

La tendencia global de la banca digital como agente de ruptura del mundo monetario

The global trend of digital banking as a disruptive agent in the monetary world.

Claudia Patricia Bernal-Luna¹

**Instituto Tecnológico Universitario EuroAmericano - Ecuador
cbernal@euroamericano.edu.ec**

Layla Yasmina Viteri-Rade²

**Instituto Tecnológico Universitario EuroAmericano - Ecuador
lviteri@euroamericano.edu.ec**

Walter Javier Maldonado-de la Cruz³

**Instituto Tecnológico Universitario EuroAmericano - Ecuador
wmaldonado@euroamericano.edu.ec**

doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1133

V7-N3 (may-jun) 2022, pp. 212-229 | Recibido: 12 de abril de 2022 - Aceptado: 23 de abril de 2022 (1 ronda rev.)

1 Docente Instituto Tecnológico Universitario EuroAmericano - Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4150-7900>

2 Docente Instituto Tecnológico Universitario EuroAmericano - Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6372-3009>

3 Docente Instituto Tecnológico Universitario EuroAmericano - Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4725-0870>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

En esta investigación se pretende analizar como la tendencia global de la banca digital se ha convertido en un agente de ruptura del mundo monetario tradicional, dejando a un lado el uso de los diversos instrumentos otorgados por las entidades bancarias tradicionales dando paso a los servicios financieros innovadores. La evolución tecnológica que se fue dando paulatinamente a nivel mundial ha generado cambios en todos los aspectos de la sociedad, tanto a nivel político, social, económico, y por supuesto en el sistema bancario que ha permitido la implementación de nuevos procesos para realizar las transacciones bancarias sin necesidad de tener que salir de la comodidad del hogar, sin tener que usar dinero en efectivo y poder comprar y pagar los bienes, servicios y productos para satisfacer las necesidades de las personas, con tasas de interés más atractivas que las ofrecidas por las entidades financieras o bancarias tradicionales. De la misma manera, por estar en la era de la revolución tecnológica, un gran porcentaje de la población de Ecuador que corresponde a los Millennials, demuestran un gran interés el uso de la tecnología, utilizan sus dispositivos móviles para realizar cualquier operación bancaria con tan solo un clic, sin tener que molestarse en acudir a una oficina bancaria, ya que no tienen interés por usar efectivo ni perder tiempo en acudir a las sucursales bancarias en búsqueda de información que pueden encontrar en la web.

Palabras clave: banca digital, banca tradicional, evolución tecnológica, millennials, transacciones bancarias

ABSTRACT

This research aims to analyze how the global trend of digital banking has become a disruptive agent in the traditional monetary world, leaving aside the use of the various instruments granted by traditional banking entities, giving way to innovative financial services. The technological evolution that has gradually taken place worldwide has generated changes in all aspects of society, both politically, socially and economically, and of course in the banking system, which has allowed the implementation of new processes to carry out transactions. without having to leave the comfort of home, without having to use cash and being able to buy and pay for goods, services and products to satisfy people's needs, with more attractive interest rates than those offered by traditional financial or banking entities. In the same way, being in the era of the technological revolution, a large percentage of the population of Ecuador corresponds to Millennials with a great interest in the use of technology and use their mobile devices to carry out any banking operation with just a click without having to bother going to a bank branch, since they are not interested in using cash or wasting time going to bank branches in search of information that they can find on the web.

Key words: digital banking, traditional banking, technological evolution, millennials, banking transactions

Introducción

El dinero en su evolución histórica según (Lietaer, 2005; Greco, 2001; Douthwaite, 1996) citados por (Corrons, 2017) “es definido como medio de intercambio, depósito de valor y unidad de cuenta” (p.111), pero es importante mencionar que antes de establecer monedas oficiales en los países existían diversas formas de pago para adquirir bienes que lograron permanecer por siglos.

Históricamente se remonta al sistema de trueque que utilizaban las sociedades para poder establecer transacciones económicas, que posteriormente estas mismas sociedades, fueron creando sus propias monedas para lograr tener una estabilidad económica, las primeras se originaron en Turquía (siglo VII A.C), otro ejemplo de ello fue en el antiguo Egipto donde crearon una moneda local que les permitió lograr una prosperidad económica. Asimismo, Corrons (2017) indica que durante la edad media adoptaron también este sistema (monedas locales) para lograr una interrelación económica que les permitiera adquirir bienes y abastecer sus hogares. Con la aparición de las monedas trajo consigo diversas ventajas dándole valor a las mercancías como el ganado, el arroz, maíz, trigo entre otros, por lo que utilizaron estas monedas para realizar sus transacciones (Banco de Bogotá, 2022).

Inicialmente las monedas eran fabricadas de una forma artesanal y rústica y con el tiempo se implementaron aquellas más elaboradas y con materiales como el bronce, hierro y otros metales, con diversas denominaciones tamaños y pesos. Posteriormente al notar lo difícil que era transportar las monedas por el peso y lo peligroso que esto se convirtió surge el papel moneda que era más fácil de portarlo y poseían su valor en oro (Banco de Bogotá, 2022)

Al aparecer los billetes alrededor del año 1661 se fueron expandiendo por diversas regiones hasta llegar a España en el año 1780 durante el reinado de Carlos III y poco a poco se hizo popular el uso de los billetes dando paso al cheque como parte de transacciones bancarias que se originaron en Inglaterra por el siglo XVIII

y ya en el siglo XIX surgen las primeras leyes para su control y regulación en los demás países (Principal, 2021).

Con el paso del tiempo, surge la necesidad de facilitar las transacciones económicas, y ya en el año 1914 se crean las tarjetas de crédito por la compañía denominada Western Union permitiéndole a sus clientes una tarjeta que le otorgaba línea de crédito sin cargo. Asimismo, a finales de los años 50, surge la BankAmericard conocida en la actualidad como VISA y posteriormente surge la American Express y Mastercard las cuales fueron elaboradas inicialmente de papel y ya luego de un año se reemplazó por tarjetas elaboradas de plástico.

Como parte de la evolución del sistema bancario con la inclusión de los avances tecnológicos, se tienen cuatro diferentes etapas que son planteadas por (Suárez & Valdunciel, 2009) y se mencionan en la Tabla 1.

Tabla 1

Etapas de la innovación financiera

Etapa	Descripción
<i>1era etapa</i>	Inició en los años sesenta, donde se necesitaba reducir costes, mejora en la productividad y una mayor seguridad donde existían restricciones importantes derivadas de las propias limitaciones informáticas y de la falta de capacitación del personal que trabajaba en las entidades.
<i>2da etapa</i>	Para la época de los sesenta se introduce en el negocio bancario el teleproceso para mejorar el servicio a los clientes, y poder gestionar cada operación de forma más rápida, aunque existían limitaciones en cuanto a telecomunicaciones y homologación y normativa.
<i>3era etapa</i>	Para los años ochenta con el fin de conseguir mayor autonomía, se introdujo la ofimática y los sistemas de información para la dirección, así como el sistema de banca electrónica, sin embargo aún existían limitantes en cuanto a los servicios de telemática, y la incompatibilidad de los equipos existentes.
<i>4ta etapa</i>	Ya para los años noventa, empieza a introducirse el sistema de banca online con el propósito de lograr la descentralización de muchas funciones y poder obtener comunicación a través de las redes, sin embargo existen inconvenientes por vacíos legales en cuanto a aspectos de seguridad.

Fuente: (Suárez & Valdunciel, 2009)

Esta evolución tecnológica que se fue dando paulatinamente a nivel mundial ha generado cambios en todos los aspectos de la sociedad, tanto a nivel político, social y económico, y por supuesto en el sistema bancario que ha permitido la implementación de nuevos procesos para realizar las transacciones bancarias sin necesidad de tener que salir de la comodidad del hogar, sin tener que usar dinero en efectivo y poder comprar y pagar los bienes, servicios y productos para satisfacer las necesidades de las personas.

Todo esto es debido al uso de los dispositivos móviles por parte de las personas para cubrir cualquier tipo de necesidad (Coloma, 2018), que se incrementó en gran medida durante la Pandemia por Covid-19, los dispositivos móviles se convirtieron en un instrumento necesario para que los clientes interactúen con estas herramientas financieras, que a su vez atrae nuevos consumidores por lo que las empresas financieras siempre están en la búsqueda constante de encontrar métodos que permitan satisfacer las necesidades los clientes para que mejoren su experiencia.

Estos procesos de digitalización cada día van en aumento, lo que permiten el surgimiento de nuevas maneras de administrar el dinero y de realizar pagos, transferencias e inversiones bajo las normas y políticas del sistema bancario tanto público como privado. Según menciona (González-Páramo, 2019) “el apetito del público por el efectivo está disminuyendo con rapidez”. Un ejemplo de esta situación, es la que menciona este autor en referencia a que en Suecia un gran porcentaje de sucursales bancarias ya no manejan efectivo, porque no se está utilizando ni en el transporte público.

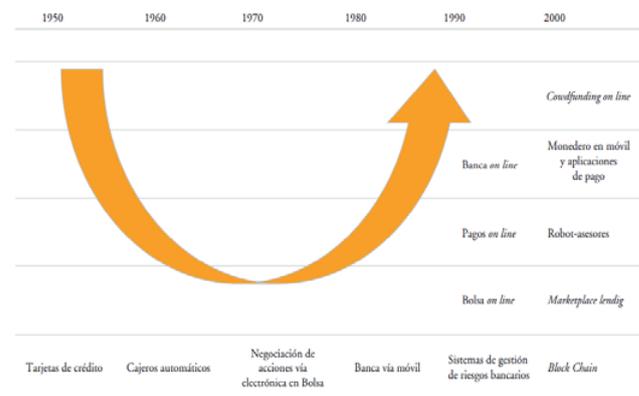
Con estos aspectos importantes, se pone en evidencia el debilitamiento de la banca tradicional dando paso a diferentes servicios financieros a través de diversas plataformas digitales y canales de distribución que cada día son más innovadores (Fernández, 2019). Si bien es cierto que esta evolución lleva más de 60 años, los últimos avances de la tecnología han generado un aumento en el interés por la

implementación de nuevos servicios ofrecidos por la banca minorista, lo que antes era dominado por las entidades bancarias tradicionales.

De hecho, en la actualidad las grandes empresas como GOOGLE, AMAZON entre otras, han creado plataformas de pago para que sus clientes gestionen sus compras siendo parte de este grupo de prestadores de servicios financieros, en este sentido se muestra en la Figura 1 como ha venido en aumento la utilización de la tecnología en banca y los servicios financieros mostrados por (Fernández, 2019).

Figura 1

Aumento del uso de la tecnología en banca y los servicios financieros



Fuente: (Fernández, 2019)

En base a esta figura se puede mencionar que con el paso de los años se ha visto el incremento en el uso de los diversos servicios online tanto para servicios de pago, créditos y ahorro dejando atrás el uso de los instrumentos bancarios tradicionales como las tarjetas de crédito, cajeros automáticos entre otros. Este avance logró un mayor empuje durante la pandemia que de forma obligatoria las sociedades debieron someterse a restricciones de distanciamiento social, por lo que generó un incremento de los diversos servicios financieros vía online.

De esta manera se pretende analizar como la tendencia global de la banca digital se ha convertido en un agente de ruptura del mundo monetario tradicional, dejando a un lado el uso

de los diversos instrumentos otorgados por las entidades bancarias tradicionales dando paso a los servicios financieros innovadores, como los Fintech, Monederos digitales, Crowdfunding, pagos digitales (Zelle, Paypal), pago móvil, biometría entre otros, considerando siempre aspectos como la seguridad, la viabilidad técnica y la eliminación del dinero en efectivo.

Método

La metodología aplicada en esta investigación se basó en un diseño no experimental que como refiere (Palella & Martins, 2010) no se manipula ninguna variable de forma deliberada analizando los hechos desde el lugar donde se desarrolla la situación. Asimismo, el tipo de investigación es de campo que permitió recolectar datos e información desde el lugar donde se desenvuelven los hechos. Por otra parte, la investigación se desarrolló con un nivel explicativo, descriptivo porque permitió determinar un conjunto de fenómenos que inciden directamente en la investigación (Palella & Martins, 2010). También se indica que la investigación fue descriptiva porque permitió interpretar las realidades de hecho a través del análisis, registro e interpretación de la situación actual de estudio.

Población y muestra

La población de estudio fue tomada del censo del (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC, 2010) centrando el estudio en la población de la Provincia de Pichincha específicamente en la ciudad metropolitana de Quito. A continuación, en la Tabla 2 se muestra la población y la muestra para esta investigación:

Tabla 2

Población y muestra

Provincia/Ciudad	Población	Muestra
Pichincha/ciudad metropolitana de Quito	2.576.287	384

Criterios de inclusión y exclusión

Se toma en consideración para la aplicación

de la encuesta los siguientes criterios de inclusión:

- Poseer alguna cuenta bancaria tradicional o banca digital
- Ser mayor de 18 años

Como criterios de exclusión se menciona:

- No poseer cuenta bancaria tradicional o por banca digital
- Ser menor de edad

Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica e instrumento de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario, respectivamente. La encuesta se ve reflejada en la Tabla 3, la misma fue tomada del instrumento realizado en el trabajo de investigación de (Quirola & Quirola, 2021).

Resultados

Algunos aspectos fundamentales

La globalización ha sido uno de los aspectos más notables para que el sector bancario se vea obligado a cambiar e innovar. Según la Asamblea Parlamentaria del Consejo Europeo citado por (Pelayo, 2020) menciona que la globalización:

“Puede ser descrita como la cada vez mayor integración económica de todos los países del mundo como consecuencia de la liberalización y el consiguiente aumento en el volumen y la variedad de comercio internacional de bienes y servicios, la reducción de los costos de transporte, la creciente intensidad de la penetración internacional de capital, el inmenso crecimiento de la fuerza de trabajo mundial y la acelerada difusión mundial de la tecnología, en particular las comunicaciones” (p. 20).

Este proceso de integración que ocurre en la globalización donde los mercados existentes a nivel mundial crean lazos económicos, generan

Tabla 3

Encuesta aplicada

N°	Preguntas	Respuestas		
		<i>Género</i>		
		Masculino		
		Femenino		
	<i>Rango de edad</i>	18-25	26-32	33-40
		40-48	49-60	más de 60
	<i>Estado civil</i>	Soltero	Casado	Unión libre
		Divorciado	Viudo	Otro
	<i>Actividad económica</i>	Trabajador	Independiente	Empresario
		Estudiante	Jubilado	Otro
1	<i>¿Dispone de productos o servicios financieros de una institución financiera o bancaria tradicional del país?</i>	Si	No	
2	<i>¿Cuáles son los productos o servicios financieros que dispone actualmente, por parte de instituciones financieras o bancarias tradicionales?</i>	Ahorro	Corriente	Crédito
		Inversión	Seguro	Otros
3	<i>¿Cuál es el canal que generalmente utiliza para gestionar los productos o servicios financieros que dispone por parte de las instituciones financieras o bancarias?</i>	Agencias físicas	Cajeros automáticos	Teléfono
		Página web	App	Otro
4	<i>¿Cómo calificaría el desempeño y capacidad de los canales que generalmente utiliza para satisfacer sus requerimientos y necesidades?</i>	Muy buena	Buena	Regular
		Mala	Muy mala	
5	<i>¿Utiliza los canales y medios tecnológicos e innovadores que ofrecen las instituciones financieras y bancarias tradicionales, como página web y aplicaciones?</i>	Si	No	
6	<i>¿Considera que los canales y medios tecnológicos que actualmente dispone, permiten satisfacer sus necesidades y requerimientos financieros?</i>	Si	No	
7	<i>¿Cuáles consideran que son las principales limitaciones y deficiencias que presenta actualmente los canales y medios tecnológicos que utiliza?</i>	Solventar problemas	Atención personalizada	Solicitud de servicios
		Solicitar información al Banco	Gestionar operaciones	Afiliación Seguridad Otros
8	<i>¿Considera que las instituciones financieras y bancarias disponen de estrategias y medios para facilitar la inclusión financiera en la población?</i>	Si	No	
9	<i>¿Cómo calificaría el desempeño de las instituciones financieras o bancarias tradicionales, para favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana?</i>	Muy buena	Buena	Regular
		Mala	Muy mala	
10	<i>¿Considera que las nuevas tecnologías de la información y comunicación, pueden favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana?</i>	Si	No	
11	<i>¿Considera que las aplicaciones móviles y páginas web de la banca tradicional, permiten que las personas puedan solicitar y acceder a los productos y servicios financieros?</i>	Si	No	

una interdependencia entre los países y esto provoca que la tecnología evolucione para lograr estas alianzas económicas, por ende, genera que las entidades financieras evolucionen y adopten nuevas formas de poder efectuar transacciones. Otro aspecto que se menciona es la titulación,

operación relativamente nueva que tuvieron que adoptar los bancos alrededor de los años setenta, al notar que los depósitos realizados por las personas disminuían, debido a lo poco atractivo que eran los beneficios, por lo tanto, tomaron la decisión de titular los préstamos, los créditos

hipotecarios que se convirtieron en transacciones muy atractivas y rentables (Pelayo, 2020).

En este orden de ideas, se menciona que la aparición de todas estas actividades financieras que implican el uso de la innovación y la tecnología son denominadas Fintech que significa según menciona (Vargas, 2020) “una combinación de Finance and Technology. Actualmente el mundo se encuentra en una revolución 4.0 que da paso a estas Fintech, situación que la banca tradicional debe enfrentar para poder mantenerse a flote.

Actualmente existen diversos medios de pago digitales e inclusive han surgido diversas monedas digitales o también llamadas criptomonedas, las cuales son divisas creadas para transacciones de forma digital protegidas a través de la criptografía, cuyos datos de los usuarios y las transacciones realizadas se controla a través de cadena de bloques que permite crear un registro contable que soporta este tipo de dinero digital. (Vargas, 2020). Estas monedas virtuales no son de curso legal, sin embargo, unas más que otras han aumentado su valor de acuerdo con la confianza que los usuarios han tenido en este tipo de moneda. Entre ellas se encuentran el Bitcoin, Ethereum, Litecoin entre otras.

Todos estos avances tecnológicos y la aparición de estas empresas Fintech, por bancos digitales, y otras empresas basadas en operaciones financieras han dejado a las entidades bancarias tradicionales en jaque debido a la baja notoria en comisiones y márgenes de ganancia que estos han presentado y que pone en peligro su existencia, debido al acaparamiento que han tenido estas empresas antes mencionadas por las nuevas generaciones de clientes (millennials, generación Y, y Z) que según indica (de Cambra, 2021) son las generaciones que se sienten más cómodas con el avance tecnológico, ocupando así hasta un tercio del crecimiento de los ingresos existentes tanto en USA como en Europa.

Los bancos de inversión también se han visto afectados por estos cambios tecnológicos, lo que los ha llevado a evolucionar y ofrecer

plataformas de préstamos para poder compensar las pérdidas generadas por la falta de interés de sus clientes y el uso de diversas plataformas como Prosper y Lending Club. De igual manera los bancos minoristas han tenido sus preocupaciones debido al crecimiento acelerado de las plataformas de pago como Paypal y aquellas que realizan transferencias de dinero más allá de las fronteras de un país como Wester Union. (de Cambra, 2021).

Otras empresas que han surgido son las Revoult y Wise originadas en el Reino unido, que a pesar de ser relativamente nuevas han tenido gran alcance por sus bajas comisiones al realizar sus pagos, de hecho, el éxito de Wise alcanzó los 8 billones de libras al cotizar en la bolsa en 2021, así como Revoult que alcanzó los 33 billones de dólares en su última ronda de financiación y alcanza más de 16 millones de clientes con un promedio de 150 millones de transferencias al mes (Jiménez, 2022)

Todos estos cambios generaron que los principales 30 bancos de Estados Unidos, como el Bank of América, Wells Fargo, JPMorgan Chase entre otros se articularan para crear la plataforma de pagos Zelle en el año 2017, trayendo consigo facilidad de pago para los clientes directamente desde su cuenta bancaria, convirtiéndose en una gran competencia para otras plataformas de pago como Venmo, Apple Pay entre otras, es un servicio muy conveniente por su fácil manejo. (CNN Español, 2019).

En Latinoamérica según (Béjar & Muñoz, 2020), las Fintech han tenido un crecimiento en los últimos 5 años, que ha logrado crear más de 1100 emprendimientos Fintech con un crecimiento anual de alrededor 50%, y “se ha consolidado como una región líder en términos de innovación en el sector financiero” (p.23). De igual manera el Banco Interamericano de Desarrollo (2017) menciona que, estas empresas nuevas Fintech se han originado entre el 2014 y el 2016 y ofrecen servicios como pagos, remesas, préstamos entre otros.

De igual manera menciona que a través de un estudio realizado se pudo verificar la

existencia de más de 700 emprendimientos de este tipo de operaciones desde Ciudad de México hasta Buenos Aires y Chile, muchas de estas empresas ya se encuentran con bases fuertes otras apenas empezando, las ya establecidas logran mantenerse con fondos “provenientes del extranjero de capital emprendedor o con recursos especializados en invertir en este tipo de negocios en el mundo para crecer y escalar sus operaciones en diferentes países de la región y más allá de sus fronteras” (p.6). (BID, 2017). En el mismo orden de ideas se indica que, este crecimiento de nuevas aplicaciones de tecnologías financieras, se debe también a que en Latinoamérica muchas personas no califican para poder poseer una cuenta bancaria en las entidades tradicionales, por lo que recurren a este tipo de sistema financiero como herramienta para poder realizar transacciones que le permitan solventar sus necesidades.

Un notable ejemplo de estos servicios de banca digital es el Nubank que en 2021 cotizó en la bolsa de valores de New York alcanzando los 43 billones de dólares en capitalización, esta compañía digital se originó en Brasil en el año 2013 cuando fue permitido por el banco central la “creación de instituciones de pago, para romper el monopolio bancario”, en el momento de su creación ofrecía servicios de pagos a través de una tarjeta de crédito que le otorgaban a sus clientes y su límite iba incrementando de acuerdo a sus pagos, cuyos requisitos eran enviados de forma digital en comparación a los bancos tradicionales, lo que ha sido sumamente beneficioso para el Nubank convirtiéndose en el mayor banco digital del país con aproximadamente 30 millones de clientes y ya con operaciones en Brasil y México.

En la siguiente página, se muestra la tabla 4 con los segmentos Fintech que existen en América Latina.

En base a esta información se puede mencionar que para la fecha de estudio del BID (2017) el 32.7% de estas empresas estaban ubicadas en Brasil representando unas 230 empresas, en México se encuentran 180 empresas representando un 25.6%, en Colombia unas 84 empresas con un 11.9%, Argentina 72 empresas (10.2%), en Chile refleja la existencia de 65 empresas (9.2%) en otros países 31 empresas que refleja un 4.4%, asimismo, 16 empresas en Perú, 13 en Ecuador y en Uruguay 12 empresas que representan 2.3% 1.8% y 1.8% respectivamente. Es evidente que según los datos del estudio de las 703 empresas el mayor porcentaje está ubicado en Brasil, y Colombia ocupa un tercer lugar.

Crecimiento de la Banca digital y empresas Fintech en Ecuador

En Ecuador ha sido lento el crecimiento de estas empresas, esto se debe en parte a las regulaciones y normativas para su control, pero a pesar de esto han evolucionado y generalmente se dedican a la gestión de finanzas empresariales y en tecnologías empresariales para instituciones financieras (Béjar & Muñoz, 2020). En la Tabla 5 se muestra las Fintech desarrolladas en Ecuador

Tabla 5

Fintech en Ecuador

Sector/Segmento	Nº de em- pre- sas	%
Gestión de finanzas empresariales	10	32%
Tecnologías empresariales para instituciones financieras	5	16%
Pagos y remesas	5	16%
Crowdfunding (financiamiento colectivo)	4	13%
Gestión de Inversiones/Patrimonial	2	6%
Gestión de finanzas personales	1	5%
Préstamos	1	3%
Comercio y mercados	1	3%
Bancos digitales o Neo-bancos	1	3%
Seguros	1	3%

Fuente: (Béjar & Muñoz, 2020)

Tabla 4

Segmentos Fintech en América Latina

Segmento	Descripción
Plataformas de financiación alternativa:	1.- <i>Financiación colectiva de recompensas</i> Plataformas mediante las cuales las personas aportan recursos financieros a individuos, proyectos o compañías a cambio de productos o recompensas no monetarias.
 	2.- <i>Financiación colectiva de donaciones</i> Plataformas mediante las cuales los donantes aportan recursos financieros a individuos, proyectos o compañías con motivaciones filantrópicas y sin expectativas de un retorno monetario o material.
 	3.- <i>Financiación colectiva de bienes raíces</i> Plataformas mediante las cuales las personas financian o adquieren participación de proyectos de bienes raíces.
 	4.- <i>Financiación colectiva de capital</i> Plataformas mediante las cuales las personas adquieren participación accionaria en compañías privadas.
 	5.- <i>Préstamos en balance a negocios:</i> Plataformas operadas por una entidad que directamente provee préstamos en línea a negocios.
	6.- <i>Préstamos en balance a consumidores:</i> Plataformas operadas por una entidad que directamente provee préstamos en línea a consumidores.
	7.- <i>Préstamos P2P a negocios:</i> Plataformas donde personas proveen préstamos en línea a negocios.
	8.- <i>Préstamos P2P a consumidores</i> Plataformas donde personas proveen préstamos en línea a consumidores/ individuales.
	9.- <i>Factoring y préstamos de facturas</i> Plataformas en línea donde personas o entidades compran facturas o cuentas por pagar de otros negocios u ofrecen préstamos respaldados por ellos.
Puntaje alternativo (Scoring)	1.- Soluciones alternativas para la medición de riesgo crediticio de personas o empresas.
	
Soluciones de pagos	1.- <i>Pagos y carteras móviles:</i> Soluciones móviles para la transmisión y administración de dinero.
  	2.- <i>Transferencias internacionales y remesas:</i> Soluciones en línea diseñadas para el envío de dinero a empresas o personas en el extranjero.
 	3.- <i>Puntos de venta móviles(mPOS):</i> Terminales de punto de venta para teléfonos móviles (celulares).
	4.- <i>Pasarelas y agregadores de pagos:</i> Soluciones para la aceptación, autorización y procesamiento de pagos en plataformas digitales.
	5.- <i>Otros:</i> Otras soluciones tecnológicas relacionadas con pagos digitales.

<p>Gestión de finanzas personales</p> 	<p>1.- <i>Ahorro y eficiencia financiera</i>: Herramientas digitales para consumidores que facilitan la gestión de ahorros y la organización de gastos.</p> <p>2.- <i>Plataformas de comparación</i>: Plataformas en línea que contrastan diferentes productos financieros y sus características.</p> <p>3.- <i>Gestión de deuda</i>: Herramientas digitales para consumidores que facilitan la gestión y reestructuración de deudas personales.</p> <p>4.- <i>Otros</i>: Otras soluciones tecnológicas para la gestión financiera de individuos</p>
<p>Gestión de finanzas empresariales</p> 	<p>1.- <i>Facturación electrónica</i>: Plataformas en línea para la oferta y provisión de servicios de facturas.</p> <p>2.- <i>Contabilidad digital</i>: plataformas en línea para la administración contable y cálculo de impuestos.</p> <p>3.- <i>Gestión financiera e inteligencia de negocio</i>: Plataformas en línea para la administración financiera y la generación de analíticas de desempeño de los negocios.</p> <p>4.- <i>Cobranzas</i>: Soluciones digitales para facilitar o administrar la recuperación de cuentas por cobrar de los negocios.</p> <p>5.- <i>Otros</i>: Otras soluciones tecnológicas para la gestión.</p>
<p>Gestión Patrimonial</p> 	<p>1.- <i>Gestión patrimonial digital</i>: Plataformas en línea para la oferta y provisión de servicios de gestión patrimonial.</p> <p>2.- <i>Asesores robotizados</i>: Soluciones automatizadas para la gestión patrimonial mediante algoritmos o inteligencia artificial.</p>
<p>Negociación de activos financieros (Trading) y mercado de valores</p> 	<p>1.- <i>Soluciones FX</i> Soluciones de compra y/o venta de divisas extranjeras para personas y empresas.</p> <p>2.- <i>Soluciones para el mercado de valores</i>: Soluciones para la compraventa de acciones y deuda.</p> <p>3.- <i>Otros</i>: Otras soluciones tecnológicas para facilitar o ejecutar transacciones de otras clases de activos.</p>
<p>Empresas de tecnologías para instituciones financieras</p> 	<p>1.- <i>Seguridad e identificación digital</i>: Soluciones de verificación y autenticación de personas para acceso y autorización de transacciones financieras.</p> <p>2.- <i>Soluciones de identidad y conocimiento del cliente (KYC)</i>: Soluciones para el conocimiento de clientes en su relación con los proveedores de servicios financieros.</p> <p>3.- <i>Prevención de fraude y gestión de riesgo</i>: Soluciones enfocadas en la prevención de fraude y gestión de riesgos operativos para entidades financieras.</p> <p>4.- <i>Biométricos</i>: Aplicación de tecnología relativas a los rasgos físicos o de conducta de un individuo para verificar su identidad.</p> <p>5.- <i>Contratos inteligentes</i>: Protocolo tecnológico que facilita, asegura, refuerza y ejecuta contratos/acuerdos</p>
<p>Bancos digitales</p> 	<p>1.- <i>Entidades financieras de nueva creación</i>: (con licencia bancaria propia o utilizando la de un tercero) con múltiples productos financieros y cuya distribución es 100% digital.</p>
<p>Seguros</p> 	<p>1.- Todo tipo de emprendimiento tecnológico aplicado exclusivamente al sector de seguros.</p>

Nota: Información tomada de (BID, 2017)

A continuación, se muestran los resultados arrojados de la encuesta aplicada a la muestra escogida, en primer lugar, se visualiza en la Tabla 6 los datos sociodemográficos de los encuestados

Tabla 6

Datos sociodemográficos de los encuestados

Datos	Respuesta	Porcentaje
Género	Masculino	55%
	Femenino	45%
Rango de edad	18-25 Años	17%
	26-32 Años	23%
	33-40 Años	36%
	40-48 Años	9%
	49-60 Años	8%
	Más de 60 Años	6%
	Estado Civil	Soltero
	Casado	42%
	Unión libre	27%
	Divorciado	7%
	Viudo	6%
	Otro	1%
Actividad económica	Trabajador	43%
	Independiente	28%
	Empresario	20%
	Estudiante	7%
	Jubilado	2%
	Otro	1%

En base a esta información se menciona que no existe una brecha tan relevante en el género de los encuestados, sin embargo, el género masculino tuvo una mayor participación en la encuesta con un 55%. De igual manera el rango de edad más predominante en los encuestados es el de 33-40 años representando un 36% de participación, considerando que son personas ya establecidas con empleo, con familias constituidas, de igual manera los jóvenes de 26 a 32 años también muestran interés en contar con cuentas bancarias reflejando un 23%.

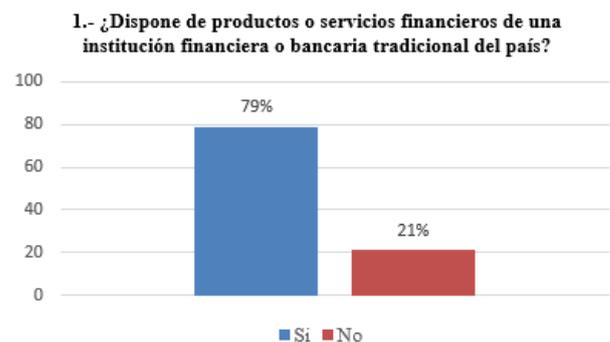
La mayoría de los encuestados mencionan que su estado civil es casado, donde se muestra un 42% con esta característica, que coincide con el rango de edad 33-40 años que reflejan tener más estabilidad económica, laboral y

familiar, seguido de personas en unión libre con un 27%. Asimismo, la mayoría de las personas encuestadas manifiestan ser empleados de alguna empresa o compañía demostrando que perciben ingresos fijos en este caso representado por un 43%, seguido por las personas con trabajos independientes reflejando un 28%.

Asimismo, se muestra en la Figura 2 si los encuestados disponen de productos o servicios financieros de una institución financiera o bancaria tradicional del país.

Figura 2

Pregunta N°1: Dispone de productos o servicios financieros de una institución financiera o bancaria tradicional del país?

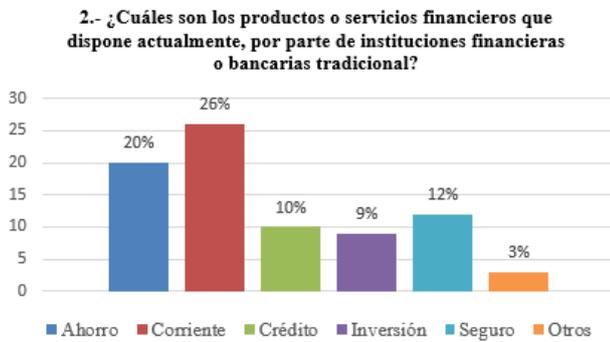


Con base en la información reflejada en la Figura 2 se muestra que un 79% de las personas encuestadas mencionan que posee al menos un producto ofrecido por una entidad bancaria tradicional en Ecuador, y un 21% aún no posee ningún producto.

Seguidamente en la Figura 3 se indica que tipo de productos o servicios financieros poseen estos clientes en las entidades financieras tradicionales

Figura 3

Pregunta N° 2: ¿Cuáles son los productos o servicios financieros que dispone actualmente, por parte de instituciones financieras o bancarias tradicional?

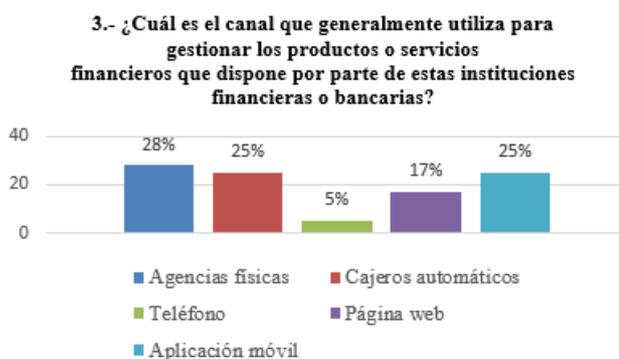


Un 26% de los encuestados mencionan que al menos poseen una cuenta corriente en una entidad bancaria o financiera tradicional, el 20% menciona que poseen una cuenta de ahorro, un 12 % poseen seguros, un 10% ha adquirido un crédito en la entidad financiera, así como el 9% ha invertido y un 3% ha adquirido otros servicios.

En la Figura 4 se muestra el canal de preferencia utilizado por los clientes de las entidades financieras o bancarias tradicional

Figura 4

Pregunta N° 3 ¿Cuál es el canal que generalmente utiliza para gestionar los productos o servicios financieros que dispone por parte de estas instituciones financieras o bancarias?



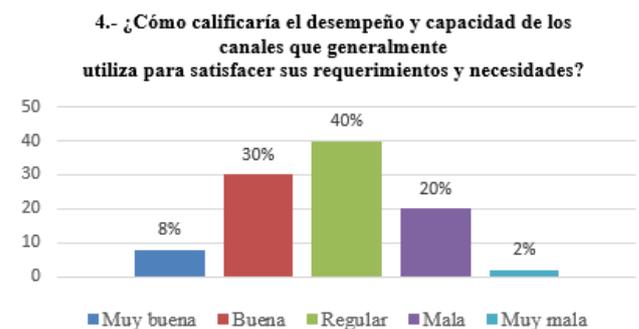
Con base a los resultados arrojados en la pregunta N° 3 se aprecia que la mayoría de las personas (28%) acude a las agencias físicas para

realizar sus solicitudes y gestionar los productos o servicios que requieren de sus instrumentos bancarios, asimismo concuerdan un 25% de encuestados que utilizan el cajero automático y la aplicación móvil para sus requerimientos, posteriormente en menor proporción con un 17% mencionan utilizan la página web de la entidad financiera.

En la Figura 5 se muestra el desempeño y capacidad de los canales utilizado por los clientes para satisfacer sus requerimientos y necesidades

Figura 5

Pregunta N° 4 ¿Cómo calificaría el desempeño y capacidad de los canales que generalmente utiliza para satisfacer sus requerimientos y necesidades?

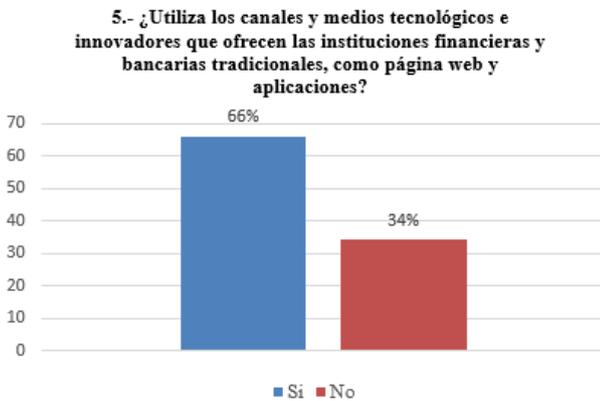


En respuesta a la pregunta N° 4 el 40% de los encuestados manifiesta que el desempeño y la capacidad de los canales que utilizan para sus requerimientos es regular, de igual manera el 30% de los encuestados mencionan que el desempeño es bueno pues consideran haber tenido mejor experiencia en el uso de estos canales, el 20 % calificaron el desempeño como malo y finalmente un 2% mencionan que el desempeño y capacidad de los canales que utiliza para satisfacer sus requerimientos y necesidades es muy malo.

En la Figura 6 se muestran el uso de los canales y medios tecnológicos e innovadores ofrecidos por las instituciones financieras tradicionales.

Figura 6

Pregunta N° 5 ¿Utiliza los canales y medios tecnológicos e innovadores que ofrecen las instituciones financieras y bancarias tradicionales, como página web y aplicaciones?

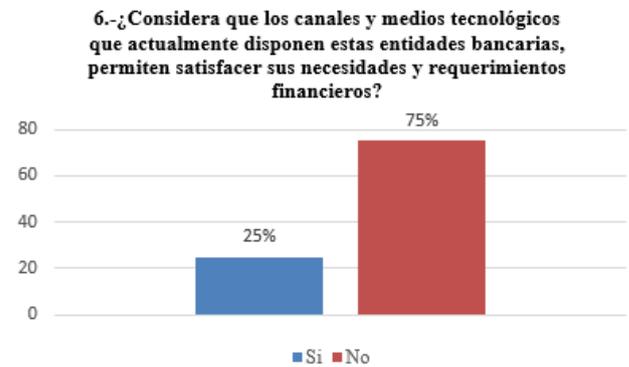


En referencia a los datos reflejados en la Figura 6 se menciona que el 66% de los encuestados utilizan los canales y medios tecnológicos e innovadores que les ofrecen las entidades financieras y bancarias tradicionales a sus clientes. De la misma manera el 34% de los encuestados mencionan que no utilizan ni los canales ni los medios tecnológicos que ofrecen el banco que utilizan.

En la figura 7 se evidencian los resultados referentes a la disposición que tienen los canales y medios tecnológicos que actualmente tienen las entidades bancarias para satisfacer las necesidades y requerimientos financieros.

Figura 7

Pregunta N° 6 ¿Considera que los canales y medios tecnológicos que actualmente disponen estas entidades bancarias, permiten satisfacer sus necesidades y requerimientos financieros?

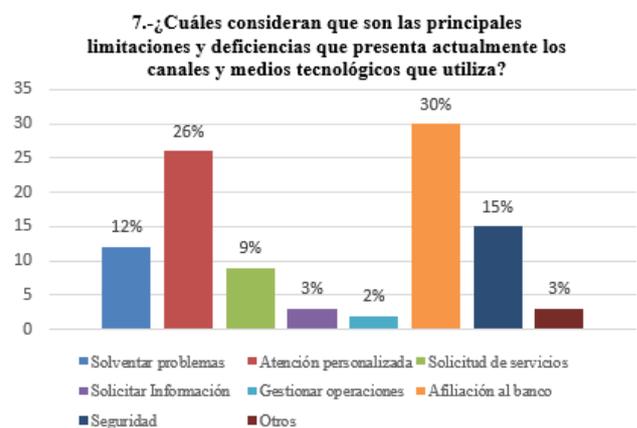


De la misma manera en la Figura 7 se refleja que un 75% de los encuestados, no logran satisfacer sus necesidades y requerimientos financieros a través de los canales y medios tecnológicos que ofrecen las entidades bancarias que utilizan, y un 25% expresa que si han logrado satisfacer sus necesidades en cuando a los requerimientos solicitados.

En la figura 8 se muestra los resultados referentes a las limitaciones y deficiencias que tienen los canales y medios tecnológicos que los clientes utilizan.

Figura 8

Pregunta N°7 ¿Cuáles consideran que son las principales limitaciones y deficiencias que presenta actualmente los canales y medios tecnológicos que utiliza?

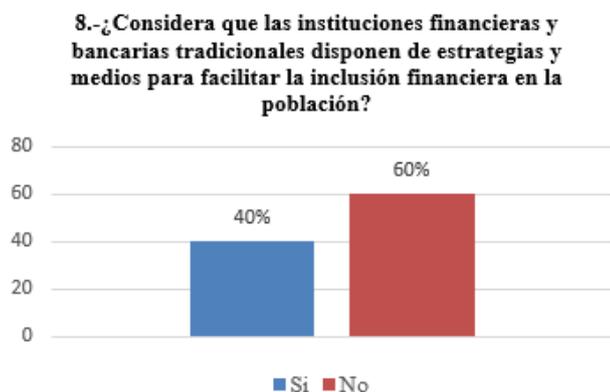


En la pregunta N°7 se obtuvo que un 30% de los encuestados mencionan que la mayor limitante que presentan los canales y medios tecnológicos de las entidades bancarias que utiliza es la afiliación al banco, asimismo indica un 26% que no logran obtener una atención personalizada donde se sientan atendidos y asistidos adecuadamente, seguidos en un 15% por inconvenientes en cuanto a la seguridad, un 12% mencionan que la limitante es que no logran solventar los problemas y en menor proporción se encuentra la solicitud de servicios, solicitud de información, gestión de operaciones y otros servicios con 9%, 3% y 2% respectivamente.

Seguidamente en la Figura 9 se analiza si las entidades financieras poseen estrategias y medios adecuados que faciliten la inclusión financiera en la población.

Figura 9

Pregunta N° 8 Considera que las instituciones financieras y bancarias tradicionales disponen de estrategias y medios para facilitar la inclusión financiera en la población

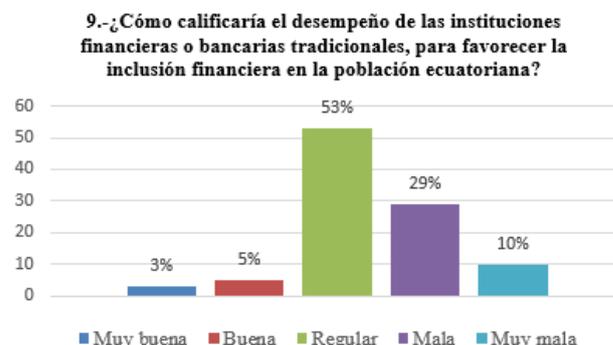


Con respecto a este apartado se menciona que un 60% de los encuestados expresan que no existen estrategias ni medios que faciliten la inclusión financiera en la población y un 40 % mencionan que si manejan estrategias y medios para ello.

Seguidamente en la Figura 10 se indica la calificación del desempeño que tienen las instituciones financieras o bancarias tradicionales para favorecer la inclusión financiera.

Figura 10

Pregunta N° 9 ¿Cómo calificaría el desempeño de las instituciones financieras o bancarias tradicionales, para favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana?

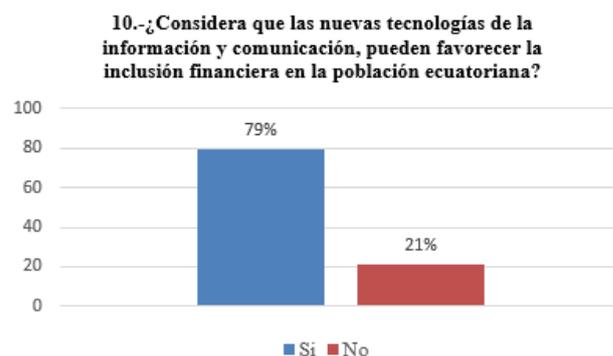


De igual manera, en la Figura 10 con referencia a la pregunta N° 9 el 53% de los encuestados considera que el desempeño de las instituciones financieras o bancarias tradicionales para favorecer la inclusión financiera en la población de Ecuador como regular, el 29% menciona que el desempeño es malo, seguidamente un 10% es muy malo el desempeño.

De igual manera en la Figura 11 se visualizan los resultados de la pregunta N° 10 acerca de las nuevas tecnologías de la información y como estas pueden favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana.

Figura 11

Pregunta N°10 ¿Considera que las nuevas tecnologías de la información y comunicación, pueden favorecer la inclusión financiera en la población ecuatoriana?

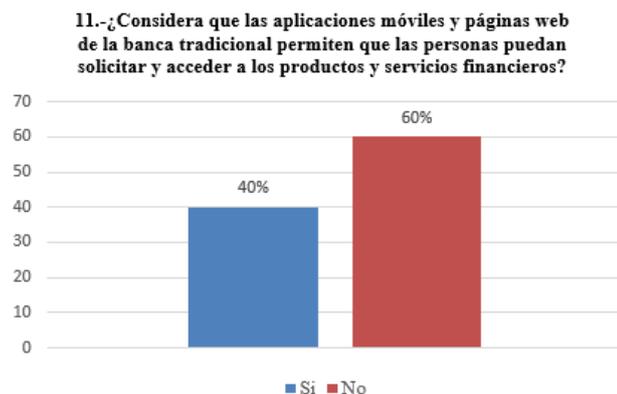


En la pregunta N°10 el 79% de los encuestados consideran que las nuevas tecnologías de la información y comunicación pueden favorecer la inclusión financiera en contraste con el 21% que considera que las TIC no favorecerían la inclusión financiera.

Finalmente, en la Figura 12 se muestran las respuestas de los encuestados en cuanto a que las aplicaciones móviles y páginas web que tienen la banca tradicional permiten que las personas puedan solicitar productos y servicios financieros.

Figura 12

Pregunta N°11 ¿Considera que las aplicaciones móviles y páginas web de la banca tradicional permiten que las personas puedan solicitar y acceder a los productos y servicios financieros?



De esta manera se considera que el 60% de los encuestados mencionan que no es posible la solicitud y adquisición de productos y servicios financieros a través de las aplicaciones móviles y páginas web que poseen la banca tradicional.

Discusión

Partiendo de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la muestra escogida se pudo constatar que el mayor porcentaje de los encuestados tiene relación con una entidad financiera con al menos un producto a pesar de que la banca tradicional ha sido desplazada por la banca digital y las Fintech aun los clientes conservan la confianza en estas entidades por tener larga data. Igualmente, mencionan que poseen cuentas corrientes en mayor proporción,

lo que se infiere que la mayoría de estos encuestados corresponden a cuenta nómina que coincide con los datos que son trabajadores dependientes.

Asimismo, se puede inferir que muchos de los clientes que poseen instrumentos financieros en las entidades bancarias tradicionales aun acuden a sus oficinas para gestionar requerimientos y solicitar servicios o productos, otro grupo acude a los cajeros automáticos para realizar este tipo de servicios, lo que lleva a mencionar con respecto al desempeño y capacidad de estos canales para solicitar los requerimientos, la mayoría de los encuestados mencionó que el servicio en las oficinas tiende a ser lento y tal como menciona (Manjón, 2021) esto surge, producto de la baja de clientes lo que genera un recorte de personal que pueda atender de forma eficiente a los clientes. Asimismo, al utilizar el cajero automático muchas personas no conocen el manejo adecuado de los mismos, así como también no permite realizar todos los requerimientos a través de este canal, lo que trae como consecuencia descontento e insatisfacción en el cliente.

En cuanto a la utilización de canales y medios tecnológicos, los encuestados utilizan los canales y medios tecnológicos e innovadores que les ofrecen las entidades financieras y bancarias tradicionales a sus clientes, entre ellas la página web para consulta de cuentas, y transferencias, así como aplicaciones para pagos que posea la entidad. Sin embargo, (Manjón, 2021) menciona que a pesar de que las entidades financieras tradicionales han evolucionado y logrado innovaciones no logra ampliarse tan rápido como las Fintech.

De la misma manera, se refleja que un mayor porcentaje, no logran satisfacer sus necesidades y requerimientos financieros a través de los canales y medios tecnológicos que ofrecen las entidades bancarias que utilizan, y esto está muy relacionado con lo mencionado anteriormente por (Manjón, 2021) ya que a pesar de haber logrado evolucionar e innovar su tecnología es inferior a las utilizadas por las Fintech lo que las limita a solo realizar una

serie específica de operaciones. En este sentido, la mayor limitante que presentan los canales y medios tecnológicos de las entidades bancarias que utilizan los encuestados es la afiliación al banco a través de la web ya que, es tedioso y no facilita el proceso, lo que hace que se sientan insatisfechos por no lograr alcanzar a ser atendidos. Asimismo, el mayor porcentaje de respuesta entre los encuestados es que las instituciones financieras No cuentan con estrategias y medios que faciliten la inclusión financiera en la población. Esto es sustentado con lo mencionado por (Pérez & Titelman, 2018) en cuanto a la inclusión financiera desde el punto de vista de la oferta, donde ocurre una barrera de entrada al sistema financiero debido a los altos porcentajes de interés que ofrecen en sus préstamos y condiciones de pago que no se adaptan a las personas que las solicitan, convirtiéndose esto en una falla de mercado (p.40). De igual manera indican estos autores que desde el punto de vista de la demanda uno de los factores que influye es que las entidades financieras no dan a conocer los servicios que ofrecen, por tanto, las personas o empresas desconocen sus posibles beneficios, otro factor es la falta de servicios o productos financieros que se adapten a lo requerido por las personas.

En vista de lo anteriormente descrito los encuestados calificaron el desempeño de estas instituciones financieras o bancarias tradicionales en un mayor porcentaje como regular en cuanto a la inclusión financiera y esto se sustenta con lo mencionado por (Pelayo, 2020) refiriéndose a que las empresas denominadas GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple) en la búsqueda de innovar y crear nuevas opciones a sus clientes mejoraron los servicios ofrecidos y pueden hasta ofrecer préstamos con tasas más bajas que las que ofrece una entidad bancaria tradicional, por lo tanto este aspecto influye en gran medida en que los clientes no se interesen en seguir insistiendo en las entidades bancarias por las limitantes que estos establecen al momento de solicitar cualquier producto financiero en sus oficinas y hace que las personas acudan al uso de aplicaciones móviles creadas por las Fintech/ banca digital.

De igual manera, se menciona que los encuestados mencionan que, las TIC ha permitido una evolución e innovación en sus procesos ya que como menciona Manjón (2021), anteriormente la banca tradicional manejaba un solo canal de distribución para que sus servicios fueran adquiridos, por lo que el usuario debía acercarse hasta la entidad financiera para solicitar sus requerimientos, sin embargo, con el tiempo se ampliaron los canales de distribución ofreciendo así servicios online, lo que trajo consigo también una disminución de oficinas y personal en las entidades bancarias que de cierta manera fue compensada con la contratación de personal especializado en marketing y servicios ofrecidos por internet para el manejo de las transacciones realizadas por los clientes de las entidades bancarias.

Finalmente, un gran porcentaje de los encuestados indicaron que, la banca tradicional no permite que los usuarios puedan acceder a todos los servicios ni solicitar todos los productos con el uso de las aplicaciones móviles y las páginas web que poseen las entidades, esto se debe a que a pesar de la evolución tecnológica las entidades financieras aún están luchando para mantenerse a flote y según (Vargas, 2020) la aparición de las Fintech y su vertiginoso crecimiento tecnológico ha puesto a la banca tradicional en jaque ya que no son capaces de evolucionar tan rápido como las nuevas empresas de la banca digital.

En conclusión, se puede indicar que, a pesar de los intentos de la banca tradicional y sus evoluciones tecnológicas, la aparición de numerosas empresas Fintech y del surgimiento de la banca digital con el ofrecimiento de diversas opciones que se adecúan a las necesidades de los usuarios sin acudir a una oficina para solicitar información, y entregar requisitos para la tramitación de cualquier producto financiero las hace muy atractivas en comparación a la banca tradicional.

De la misma manera, por estar en la era de la revolución tecnológica un gran porcentaje de la población de Ecuador corresponde a los millennials con un gran interés por el uso de la tecnología y utilizan sus dispositivos móviles

para realizar cualquier operación bancaria con tan solo un clic sin tener que molestarse en acudir a una oficina bancaria, ya que no tienen interés por usar efectivo ni perder tiempo en acudir a las sucursales bancarias en búsqueda de información que pueden encontrar en la web.

Referencias bibliográficas

- Banco de Bogotá. (2022). *¿Cómo se originó el dinero?* Recuperado el 04 de Abril de 2022, de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera/que-es-un-banco-como-se-origino-el-dinero>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Fintech: Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y Caribe*. Finnovista. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/fintech-innovaciones-que-no-sabias-que-eran-de-america-latina-y-caribe>
- Béjar, M., & Muñoz, K. (2020). *Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15310/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-635.pdf>
- CNN Español. (16 de Octubre de 2019). *Aplicaciones*. Recuperado el 04 de Abril de 2022, de Ocho aplicaciones para enviar dinero a familiares y personas: <https://cnnespanol.cnn.com/2019/10/16/seis-apps-para-enviar-dinero-a-familiares-y-personas/>
- Coloma, S. (2018). *Banca Digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano*. Universidad San Francisco de Quito USFQ, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7436>
- Corrons, A. (2017). Monedas complementarias: dinero con valores. *Revista Internacional De Organizaciones*(18), 109-134. doi:<https://doi.org/10.17345/rio18.109-134>
- de Cambra, L. (2021). *Plataformas financieras: el reto de la banca tradicional*. Comillas Universidad Pontificia, Madrid, España. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/47034>
- Fernández, P. L. (2019). La evolución del sector de servicios financieros: la amenaza creciente de las fintech a la banca tradicional. *Economistas*, 167, 177-187. Obtenido de <https://rhofinanzas.com/wp-content/uploads/la-amenaza-de-las-fintech-a-la-banca-tradicional.pdf>
- González-Páramo, J. (2019). La digitalización del dinero. In *Anales de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas*. Obtenido de https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-M-2019-10025700278
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC. (2010). *Cifras por provincias*. Recuperado el 05 de Abril de 2022, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Jiménez, R. (23 de febrero de 2022). *Bolsa, mercados y cotizaciones*. Recuperado el 05 de Abril de 2022, de La revolución llega: fintech, techfin y la banca digital: <https://www.economista.es/mercados-cotizaciones/noticias/11632725/02/22/La-revolucion-llega-fintech-techfin-y-la-banca-digital.html>
- Manjón, S. (2021). *Retos de la banca tradicional ante la digitalización*. Universidad del País Vasco, Bilbao, España. Obtenido de <https://addi.ehu.es/handle/10810/55340>
- Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pelayo, M. (2020). *El futuro incierto de la banca tradicional*. Comillas Universidad Pontificia, Madrid, España. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/37250>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*.

Santiago: CEPAL, Naciones Unidas.
Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf

Principal. (2021). *Breve historia del dinero: del trueque al ahorro*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de <https://www.principal.cl/ciclo-vida/breve-historia-del-dinero-0>

Quirola, P., & Quirola, M. (2021). *El acceso a la banca digital en el Ecuador: La Inclusión de las Fintech para el acceso a los start up financieros*. Tesis previa a la obtención de título de Magíster en Administración de Empresas, Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4790/1/T-UIDE-1438.pdf>

Suárez, J., & Valdunciel, L. (2009). Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(1), 81-93.

Vargas, N. (2020). *El dinero y la banca digital*. Trabajo de fin de grado, Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/46102>