igual que la EE los resultados obtenidos fueron positivos los datos recogidos afirman que la PFD es una herramienta que ayuda en la gestión de sus finanzas personales, permitiendo su uso en cualquier lugar.

Tabla 12*Expectativa del Desempeño*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>ED</i>	<i>Expectativa del desempeño</i>	5,78	1,43
ED1	El uso de la plataforma de finanzas digitales facilita la realización de su gestión financiera personal.	5,89	1,40
ED2	Encuentra que la plataforma de finanzas digitales es una herramienta que le ayuda a la gestión de sus finanzas personales.	5,81	1,40
ED3	El uso de la plataforma de finanzas digitales mejora la calidad de su gestión financiera personal.	5,86	1,38
ED4	Usaría la plataforma de finanzas digitales en cualquier lugar.	5,70	1,57
ED5	Considera que la plataforma de finanzas digitales es la mejor herramienta para gestionar su dinero.	5,64	1,39

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente expectativa del desempeño.

EL factor CI alcanzó una media de 5,81 (Tabla 13) presentando un nivel alto en los ítems de la variable, afirmando que la calidad de la información de la PFD es relevante, precisa, fiable, clara, accesible y puntal al momento de interactuar en ella.

Tabla 13*Calidad de la Información*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>CI</i>	<i>Calidad de la información</i>	5,81	1,14
CI1	La información de la plataforma de finanzas digitales es relevante (importante).	5,78	1,19
CI2	La información de la plataforma de finanzas digitales es precisa.	5,86	1,06
CI3	La información de la plataforma de finanzas digitales es integra (fiable).	5,77	1,16
CI4	La información de la plataforma de finanzas digitales es comprensible (clara).	5,76	1,17
CI5	La información de la plataforma de finanzas digitales está a su disposición cuando lo requiere (accesible).	5,93	1,11
CI6	La información de la plataforma de finanzas digitales es puntal.	5,77	1,12

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente calidad de la información.

EL factor CF alcanzó una media de 5,39 (Tabla 14) presentando un nivel más alto en los ítems CF1 y CF2 evidenciando que los usuarios usan las plataformas de finanzas digitales disponen de un computador, celular inteligente o tableta y de un excelente servicio de internet para su uso. A su vez los usuarios afirmaron que tuvieron una capacitación previa sobre el uso de la PFD.

Tabla 14

Condiciones Facilitadoras

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>CF</i>	<i>Condiciones facilitadoras</i>	5,39	1,88
CF1	Tiene un computador, celular inteligente o tableta para utilizar las plataformas de finanzas digitales.	6,39	1,35
CF2	Dispone de un excelente servicio de internet para utilizar las plataformas de finanzas digitales.	5,93	1,33
CF3	Tuvo una capacitación sobre el uso de la plataforma de finanzas digitales.	3,42	2,28
CF4	Tiene control sobre el uso de la plataforma de finanzas digitales.	5,56	1,62
CF5	El uso de la plataforma de finanzas digitales es compatible con todos los aspectos de su vida.	5,26	1,58
CF6	Tiene los conocimientos necesarios para utilizar la plataforma de finanzas digitales.	5,79	1,41

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente condiciones facilitadoras.

EL factor CFP alcanzó una media de 5,25 (Tabla 15) presentando un nivel más alto en los ítems CFP5 y CFP1 evidenciando que los usuarios usan las plataformas de finanzas digitales para controlar los gastos de compras y pagos; y transferencias entre sus cuentas y/o con terceras personas. Por otro lado no utilizan en su mayoría la plataforma para controlar el endeudamiento con terceras personas.

Tabla 15

Control de las Finanzas Personales

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>CFP1</i>	<i>Control de finanzas personales</i>	5,25	1,83
CFP1	Utiliza la plataforma de finanzas digitales para controlar el gasto de sus finanzas personales (compras y pagos).	5,41	1,66

Continuación

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
CFP2	Utiliza la plataforma de finanzas digitales para controlar la inversión de sus finanzas personales.	5,19	1,92
CFP3	Utiliza la plataforma de finanzas digitales para controlar el ahorro de sus finanzas personales.	5,34	1,92
CFP4	Utiliza la plataforma de finanzas digitales para controlar el endeudamiento de sus finanzas personales.	4,65	1,93
CFP5	Utiliza la plataforma de finanzas digitales para controlar las transferencias entre sus cuentas y/o con terceras personas.	5,65	1,51

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente control de las finanzas personales.

Impacto Socioeconómico

EL factor IS alcanzó una media de 4,48 (Tabla 16) presentando un nivel más alto en el ítem IS1, IS3, IS5, IS6 evidenciando que los usuarios usan las plataformas de finanzas digitales lo utilizan para gestionar sus contingencias, influye en su responsabilidad social. Adicional podemos afirmar que la influencia social se debe en gran medida a las personas de trabajo.

Tabla 16*Influencia Social*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
IS	<i>Influencia social</i>	4,48	1,91
IS1	Las personas que influyen en su comportamiento pensarían que debería usar la plataforma de finanzas digitales para gestionar las finanzas personales.	4,52	1,90
IS2	Utiliza la plataforma de finanzas digitales debido a la proporción de compañeros de trabajo que la utilizan para gestionar las finanzas personales de ellos.	4,23	1,95
IS3	Las personas que son importantes para usted pensarían que debería usar la plataforma de finanzas digitales para administrar las finanzas personales.	4,53	1,85
IS4	Las personas que utilizan la plataforma de finanzas digitales tienen más prestigio que las que no lo utilizan.	3,82	2,04
IS5	El uso de la plataforma de finanzas digitales ha influido en su responsabilidad social.	4,57	1,79
IS6	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a gestionar sus contingencias.	5,02	1,64
IS7	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a aumentar su nivel de confianza.	4,72	1,87

Continuación

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
IS8	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a reducir su nivel de estrés.	4,47	1,92
IS9	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a reducir su crisis familiar.	3,91	2,02
IS10	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha permitido aumentar su movilidad.	5,06	1,68

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente influencia social.

EL factor IE alcanzó una media de 4,69 (Tabla 17) presentando un nivel más alto en los ítems IE5 e IE3 evidenciando que los usuarios usan las plataformas de finanzas digitales porque les ayuda a planificar sus finanzas y le ayuda a reducir problemas en el manejo de efectivo. Por otro lado no están de acuerdo en que el uso de la PFD les ayuda a incrementar sus fuentes de ingreso.

Tabla 17*Influencia Económica*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>IE</i>	<i>Influencia económica</i>	4,69	1,86
IE1	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a incrementar su poder adquisitivo.	4,35	1,86
IE2	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a incrementar sus fuentes de ingreso.	3,81	1,98
IE3	El uso de la plataforma de finanzas digitales ha influido en la planificación de sus finanzas personales.	5,04	1,68
IE4	El uso de la plataforma de finanzas digitales ha influido en su disciplina financiera.	4,79	1,77
IE5	El uso de la plataforma de finanzas digitales le ha ayudado a reducir problemas en el manejo de efectivo.	5,48	1,53

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente influencia económica.

EL factor SU alcanzó una media de 5,62 (Tabla 18) presentando un nivel más alto en los ítems SU6 y SU8 afirmando que los usuarios de las plataformas de finanzas digitales están satisfechos con opción de poder realizar transacciones y la sincronización precisa y

automática de los saldos, pero a su vez existe poca conformidad con el costo de las transferencias.

Tabla 18

Satisfacción del Usuario

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
SU	<i>Satisfacción del usuario</i>	5,62	1,45
SU1	La plataforma de finanzas digitales le ayudó a administrar de manera efectiva sus finanzas personales (tiempo y recursos).	5,71	1,35
SU2	Está satisfecho con la eficiencia de la plataforma de finanzas digitales en ayuda con la gestión de sus finanzas personales (recursos).	5,66	1,39
SU3	Está satisfecho con la eficacia de la plataforma de finanzas digitales en ayuda de la gestión de sus finanzas personales (tiempo).	5,85	1,26
SU4	Su desempeño en la gestión financiera personal se ve reforzado por el uso de la plataforma de finanzas digitales.	5,55	1,37
SU5	La plataforma de finanzas digitales mejora la calidad de su gestión financiera personal.	5,69	1,28
SU6	Está satisfecho con la plataforma de finanzas digitales para realizar transacciones financieras personales.	6,04	1,19
SU7	Está satisfecho con el costo de las transacciones financieras realizadas por medio de la plataforma de finanzas digitales.	4,59	1,96
SU8	Está satisfecho con la sincronización precisa de datos por el uso de la plataforma de finanzas digitales, todos los días a cualquier hora.	5,91	1,15

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente satisfacción del usuario.

EL factor BF alcanzó una media de 5,20 (Tabla 19) presentando un nivel más alto en los ítems BF2 y BF1 evidenciando que los usuarios usan las plataformas de finanzas digitales alcanzan un nivel de bienestar financiero por el control de las finanzas diarias y mensuales. Adicional podemos afirmar que los usuarios de las finanzas digitales afirman que nos les ha ayudado en gran medida a aumentar su capacidad para cubrir gastos en caso de pérdida de su fuente principal de ingresos.

Tabla 19*Bienestar Financiero*

Cod.	Variable Observada	Media	Desviación Estándar
<i>BF</i>	<i>Bienestar financiero</i>	5,20	1,56
BF1	Nivel de bienestar por el control de sus finanzas diarias y mensuales a través del uso de las plataformas de finanzas digitales.	5,46	1,38
BF2	Nivel de bienestar al alcanzar libertad financiera por el uso de la plataforma de finanzas digitales.	5,53	1,37
BF3	Considera que la plataforma de finanzas digitales le está ayudando a aumentar su capacidad para cubrir sus gastos en caso de perder su fuente principal de ingresos, sin pedir dinero prestado.	4,77	1,69
BF4	Nivel de bienestar al cumplir con sus metas financieras por el uso de las plataformas de finanzas digitales.	5,05	1,65

Nota. En la siguiente tabla se muestra la media y la desviación estándar de cada variable observada de la variable latente bienestar financiero.

Contraste de la hipótesis: Modelo de Ecuaciones Estructurales

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del Análisis Factores Exploratorio, del Análisis Factorial Confirmatorio y del Modelo de Ecuaciones Estructurales obtenidos de la muestra recolectada en el cantón Rumiñahui. Para este análisis el equipo de investigación tomo como punto de partida el modelo conceptual inicial.

Análisis de Fiabilidad

Después del análisis de fiabilidad se obtuvo los siguientes resultados del Alpha de Cronbach por cada VL (Tabla 20) UDF cuestionable; CF aceptable; PRER, PROR, ED, BF, CFP e IE buenos; y SR, EE, CI, SU e IS excelentes. La variable UDF al ser inferior al límite, no se tomó en consideración para el Análisis Factorial Exploratorio (AFE), previo a su eliminación se calculó el AC excluyendo las variables UFD6 (0,638) y UFD3 (0,683) pero se mantuvo inferior al límite, por tanto se eliminó la variable latente UFD.

Tabla 20*Alpha de Cronbach de cada VO*

Variable Latente	Siglas	Número de VO	Alpha de Cronbach
Uso de las finanzas digitales	UFD	6	0,651
Preocupación del riesgo	PRER	4	0,849
Probabilidad del riesgo	PROR	4	0,890
Severidad del riesgo	SR	4	0,914
Expectativa del esfuerzo	EE	6	0,909
Expectativa de desempeño	ED	5	0,877
Calidad de la información	CI	6	0,910
Condiciones facilitadoras	CF	6	0,749
Satisfacción del usuario	SU	8	0,909
Bienestar financiero	BF	4	0,802
Control de finanzas personales	CFP	5	0,881
Influencia social	IS	10	0,901
Influencia económica	IE	5	0,805

Nota. En la siguiente tabla se muestra los resultados del Alpha de Cronbach de cada variable latente.

Adicionalmente, se calculó el AC de todas las VL en conjunto obteniendo un resultado de 0,948 (Tabla 21) confirmando que la consistencia interna de los datos es excelente de un total de setenta y tres VO consideradas en la encuesta. También se obtuvo un AC excluyendo la variable latente UFD y se obtuvo un AC de 0,947. Además, se revisó la correlación total de elementos corregida donde se obtuvieron valores menores e iguales a 0,2 que no deberían incluirse en el cálculo (Frias-Navarro, 2021, pág. 13), sin embargo, no se excluyó ninguna VO porque no afectaba significativamente al coeficiente AC.

Tabla 21*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	73

Nota. En la siguiente tabla se muestra el resultado del Alpha de Cronbach de los setenta y tres elementos.

A continuación (Tabla 22) se muestra un resumen estadístico de los 73 elementos, la primera columna muestra la media (5,053), la segunda y tercera columna muestran el promedio menor y mayor de la media (3,417 – 6,389) respectivamente, la cuarta columna muestra el rango entre el valor menor y mayor (2,972), la quinta columna representa la razón por división entre ambos valores (1,870) y finalmente en la sexta columna se puede observar la varianza (0,584).

Tabla 22

Estadísticos de Elemento Resumen

Elementos estadísticos	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Max / Min	Varianza	N elementos
Medias	5,053	3,417	6,389	2,972	1,870	,584	73
Varianzas	2,918	1,125	6,405	5,280	5,693	1,380	73
Covarianzas	,579	-1,227	3,019	4,246	-2,461	,338	73
Correlaciones	,220	-,296	,890	1,186	-3,012	,041	73

Nota. En la siguiente tabla se muestra un resumen de los elementos estadísticos de todos los elementos del estudio.

Ley de Normalidad

En el estudio para el cálculo de la Ley de Normalidad con la prueba de Kolmogorov – Smirnov se determinó $gl = 398$, $p = 0.000$, intervalo = 0,129 - 0,424 (Anexo 4), confirmando que no existe una distribución normal de los datos. Por tanto, se realizó un análisis de asimetría y curtosis del conjunto de datos obteniendo valores comprendidos entre (-2,698 – 0,418) y (-1,692 – 7,129) (Anexo 5) respectivamente; de esta manera se asumió que existe una distribución moderadamente normal de los datos.

Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

Previo al resultado final del AFE se realizó N número de análisis, pero no se obtuvo resultados favorables, en donde se utilizaron varios métodos de extracción (máxima verosimilitud, componentes principales y factorización de ejes principales) y esos tres métodos de extracción se combinaron con diferentes rotaciones (Varimax y Promax).

Finalmente, en el estudio se utilizó el Método de Máxima Verosimilitud que es muy utilizado para investigaciones de tipo empírica, su análisis es muy popular en el AFE debido a su simplicidad; y se aplicó el Método de Rotación Oblicua Promax que permite que los factores se correlacionen entre sí, según IBM (2017) este tipo de rotación es útil para conjuntos de datos grandes y ayuda a distribuir las VO en VL más manejables, este proceso reduce la probabilidad de cometer errores de medida al momento de calcular el KMO y la Prueba de esfericidad de Bartlett (PEB).

Al realizar el cálculo del estadístico KMO (Tabla 23) se obtuvo un indicador general de (0,775) por tanto, de acuerdo con el criterio expuesto anteriormente se corrobora que existe una buena correlación entre las variables y por ende la muestra fue suficiente para realizar el AFE. Adicional, se obtuvo los siguientes resultados (Chi-cuadrado = 31.377,432, gl = 2211, p = 0,000) de donde se infiere que p al ser menor a 0,05 se confirma que la matriz propuesta no es estadísticamente igual a la matriz original siendo viable continuar la extracción de las variables con baja correlación entre ellas (Tabla 5).

Tabla 23

Prueba de KMO y Bartlett

Resultados	
KMO	0,775
<i>PEB</i>	
Aprox. Chi-cuadrado	31.377,432
gl	2211
Sig.	0,000

Nota. En la siguiente tabla se muestra el resultado del KMO y Bartlett de los elementos del estudio.

Según la Varianza Total Explicada (VTE) (Tabla 24) los 14 componentes explican el 72,252% y los 53 de los 67 elementos con autovalores inferiores a 1, explican el 27,748% de la VTE.

Tabla 24

Varianza Total Explicada

Componentes	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	18,958	28,296	28,296	7,563	11,288	11,288
2	6,853	10,229	38,525	13,872	20,705	31,992
3	5,813	8,676	47,202	6,129	9,148	41,140
4	3,448	5,146	52,347	4,465	6,665	47,805
5	2,777	4,144	56,491	2,635	3,932	51,737
6	2,626	3,919	60,411	3,025	4,515	56,252
7	2,129	3,178	63,589	2,137	3,189	59,441
8	1,858	2,773	66,361	1,993	2,974	62,415
9	1,810	2,702	69,063	1,380	2,059	64,474
10	1,518	2,266	71,330	1,274	1,902	66,376
11	1,370	2,045	73,375	0,925	1,380	67,756
12	1,223	1,825	75,200	1,214	1,811	69,568
13	1,075	1,604	76,804	1,043	1,556	71,124
14	1,014	1,514	78,318	0,755	1,128	72,252
15	0,937	1,399	79,717			
...						
67	0,014	0,021	100,000			

Nota. En la siguiente tabla se muestra que catorce componentes explican el 72.252% de la varianza total explicada.

Los límites de las comunalidades (Anexo 6) (0,360 – 0,879) permitió determinar que la condición del estudio es tanto moderada como óptima. Las VO con una condición óptima corresponde el 61,64% del total de VO y el resto de las variables se definen con una condición moderada, que representan el 38.36% del total de las variables.

Finalmente, con los resultados obtenidos en el AFE se consideró que catorce componentes son suficientes para proceder con el Análisis Factorial Confirmatorio. Como complemento de estudio se hizo una reducción adicional a 10 agrupaciones y se obtuvo un mejor resultado del KMO y PEB (Tabla 25) pero no fue significativo por lo que se continuó analizando 14 componentes.

Tabla 25*Comparación de la Prueba KMO y Bartlett*

Resultados	14 componentes	10 componentes
KMO	0,775	0,792
<i>PEB</i>		
Aprox. Chi-cuadrado	31.377,432	19.610,916
gl	2211	1081
Sig.	0,000	0,000

Nota. En la siguiente tabla se observa como al reducir el estudio de catorce a diez componentes mejora la prueba de KMO o la correlación entre las variables del estudio.

A continuación, se procede a nombrar los catorce componentes que se obtuvo en el AFE (Tabla 26):

Componente 1:

Este componente está conformado por las variables CF4, CF5, CF6, SU1, SU2, SU3, SU4 y SU5, se denominó satisfacción del usuario (SU) y explica el 11,288% de la VTE.

Componente 2:

Este componente está conformado por las variables IS4, IS5, IS6, IS9, IE2 e IE4, se denominó influencia socioeconómica (ISE) y explica el 20,705% de la VTE.

Componente 3:

Este componente está conformado por las variables CI2, CI3, CI4, CI5 y CI6, se denominó calidad de la información (CI) y explica el 9,148% de la VTE.

Componente 4:

Este componente está conformado por las variables PRER1, PRER2, PRER3, PRER4, PROR1, PROR2, PROR3 y PROR4, se denominó percepción del riesgo (PR) y explica el 6,665% de la VTE.

Componente 5:

Este componente está conformado por las variables CFP1, CFP2, CFP3, CFP5 se denominó control de las finanzas personales (CFP) y explica el 3,932% de la VTE.

Componente 6:

Este componente está conformado por las variables EE4, EE5 y EE6, se denominó expectativa de esfuerzo (EE) y explica el 4,515% de la VTE.

Componente 7:

Este componente está conformado por las variables SR1, SR2 y SR3, y se denominó severidad del riesgo (SR) y explica el 3,189% de la VTE.

Componente 8:

Este componente está conformado por las variables IS2 e IS3, se denominó influencia social (IS) y explica el 2,974% de la VTE.

Componente 9:

Este componente está conformado por las variables CF1 y CF2, se denominó condiciones facilitadoras (CF) y explica el 2,059% de la VTE.

Componente 10:

Este componente está conformado por las variables ED2 y ED3, se denominó expectativa de desempeño (ED) y explica el 1,902% de la VTE.

Componente 11:

Este componente está conformado por las variables BF1 y BF2, se denominó bienestar financiero (BF) y explica el 1,380% de la VTE.

Componente 14:

Este componente está conformado por las variables EE2 y EE3, se denominó expectativa de esfuerzo (EE) y explica el 1,128% de la VTE.

El componente 12 con un VTE del 1,811% y el componente 13 con una VTE de 1,556% no tuvieron VO debido a que sus valores no eran significativos.

Tabla 26*Componentes Obtenidos del AFE*

Comp. rotado	Variabes Latentes	Cod.	Ítems	Total Ítems
1	Satisfacción del usuario	SU	CF4, CF5, CF6, SU1, SU2, SU3, SU4, SU5	8
2	Influencia económica	ISE	IS4, IS5, IS6, IS9, IE2, IE4	6
3	Calidad de la información	CI	CI2, CI3, CI4, CI5, CI6	5
4	Percepción del riesgo	PR	PRER1, PRER2, PRER3, PRER4, PROR1, PROR2, PROR3, PROR4	8
5	Control de las finanzas personales	CFP	CFP1, CFP2, CFP3, CFP5	4
6	Expectativa de desempeño	ED	EE4, EE5, EE6	3
7	Severidad del riesgo	SR	SR1, SR2, SR3	3
8	Influencia social	IS	IS2, IS3	2
9	Condiciones facilitadoras	CF	CF1, CF2	2
10	Expectativa del desempeño	ED	ED2, ED3	2
11	Bienestar financiero	BF	BF1, BF2	2
12	Expectativa de esfuerzo	EE	EE2, EE3	2
Total				73

Nota. En la siguiente tabla muestra que variables observadas fueron agrupadas en cada componente.

Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

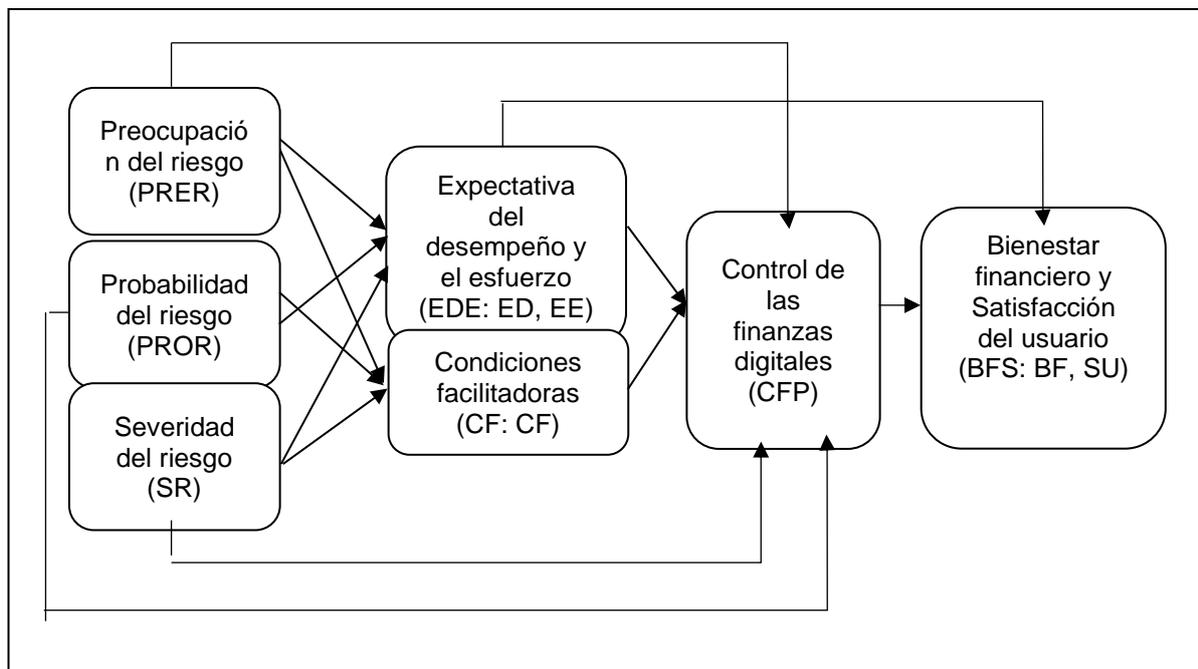
A continuación, se procedió con el cálculo del Chi-cuadrado (406,265) y las medidas de bondad de ajuste y se obtuvo los siguientes resultados (CMIN/DF = 5,490; RMR = 0,134; GFI = 0,892, AGFI = 0,825; NFI = 0,918; TLI = 0,903; CFI = 0,931; RMSEA = 0,106) estos resultados permitieron determinar que el modelo no tenía consistencia interna en los datos, por lo que se procedió al planteamiento de un modelo sustituto. Previo al AFC se realizó el Análisis de Fiabilidad por Componente (Tabla 27) donde se obtuvo un Alpha de Cronbach general de (0,922), y del cálculo la Ley de Normalidad se obtuvo ($g_l = 398$, $p = 0.000$, intervalo = 0,129 - 0,424) afirmando que existía una distribución moderadamente normal de los datos.

Tabla 27*Análisis de Fiabilidad-Modelo Sustituto*

Variable Latente	Cod.	Número de VO	Alpha de Cronbach
Preocupación del riesgo	PRER	4	0,849
Probabilidad del riesgo	PROR	4	0,890
Severidad del riesgo	SR	4	0,914
Expectativa del desempeño y esfuerzo	EDE	11	0,908
Condiciones facilitadoras	CF	6	0,749
Control de las finanzas personales	CFP	5	0,881
Bienestar financiero y satisfacción del usuario	BFS	12	0,918

Nota. La tabla muestra el resultado del Alpha de Cronbach de cada variable latente propuesto en el modelo sustituto.

El nuevo modelo sustituto (Figura 10) resultó con siete componentes agrupados de la siguiente manera, preocupación del riesgo (PRER) conformado por PRER1, PRER2, PRER3, PRER4; probabilidad de riesgo (PROR) conformado por PROR1, PROR2, PROR3, PROR4; severidad del riesgo (SR) conformado por SR1, SR2, SR3, SR4; expectativa del desempeño y esfuerzo (EDE) conformado por ED1, ED2, ED3, ED4, ED5, EE1, EE2, EE3, EE4, EE5, EE6; condiciones facilitadoras (CF) conformado por CF1, CF2, CF3, CF4, CF5, CF6; control de las finanzas personales (CFP) conformado por CFP1, CFP2, CFP3, CFP4, CFP5, CFP6; y bienestar financiero y satisfacción del usuario (BFS) conformado por BF1, BF2, BF3, BF4, SU1, SU2, SU3, SU4, SU5, SU6, SU7, SU8.

Figura 10*Modelo Sustituto*

Nota. La figura muestra como se interrelacionan las variables del modelo sustituto.

El uso de la PFD se explica mediante la relación entre las PRER, PROR y SR de los usuarios del cantón Rumiñahui que guarda relación con las EDE y CF y estas a su vez genera CFP, provocando un impacto directo en el BFD. Por tanto, las hipótesis planteadas entre las VL del modelo sustituto son las siguientes:

- La PRER se relaciona positivamente con la EDE (Hs: 1).
- La PRER se relaciona positivamente con las CF (Hs: 2).
- La PROR se relaciona positivamente con la EDE (Hs: 3).
- La PROR se relaciona positivamente con las CF (Hs: 4).
- La SR se relaciona positivamente con la EDE (Hs: 5).
- La SR se relaciona positivamente con las CF (Hs: 6).
- La EDE se relaciona positivamente con el CFP (Hs: 7).
- Las CF se relaciona positivamente con el CFP (Hs: 8).
- El CFP se relaciona positivamente con el BFS (Hs: 9).

- La PRER se relaciona positivamente con la CFP (Hs: 10).
- La PROR se relaciona positivamente con la CFP (Hs: 11).
- La SR se relaciona positivamente con la CFP (Hs: 12).
- La EDE se relaciona positivamente con el BFS (Hs: 13).

Con el modelo sustituto se procedió a realizar el AFC para determinar la validez convergente y la validez discriminante del modelo. Se ingresó las VO y VL según el modelo sustituto en el Programa Estadístico SPSS AMOS y se ejecutó, el programa nos arrojó los estadísticos Chi-Cuadrado y medidas de bondad de ajuste.

Con los resultados obtenidos en una primera corrida se eliminaron veintiocho VO (PROR4, PROR1, SR4, PRER4, PRER1, ED5, ED4, ED3, ED2, ED1, EE6, EE5, EE1, CF1, CF2, CF3, CF6, CFP1, CFP4, CFP5, SU4, SU6, SU7, SU8, BF1, BF2, BF3, BF4) en base a la tabla de pesos de regresión estandarizada entre las VL y VO, y se eliminó las variables que tenían un coeficiente inferior a 0,8.

En una segunda corrida se eliminaron cuatro VO (EE4, CF4, CF5, SU5) eliminado definitivamente la VL CF, para ello nos basamos en la Matriz de Covarianzas Residuales Estandarizadas (Anexo 8), se eliminaron porque sus valores absolutos eran superiores a 2 (IBM, 2021) a excepción de PRER2 con un valor (2,060) que no se tomó en consideración porque al eliminar este ítem se eliminaba todo el factor, de esta manera se obtuvo un modelo final con un ajuste aceptable.

Después de haber calculado el AVE se obtuvo un valor mayor a 0,5 y una fiabilidad compuesta mayor a 0,7 en cada factor del modelo sustituto, lo que nos permitió comprobar que si existe una carga factorial estandarizada significativa de los ítems afirmando su validez convergente (Tabla 28).

Tabla 28

Fiabilidad Compuesta

Factor	AVE	Fiabilidad Compuesta
PROR	0,87	0,80
SR	0,82	0,79
PRER	0,74	0,59

Continuación

Factor	AVE	Fiabilidad Compuesta
EDE	0,88	0,86
CFP	0,81	0,70
BFS	0,84	0,90

Nota. Ajuste del Modelo

$\chi^2=292,107$; $CMIN/DF=4,711$; $RMR=0,13$; $GFI=0,98$; $AGFI=0,84$; $NFI=0,94$; $TLI=0,93$; $CFI=0,95$; $RMSEA=0,10$

Por otro lado la validez discriminante (Tabla 29) se afirmó puesto que las correlaciones al cuadrado de los factores son menores a las raíces cuadradas de las varianzas medias extraídas (diagonal).

Tabla 29

Correlaciones al Cuadrado y Raíz Cuadrada del AVE

Factor	1	2	3	4	5	6	AVE
PROR	0,935						0,87
SR	0,158	0,906					0,82
PRER	0,520	0,245	0,860				0,74
EDE	0,002	0,022	0,013	0,937			0,88
CFP	0,010	0,022	0,006	0,043	0,901		0,81
BFS	0,000	0,004	0,003	0,098	0,278	0,918	0,84

Nota. En la tabla se observa como las correlaciones al cuadrado y el AVE.

Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM)

Los resultados obtenidos en el modelo estructural describen los parámetros estimados estandarizados (Tabla 30), y los índices de ajuste absoluto e incremental se encuentran dentro de los estándares definidos, por tanto, el equipo de investigación decidió aceptar el modelo SEM (Figura5).

Tabla 30

Parámetros Estimados Estandarizados del Modelo SEM

Hipótesis Aceptadas	Relaciones entre VL	Parámetros Estimados Estandarizados	P Valor	≤ 0.05
HA: 1	PRER → EDE	0.23	**	Se acepta
HA: 3	PROR → EDE	-0.28	**	Se acepta
HA: 5	SR → EDE	0.14	*	Se acepta

Continuación

Hipótesis Aceptadas	Relaciones entre VL	Parámetros Estimados Estandarizados	P Valor	≤ 0.05
HA: 9	CFP → BFS	0.49	***	Se acepta
HA: 10	PRER → CFP	-0.10	0.260	No se acepta
HA: 11	PROR → CFP	-0.13	0.133	No se acepta
HA: 12	SR → CFP	0.25	***	Se acepta
HA: 13	EDE → BFS	0.22	***	Se acepta

Ajuste del Modelo

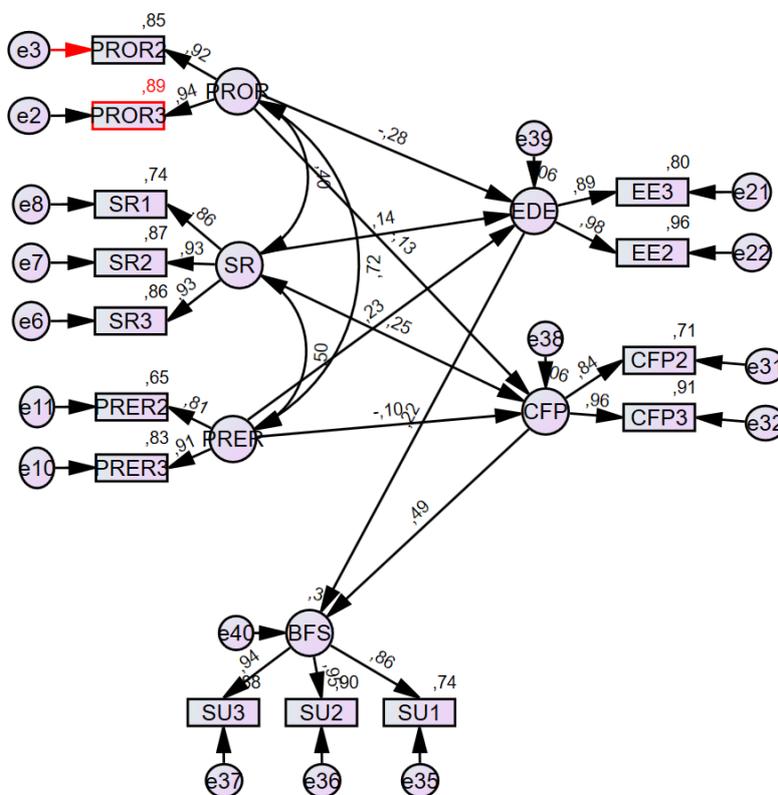
$\chi^2=310,19$; $CMIN/DF=4,70$; $RMR=0,17$;
 $GFI=0,90$; $AGFI=0,85$; $NFI=0,94$; $TLI=0,93$;
 $CFI=0,95$; $RMSEA=0,10$

Nota

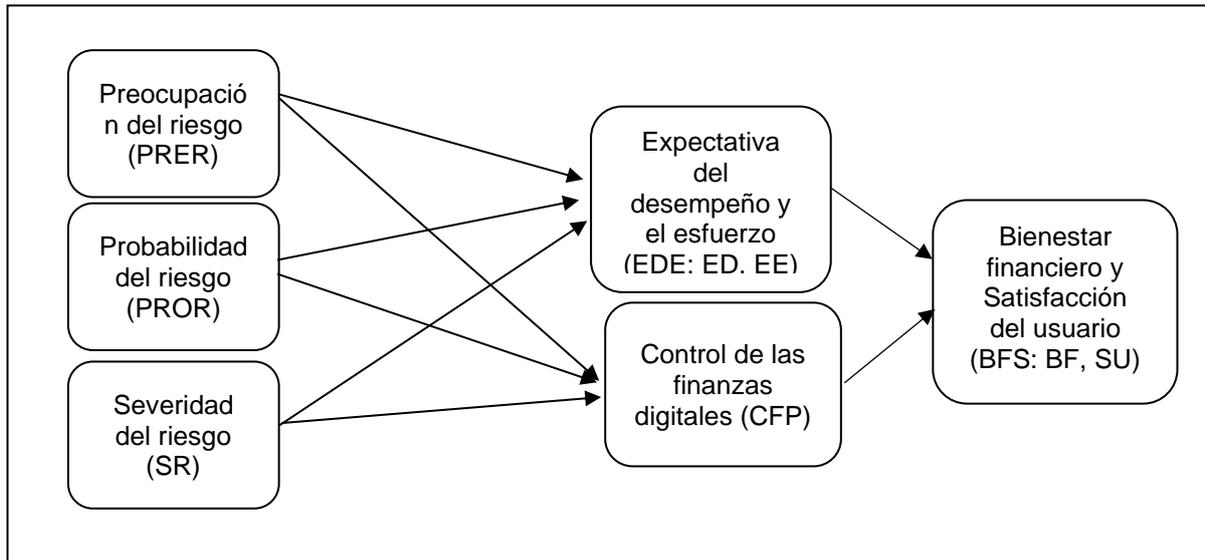
* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$; ns=no significativo

Figura 11

Modelo SEM



Nota. Fuente: Programa Estadístico SPSS AMOS, (2017).

Figura 12*Modelo Final*

Nota. La figura representa el modelo final que se obtuvo del Modelo SEM.

Los resultados obtenidos en la figura 6 nos permite identificar que existe una relación directa y positiva entre las variables SR-EDE (0,14), SR-EDE (0,14), SR-CFP (0,25), PRER-EDE (0,23), EDE-BFS (0,22), CFP-BFS (0,49); adicional podemos identificar que existe una relación inversa y por tanto negativa entre las variables PROR-EDE (-0,28), PROR-CFP (-0,13), PRER-CFP (-0,10). Cabe aclarar que las VL del modelo final no se correlacionan entre sí, puesto que se estableció flechas de una única dirección, en conclusión la variable BFS es explicada por PRER, PROR, SR, EDE, CF y CFP afirmando que el uso de las plataformas de finanzas digitales en los usuarios del cantón Rumiñahui genera bienestar financiero y a su vez provoca satisfacción en el usuario.

Discusión

En esta sección se analizan los resultados de la investigación en comparación a la literatura revisada; de esta manera cumplir con el objetivo principal que fue determinar el impacto socioeconómico en los usuarios de las finanzas digitales en el Cantón Rumiñahui, a partir de la modificación de los impuestos a la importación de equipos tecnológicos en noviembre del año 2019 como punto en el tiempo, mediante la integración de variables que se relacionan y respaldan teórica y empíricamente el uso de las finanzas digitales.

Las variables preocupación, probabilidad y severidad del riesgo mantienen una relación significativa con EDE (expectativa de desempeño y expectativa de esfuerzo) y CFP (control de las finanzas personales), a excepción de la relación entre PRER con CFP que fue no significativa ($b=-0,104$, $p>0,05$). Esta relación inversa se genera por factores como la desconfianza y desconocimiento en el manejo de las plataformas de finanzas digitales, la preocupación de que exista un deficiente funcionamiento de las plataformas o de los equipos tecnológicos, también por la preocupación de que terceras personas accedan a una cuenta financiera personal ya sea por descuido o por pérdida del equipo tecnológico.

Finalmente después del estudio y los resultados obtenidos, se puede concluir que las relaciones obtenidas en nuestra investigación no se determinan en otras. En el modelo conceptual alternativo hemos obtenido como resultado que, el uso de las plataformas de finanzas digitales genera bienestar financiero y satisfacción en el usuario, esto se debe a los beneficios que obtiene el usuario como son por ejemplo la gestión financiera personal, el control diario de los movimientos de su cuenta bancaria gracias a que el usuario no debe trasladarse a las oficinas de la institución financiera. La reducción del efectivo es otro beneficio percibido por los usuarios es la reducción del manejo de efectivo, que se pudo percibir aun más en tiempos de contagios de COVID.

En investigaciones relacionadas a nuestro tema de estudio no determina nuestras relaciones como lo hemos expuesto anteriormente pero si concluyen en el modelo final las mismas variables. Como son por ejemplo en la investigación de Tai (2013) afirma que la expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo e influencia social; y tres determinantes

negativos (riesgo de seguridad, riesgo económico y riesgo funcional) influyen significativamente en el comportamiento de los usuarios al momento de invertir en acciones a través de un dispositivo tecnológico.

En la investigación de Gay (2012) determina que el uso de los equipos tecnológicos para mejorar el rendimiento en el trabajo, afirma en su modelo conceptual determina que la calidad del servicio, la calidad del sistema, la calidad de la información tiene un efecto directo en el uso del sistema, en la satisfacción de uso y a su vez estas variables tienen un efecto en los beneficios netos que obtiene el usuario.

Los autores Xia y Hou (2016) en su estudio para determinar la intensidad de uso del consumidor de las plataformas de finanzas digitales determinaron que la percepción del riesgo no genera un impacto en la intensidad de uso de los consumidores, es decir, la compatibilidad y las ventajas en la utilidad relativa mejoran significativamente las intenciones de uso de los consumidores y que la facilidad de uso tiene una influencia indirecta. La utilidad negativa del riesgo percibido no afecta significativamente la intención de uso, porque el riesgo centrado en la seguridad de los productos financieros en línea, que se ha convertido en parte del diario vivir.

En conclusión con lo determinado por estos autores podemos decir que el riesgo percibido por los usuarios de cantón Rumiñahui, esta inmerso a la hora de decidir utilizar la plataforma de finanzas digitales, pero su uso para poder gestionar sus finanzas personales, genera mas beneficios y por tanto satisfacción debido a los resultados favorables que obtiene.

Conclusiones

- Como conclusión al objetivo general planteado se afirma que el uso de las plataformas de finanzas digitales según el modelo alternativo planteado del modelo de ecuaciones estructurales genera un impacto en el bienestar financiero del usuario, provocando este a su vez satisfacción por su uso, siendo la percepción del riesgo parte del uso de las plataformas de finanzas digitales.
- El análisis teórico de los modelos UTAUT y DyM ha cumplido un papel importante en la presente investigación pues ha permitido al equipo de investigación establecer un modelo capaz de explicar cómo la población del Cantón Rumiñahui al hacer uso de las plataformas de finanzas digitales ha mejorado su gestión financiera personal considerando los riesgos que esta implica.
- Con el modelo de investigación (Figura 6) podemos determinar que la percepción, la probabilidad y la severidad del riesgo se encarga explica la expectativa de esfuerzo y la expectativa de desempeño al momento de utilizar la plataforma de finanzas digitales y a su vez explica el control de las finanzas personales. Estas dos últimas explican directamente el bienestar financiero y la satisfacción de uso de las plataformas, por tanto el estudio nos permite determinar que las personas que decidieron hacer uso de las disrupciones tecnológicas para gestionar sus finanzas personales les genera bienestar financiero y satisfacción de uso.
- Finalmente podemos concluir que el 54,77% de los usuarios que hacen uso de las plataformas de finanzas digitales del total de la muestra seleccionada son mujeres, en su mayoría con edad de 22 a 30 años alcanzando los 60,55% y entre un 31 a 38 años de edad en un 24,87%. Se identificó que las personas que utilizan más las finanzas digitales para gestionar su dinero son solteros en un 64,07% de la muestra; además se puede concluir que 39,20 % de estos perciben un sueldo desde \$400,00 hasta menos de \$800,00 y más de la mitad tiene un nivel de educación superior.

- En cuanto al análisis descriptivo de los datos obtenidos se identificó que la población estaba medianamente de acuerdo con el uso de las plataformas de finanzas digitales, el principal uso que le dan a estas es para realizar transferencias bancarias provocando en ellos satisfacción y bienestar financiero, aunque les preocupa el riesgo de que terceras personas accedan a su cuenta personal por un descuido en el manejo de su clave, y en ciertos casos creen que existe la probabilidad de que las transacciones financieras sean inseguras.
- Adicionalmente la mayoría estaba de acuerdo en que existía un alto riesgo si terceras personas ingresan y transfieren dinero de su cuenta personal sin su consentimiento. Podemos identificar que si elimina la distancia entre el banco y los clientes, aumentando su movilidad, la mayoría está de acuerdo en que es una herramienta que ayuda a gestionar el dinero; y se caracteriza por su precisión y su fácil accesibilidad para realizar y controlar sus transferencias bancarias, provocando a su vez reducción del efectivo.

Recomendaciones

- El estado ecuatoriano debe desarrollar programas de educación financiera desde una temprana edad, promulgando el uso adecuado del manejo de efectivo, inculcando valores y criterios que les permita tomar decisiones acertadas, para aumentar progresivamente su patrimonio. Adicionalmente generar un hábito en la sociedad en el uso de herramienta financieras para el control de sus finanzas personales, todo ello provocando un impacto positivo en la economía personal, familiar y por ende a nivel global.
- Se recomienda a las instituciones financieras ofrecer capacitaciones a las personas adulto mayor sobre la funcionalidad, seguridad y transparencia de las plataformas de finanzas digitales al momento de realizar las transacciones financieras. De esta manera generar una mayor inclusión en el sistema financiero nacional, y reducir la movilidad de aquellos que únicamente salen de sus hogares para realizar pagos tanto en instituciones públicas como privadas.
- Las plataformas de finanzas digitales no deben enfocarse únicamente en el servicio de pagos y transferencias a terceros, las instituciones de financieras deben diseñar plataformas de finanzas digitales más dinámicas que ayuden al usuario a proyectar sus ahorros, inversiones y controlar sus gastos según su nivel de ingresos.

Bibliografía

- Allen, F., Demircuc-Kunt, A., Martinez, M., y Klapper, L. (2016). The Foundations of Financial Inclusion Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. *Revista de Intermediación Financiera*, 27, 1-30. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1042957315000534>
- BBVA. (2019). *BBVA Bancomer, líder en la transformación de la banca y decidido a impulsar el crecimiento económico de México*. Recuperado el 01 de 03 de 2021, de <https://www.bbva.com/es/bbva-bancomer-lider-en-la-transformacion-de-la-banca-y-decenido-a-impulsar-el-crecimiento-economico-de-mexico/>
- Bhatti, M., Qureshi, M., Iftikhar, M., y Zaman, K. (2016). Implementation of technology acceptance model in E-learning environment in rural and urban areas of Pakistan. *World Applied Sciences Journal*, 27(11), 1495-1507. doi:10.5829 / idosi.wasj.2013.27.11.1787
- Bisquerra, R., y Pérez-Escoda, N. (2015). ¿Pueden las escalas Likert aumentar en sensibilidad? *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 8(2), 129-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5187065>
- Britto, C., y Castro, B. (2019). Los modelos de negocio fintech y su aplicación a la generación de valor de las pymes del sector de la construcción del municipio de Pereira, Risaralda. (Tesis de Maestría). Universidad de Eafit. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13515/Trabajo%20de%20Grado%20Bianey%20Castro%20-%20Carlos%20Alberto%20Britto.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cabezas-Mejía, E. D., Andrade-Naranjo, D., y Torres-Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Captio. (2019). *Las empresas españolas como usuarias de Fintech*. España: Captio. Obtenido de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/260057/Descarregables/CAPTIO_Informe_Fintech_Captio__Asset-_Las_empresas_espanolas_como_usuarias_de_Fintech.pdf
- Cardona Arias, J., Ospina Franco, L., y Eljadue Alzamora, A. (2015). Validez discriminante, convergente/divergente, fiabilidad y consistencia interna, del whoqol-bref y el mossf-36 en adultos sanos de un municipio colombiano. *Fac. Nac. Salud Pública*, 33(1), 50-57. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n1/v33n1a07.pdf>
- Ching, M. (2017). La educación financiera como herramienta para contribuir al fortalecimiento económico del microempresario bodeguero de Lima Sur. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de Repositorio UIGV: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2105/TESIS%20DE%20MARICELA%20CHING%20ARNAO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: a modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting With Computers*, 21(5-6), 385–392. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.06.004>
- Comisión de Legislación y Codificación. (10 de Mayo de 2005). Código Civil. (*Codificado No. 2005-010*), 1-430. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec055es.pdf>
- Cupani, M. (2012). Análisis de Ecuaciones Estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación. *Revista Tesis*, 2(1), 186-199. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:K9b_V2yj864J:https://revistas.unc.edu.ar/index.php/tesis/article/view/2884/2750+ycd=24yhl=es-419yct=clnkygl=ec
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

- Deimantaite Gedmintiene, D., y Visockaite, A. (2016). The importance of personal finance for investment and applying financial behavioru principles in personal finance investment decisions in Lithuania. *Societal Studies*, 8(1), 118-131. doi:10.13165/SMS-16-8-1-7
- DeLone, W., y McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. doi:10.1080/07421222.2003.11045748
- Demirgüç-Kunt, A., Beck, T., y Honohan, P. (2007). *Finance for all: policies and pitfalls in expanding access*. The World Bank. doi:10.1596/978-0-8213-7291-3
- Doral Fábregas, F., Rodríguez Ardura , I., y Meseguer Artola, A. (2018). Modelos de ecuaciones estructurales en investigaciones de ciencias sociales: Experiencia de uso en Facebook. *Revista de ciencias sociales*, 24(1), 22-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28059578003/html/>
- Engku Abdullah, E. M., Abdul Rahman, A., y Abdul Rahim, R. (2018). Adoption of financial technology (Fintech) in mutual fund/ unit. *International journal of engineering y technology trust investment among Malaysians: unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)*, 7(2.29), 110-118. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Hany-Elazab-2/publication/329208658_Investigating_the_Agricultural_Applications_of_Acryl_Amide_based_Hydrogel/links/5bfced5492851cbcd746482/Investigating-the-Agricultural-Applications-of-Acryl-Amide-based-Hydrogel.pdf
- Escobedo Portillo, M., Jesús Andrés, H., Estebané Ortega, V., y Martínez Moreno, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16-22. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004
- Featherman, M., y Pavlou, P. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *Science Direct*, 59(4), 451-474. doi:10.1016/S1071-5819(03)00111-3
- Figueredo Quiroga, P. (2016). *Análisis de un modelo de confianza hacia la banca en internet, en un país de baja adopción*. Obtenido de DOCPLAYER:

<https://docplayer.es/55115026-Analisis-de-un-modelo-de-confianza-hacia-la-banca-en-internet-en-un-pais-de-baja-adopcion.html>

Frías-Navarro, D. (2021). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. En *Recomendaciones para elaborar y redactar el informe de investigación* (págs. 1-22). Universidad de Valencia. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Gay, G. (2012). A Study of Technological Barriers to Instructor E-Readiness in the Online Learning Environment. *Nova Southeastern University, Graduate School of Computer and Information Sciences*. Nova Southeastern University. Obtenido de https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1159&context=gscis_etd

Gobierno Provincial de Pichincha. (2017). *Cantones*. Recuperado el 05 de 02 de 2021, de Rumiñahui: <https://www.pichincha.gob.ec/cantones/ruminahui>

Gonzales, F. (2016). *El próximo paso en finanzas: la banca exponencial, en el próximo paso*. (BBVA, Editor) Obtenido de La vida exponencial: <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-proximo-paso-en-finanzas-la-banca-exponencial/>

Gonzales, F., Sojo, A., Carrizo, C., Morales, M., y Espíndola, N. (2018). *Fintech en e mundo*. Obtenido de La revolución de las finanzas a llegado a México: <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>

Hernández , H., y Pascual Barrera, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-163. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5dRoLoh3AncJ:https://diaInet.unirioja.es/descarga/articulo/6383705.pdf+ycd=2yhl=esyct=clnkygl=ec>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.

- IBM. (2017). *SPSS Statistics*. Obtenido de Análisis Factorial: Rotación: https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/25.0.0?topic=analysis-factor-rotation#idh_fact_rot
- IBM. (2021). *Regresión lineal: almacenamiento de variables nuevas*. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=regression-linear-saving-new-variables>
- Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. (2019). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. INEC. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2019/201912_Principales_resultados_Multiproposito_TIC.pdf
- Lévy Mangin, J. (2006). *Modelización con Estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. Gesbiblo S.L.
- Lloret Segura, S., Ferreres Traver, A., Hernández Baeza, A., y Tomás Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *SCIELO Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 30(3), 1151-1169. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- López Aguado, M., y Gutiérrez Provecho, L. (2019). Como realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-14. Obtenido de <http://doi.org/10.1344/reire2019.12.227057>
- Martins, C., Oliveira, T., y Popovič, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 34(1), 1-13. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2013.06.002
- Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: Cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de las Lenguas*(19), 71-80. Obtenido de <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/analisis-factorial-exploratorio.html>

- Mejía Córdova, G. (2016). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. *Journal of Behavior, Health y Social Issues*, 8(2), 25-34. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007078017300135>
- Mulero Mendigorri, E., y Revuelta Bordoy, D. (2015). Análisis factorial confirmatorio de la escala medida de la eficacia de las actividades de investigación y desarrollo y su relación con la venta de nuevos productos: evidencia empírica en las empresas farmacéuticas españolas. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de Cadiz, España. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvicongresoaecca/cd/191d.pdf
- Navarro, R. (2005). Everett M. Rogers (1931-2004) y la investigación latinoamericana de la comunicación. *ITESO(4)*, 93-125. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11117/2683>
- Oviedo, H., y Campo-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Ozili, P. k. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *JOUR*, 18(4), 239-340. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322100618_Impact_of_Digital_Finance_on_Financial_Inclusion_and_Stability
- Pérez, E., y Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66. Obtenido de <https://psicologia.unc.edu.ar/>
- Rivoir, A., y Morales, M. (2019). *Miradas críticas de la apropiación*. Obtenido de Tecnologías digitales: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>
- Ruiz, M., Pardo, A., y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 31(1), 34-45. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441004.pdf>

- Salazar, A. (2020). El sistema de oleoducto transecuador (SOTE) en Quito: Evaluación de percepción de riesgo y estrategias de mitigación. *Tesis de Doctorado*. Universidad de Santiago de Compostela. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10347/24163>
- Salgado, L. (2009). Instrumentos de marketing aplicados a la compra de productos ecológicos: un caso de estudio entre Barcelona, España y La Paz, México. En L. Salgado, *Instrumentos de marketing aplicados a la compra de productos ecológicos: un caso de estudio entre Barcelona, España y La Paz, México* (págs. 166-169). Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=80869>
- Scharager, J. (2001). Muestreo no probabilístico. *SECICO*, 1, 1-3. Obtenido de https://scholar.google.cl/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=E-vgrsYAAAAJ&view_for_view=E-vgrsYAAAAJ:KIAtU1dfN6UC
- Schreiber, J., Stage, F., King, J., Nora, A., y Barlow, E. (2006). Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review. *The Journal of Educational Research* *Heldref*, 99(6), 323-338. doi:10.3200/JOER.99.6.323-338
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2019). *Agendas Zonales Zona 2 - Centro Norte*. Tena, Ecuador: Semplades.
- Seddon, P. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information System Research*, 8(3), 240-253. Obtenido de <http://eli.johogo.com/Class/p22.pdf>
- Silva, A., y Ramos, M. (2017). *La evolución de sector Fintech, modelos de negocio, regulación y retos*. Obtenido de Fundación de estudios financieros - Fundef, A.C.: http://fundef.org.mx/sites/default/files/fundeforgmx/paginas/archivos/%3Cem%3Eeditar%20P%C3%A1gina%20b%C3%A1sica%3C/em%3E%20Documentos%20de%20Coyuntura%20Estructural/documento_fintech.pdf
- Tabitha, D., y Stella, G. (2019). Digital finance and its impact on financial inclusion. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(1), 122-127. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Tabitha-Durai->

2/publication/330933079_DIGITAL_FINANCE_AND_ITS_IMPACT_ON_FINANCIAL
 _INCLUSION/links/5c5c28c1a6fdccb608af1cf1/DIGITAL-FINANCE-AND-ITS-
 IMPACT-ON-FINANCIAL-INCLUSION.pdf

- Tai, Y.-M., y Ku, Y.-C. (2013). Will stock investors use mobile stock trading? A benefit-risk assessment based on a modified UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(1), 67-84.
- Tam, C., y Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone y McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233-244. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563216301777>
- Tarhini, A., El-Masri, M., Ali, M., y Serrano, A. (2016). Extending the UTAUT model to understand the customers' acceptance and use of internet acceptance and use of internet. *Emerald Group Publishing Limited*, 29(4), 830-849. doi:<https://doi.org/10.1108/ITP-02-2014-0034>
- Tejil, T., y Suresh, T. (2020). Digital Financial Inclusion: A Catalyst for Socio-Economic Transformation of Scheduled Castes and Scheduled Tribes in Kerala. *Journal of Business and Management*, 22(5), 18-26. doi:10.9790 / 487X-2205021826
- Torres Caballero, E. (2019). *Inversor Latam*. Recuperado el 2021-05-02, de Bancos y Fintechs juntos colaboran para la transformación digital: <https://inversorlatam.com/bancos-y-fintechs-juntos-colaboran-para-la-transformacion-digital/>
- Uvidia, F. (2020). Incremento en el tiempo de trabajo en la población de la tercera edad con derecho a la jubilación en el canton Rumiñahui. *Tesis de Pregrado*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21980/1/T-ESPE-043654.pdf>
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., y Davis, F. (2014). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *Mis Quarterly*, 27(3), 425-478. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/248251150_User_Acceptance_of_Information_Technology_A_Unified_Model

Woetzel, J., Orr, G., Lau, A., Chen, Y., Chang, E., Seong, J., . . . Qiu, A. (2014). *China's digital transformation: The Internet's impact on productivity and growth*. McKinsey y Company.

Xia, H., y Hou, Z. (2016). Consumer use intention of online financial. *Journal of Knowledge Management*, 2(18), 2-12. doi:10.1186/s40854-016-0041-x

Xiao Qian, W. (Abril de 2019). Determinants and Consequences of the Use of Digital Finance Platform for Personal Financial Management in Rural China. *Tesis de Doctorado*. Universidad de Curtin. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11937/76185>

Yu Wu, J., y Huang, B. (2021). Digital finance and financial literacy: an empirical investigation of chinese households. *Asian Development Bank Institute*, 12(9), 1-30. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3806419

Yu, C.-S. (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: empirical evidence from the UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 104-121. Obtenido de http://www.jecr.org/sites/default/files/13_3_p01_0.pdf

Zafra Galvis, O. (2006). Tipos de investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 13-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

Zauzich, I. (2016). *Finacial Agility Partners*. Recuperado el 03 de 02 de 2021, de <http://blog.cobiscorp.com/fintech-impacto-industria-financiera>

