

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE ECONOMÍA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Economista

Tema:

“ Factores de calidad de los servicios financieros bajo la perspectiva de la inclusión financiera en el Ecuador.”

Autora: Ruiz Villafuerte, Mildred Camila

Tutor: Econ. Lara Haro, Diego Marcelo Mg.

Ambato – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL AUTOR

Yo, Econ. Lara Haro, Diego Marcelo. con cédula de identidad No. 0604441774, en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **"FACTORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BAJO LA PERSPECTIVA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR"**, desarrollado por Mildred Camila Ruiz Villafuerte, de la Carrera de Economía, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Instructivo del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Febrero 2025

TUTOR



Econ. Lara Haro, Diego Marcelo Mg.

C.I. 0604441774

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Mildred Camila Ruiz Villafuerte con cédula de identidad No. 1850274521, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación, bajo el tema: **"FACTORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BAJO LA PERSPECTIVA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR"**, también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Febrero 2025

AUTORA

.....

Mildred Camila Ruiz Villafuerte

C.I. 1850274521

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Febrero 2025

AUTORA

.....

Mildred Camila Ruiz Villafuerte

C.I. 1850274521

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **"FACTORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BAJO LA PERSPECTIVA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR"**, elaborado por Mildred Camila Ruiz Villafuerte estudiante de la Carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero 2025

.....

Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova. Mg.

PRESIDENTE

.....

Ing. Ana Córdova Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

.....

Ing. Oscar López Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a mi familia, quienes son una motivación para mí, y que, con su esfuerzo, cariño y trabajo diario, me han ayudado siempre.

También a mí misma, por nunca rendirme.

Mildred Ruiz

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias infinitas en especial a mis padres quienes, con su amor, apoyo y por creer en mí. Han sido importante en cada paso de este camino, este logro es también de ustedes. Por otro lado, a mis profesores quienes me han guiado con paciencia en la realización del presente proyecto. Y a mis amigos, que han hecho que esta experiencia sea única.

Con gratitud

Mildred Ruiz

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO **PÁGINA**

A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA i

APROBACIÓN DEL AUTOR ii

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iii

DERECHOS DE AUTOR iv

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

ÍNDICE DE TABLAS x

ÍNDICE DE FIGURAS xi

RESUMEN EJECUTIVO xii

ABSTRACT xiii

B. CONTENIDOS

CAPÍTULO I 1

INTRODUCCIÓN 1

1.1 Descripción del problema 1

1.2 Justificación 3

1.2.1 Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y práctica 3

1.2.2. Formulación del problema de investigación 5

1.3 Objetivos 5

1.3.1 Objetivo general 5

1.3.2 Objetivos específicos 5

CAPÍTULO II 6

MARCO TEÓRICO.....6

2.1 Revisión de Literatura 6

2.1.1 Antecedentes investigativos 6

2.1.2 Fundamentos teóricos.....10

2.2. Hipótesis.....27

CAPÍTULO III 28

METODOLOGÍA 28

3.1 Recolección de la información.....28

3.2 Tratamiento de la información 34

3.3 Operacionalización de las variables 39

CAPÍTULO IV 42

RESULTADOS.....42

4.1 Resultados y discusión 42

4.2 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación.....54

CAPÍTULO V.....62

CONCLUSIONES.....62

5.1 Conclusiones 62

5.2 Limitaciones del estudio 63

5.3 Futuras temáticas de investigación.....64

C. MATERIALES DE REFERENCIA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....65

ANEXOS 77

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla 1 Dimensiones de la inclusión financiera 18
Tabla 2 Dimensiones para evaluar la calidad de la inclusión financiera 23
Tabla 3 Modelo de ficha de registro de datos secundarios sobre el porcentaje de cada variable dicotómica.....32
Tabla 4 Modelo de ficha de registro de datos secundarios para las variables de estudio33
Tabla 5 Nombre de las variables y su abreviatura 33
Tabla 6 Pesos de las variables.....35
Tabla 7 Operacionalización de la variable independiente: Variables socioeconómicas.39
Tabla 8 Operacionalización de las variables dependientes: calidad de inclusión financiera 40
Tabla 9 Matriz de impactos directos 43
Tabla 10 Variables del cuadrante 1 45
Tabla 11 Variables del cuadrante 2 46
Tabla 12 Variables del cuadrante 3 47
Tabla 13 Resultados del modelo Logit y Probit.....47
Tabla 14 Resultados de los efectos marginales.....49
Tabla 15 Hipótesis nula y alternativa.....55
Tabla 16 Chi-cuadrado de género-cuenta.....56
Tabla 17 Chi-cuadrado de género-tienda 57
Tabla 18 Chi-cuadrado de género-facint.....57
Tabla 19 Chi-cuadrado de género-guardfin 58
Tabla 20 Chi-cuadrado de género-prestfin.....58
Tabla 21 Chi-cuadrado de género-complin.....59
Tabla 22 Chi-cuadrado de género-pagodig 59
Tabla 23 Chi-cuadrado de género-internet.....60
Tabla 24 Chi-cuadrado de género-guardult.....60

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Figura 1 Dimensiones de la inclusión financiera 17
Figura 2 Mapa de redes bibliométricas relacionadas con la inclusión financiera 29
Figura 3 Mapa de redes bibliométricas de autores más relevantes relacionadas con la inclusión financiera 30
Figura 4 Diagrama de influencia-dependencia indirecta 36
Figura 5 Mapa de influencia/dependencia indirecta 44

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE ECONOMÍA

TEMA: "FACTORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BAJO LA PERSPECTIVA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR"

AUTOR: Mildred Camila Ruiz Villafuerte

TUTOR: Econ. Lara Haro, Diego Marcelo

FECHA: Febrero 2025

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de las condiciones socioeconómicas en la calidad de la inclusión financiera en el Ecuador. La metodología empleada fue MICMAC, el Logit, Probit y el análisis de los efectos marginales para evaluar la influencia de variables clave. Los resultados mostraron que el acceso a internet y el tener una cuenta bancaria son elementos clave para mejorar el acceso, uso y confianza en el sistema financiero, aunque persisten barreras como los altos costos y la falta de documentación. Mientras que la brecha de género restringe significativamente el acceso a las mujeres. La adopción de tecnologías financieras, como pagos electrónicos y móviles, impulsa la modernización financiera, pero enfrenta desafíos relacionados con brechas generacionales y económicas. Las conclusiones destacan que la digitalización y la reducción de dichas barreras son esenciales para una inclusión financiera equitativa. Además, la educación financiera y tecnológica se posiciona como una herramienta estratégica para aumentar la confianza y fomentar el uso sostenible de los servicios financieros digitales.

PALABRAS CLAVE: INCLUSIÓN FINANCIERA, CONDICIONES SOCIOECONÓMICAS, CALIDAD, DIGITALIZACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

ECONOMICS CAREER

TOPIC: "QUALITY FACTORS OF FINANCIAL SERVICES FROM THE PERSPECTIVE OF FINANCIAL INCLUSION IN ECUADOR".

AUTHOR: Mildred Camila Ruiz Villafuerte

TUTOR: Econ. Lara Haro, Diego Marcelo

DATE: February 2025

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the impact of socioeconomic conditions on the quality of financial inclusion in Ecuador, using MICMAC, Logit, Probit and marginal effects analysis to evaluate the influence of key variables. The results showed that internet access and having a bank account are key elements to improve access, use and trust in the financial system, although barriers such as high costs and lack of documentation persist. While the gender gap significantly restricts women's access. The adoption of financial technologies, such as electronic and mobile payments, drives financial modernization, but faces challenges related to generational and economic gaps. The findings highlight that digitization and the reduction of such barriers are essential for equitable financial inclusion. In addition, financial and technology education is positioned as a strategic tool to increase trust and foster the sustainable use of digital financial services.

KEYWORDS: FINANCIAL INCLUSION, SOCIOECONOMIC CONDITIONS, QUALITY, DIGITALIZATION.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

La inclusión financiera permite que las personas naturales o jurídicas tengan acceso a las instituciones financieras tanto en los servicios y productos que ofertan. Para dar paso a esto, se crea una Alianza para la Inclusión Financiera conocida en sus siglas como AFI, la cual promueve soluciones mediante políticas y regulaciones en la inclusión financiera con el fin de mejorar la vida de las personas con bajo recursos (Alliance of Financial Inclusion, 2019; Banco Mundial, 2020).

A nivel mundial existen varios estudios que han demostrado que la inclusión financiera es primordial para el desarrollo de una nación, como es el caso en África Subsahariana donde se evidencia una calidad alta dentro de las instituciones financieras tiene impacto directo en la equidad y el desarrollo sostenible (Hornuf et al., 2025). Por otro lado, en China la notable diferencia de desarrollo económico entre regiones se relaciona con el acceso desigual a la inclusión financiera digital (Ding & Kang, 2024).

La pandemia de la COVID-19 sirvió como acelerador para el avance de los sistemas de pago digitales, junto con la expansión mundial de servicios financieros formales. En los países de desarrollo, el 71% de las personas tienen una cuenta en una institución financiera, mientras que aproximadamente el 40% de la población ha realizado una transacción digital desde su cuenta, en cuanto a la brecha de géneros en los países en desarrollo ha disminuido en 6 puntos porcentuales (Banco Mundial, 2022).

Para América Latina enfrenta retos en la calidad de los servicios y su acceso desigual, pero con mayor énfasis en la población vulnerable y en zonas rurales (González Sierra et al., 2023). Sin embargo, los avances en la inclusión financiera han sido notablemente sustanciales, el área que presenta el crecimiento más pronunciado es la titularidad de cuentas financieras entre personas de 15 años o más, en el año 2017 con 55,2% al 73,6% en el año 2021(Banco Central del Ecuador, 2023).

En Brasil la implementación de una banca móvil ha logrado mejorar la calidad de los servicios financieros, disminuyendo las barreras geográficas debido a que las personas quienes habitan en zonas rurales pueden acceder de una manera más rápido y sencilla a los servicios bancarios (Silva et al., 2020). La educación financiera es primordial para la toma de decisiones en los usuarios, por esa razón las instituciones financieras no solo deben promover sus productos y servicios, sino que sus clientes entiendan como utilizar cada una de ellas de una manera segura y efectiva (Cañal-Fernández & Caso-Pardo, 2014).

En Ecuador la inclusión financiera se ve afectada por algunas barreras como son los grupos vulnerables, desigualdad, trabajadores informales, lo que no permite que se cumpla el alcance de los servicios financieros y su efectividad en la lucha contra la pobreza y la desigualdad (Álvarez-Gamboa et al., 2021). En las zonas rurales en el año 2021 se disminuyó la pobreza multidimensional en un 12% para lograr aquello se tuvo que mejorar los servicios financieros siendo más accesibles para dicha población

La educación financiera entre la población ecuatoriana es escasa, sin embargo, un estudio revela que el 45% quienes han recibido alguna capacitación relacionada al tema mejoraron su uso de productos bancarios (Banco Central del Ecuador, 2023b). Por otro lado, el implemento de plataformas digitales, tecnología o también conocida como Fintech logra el aumento del acceso a los servicios financieros en un 25% lo que facilita la inclusión financiera de nuevas generaciones y poblaciones anteriormente desatendida (Banco Mundial, 2020). Por lo que se refiere a la atención al cliente en las instituciones financieras, hay insatisfacción por falta de claridad en la información y la lentitud en la atención, lo que perjudica en la confianza y el uso de dichos servicios financieros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

A pesar de los avances logrados en materia de inclusión financiera, siguen existiendo obstáculos considerables, en particular para las mujeres y los trabajadores informales en Ecuador, se afirma que el 31% de las mujeres no pueden obtener crédito debido a los estrictos requisitos (ONU Mujeres, 2021). En una línea similar, se exterioriza que 3 de cada 10 ecuatorianos están excluidos de los servicios financieros (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2024).

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y práctica

La importancia de la presente investigación radica en el desarrollo económico y social para el país, donde existe un conocimiento básico financiero, 9 de cada 10 personas no han recibido ningún tipo de capacitación de educación financiera (Banco Central del Ecuador, 2023b). Además, la calidad de los servicios financieros evalúa la disponibilidad de productos, eficacia, la satisfacción del cliente y la capacidad de estos servicios para satisfacer las necesidades específicas de diferentes grupos demográficos y socioeconómicos (A. Vargas, 2021). Hay que recalcar que, al estudiar calidad como es una variable nueva implementada por AFI se evalúa aspectos de uso, acceso, educación financiera, entre otros aspectos (Alliance of Financial Inclusion, 2019).

La inclusión se ha relacionado con los objetivos de desarrollo sostenible especialmente con el primero que trata de la reducción de la pobreza y el fomento de un crecimiento económico sostenible. El relacionar la inclusión financiera en la perspectiva de calidad de las instituciones financieras, se logró obtener información relevante para la utilización de dichos servicios en los grupos vulnerables dentro de la población ecuatoriana (Banco Mundial, 2022a)

Investigaciones académicas anteriores han demostrado consistentemente que la inclusión financiera sirve como un estímulo fundamental tanto para el progreso económico como para el desarrollo social, ya que mejora significativamente el acceso de las personas a una amplia gama de productos y servicios financieros, lo que les permite administrar sus recursos de manera competente, participar en prácticas de ahorro eficaces, buscar oportunidades de inversión y protegerse contra los diversos riesgos financieros que puedan surgir en sus vidas (Dash & Mohanta, 2024; Ding & Kang, 2024).

La presente investigación aborda una temática que tiene relación en lo económico como en lo social, en consecuencia, es esencial complementar con conocimiento académico la realidad del país. El gobierno del Ecuador pretende adaptar los servicios financieros a las realidades locales y culturales garantizando una mayor relevancia y efectividad,

contribuyendo a una inclusión financiera más sostenible. Asimismo, la transparencia en las operaciones financieras y la promoción de la educación financiera empoderan a los usuarios, fomentando la confianza en el sistema. La innovación tecnológica, al facilitar el acceso a servicios financieros en áreas remotas y ofrecer soluciones más eficientes, complementa estos esfuerzos (Secretería Nacional de Planificación, 2024).

Existe un impacto directo de la investigación a diversos agentes económicos, como a las instituciones financieras puesto que, con los resultados obtenidos reconocerán los puntos débiles que existe y mejorar cada uno de ellos, ya sea la atención al cliente hasta el diseño de productos más adecuados de acuerdo con las necesidades de los usuarios (Tenesaca-Machúcala & Rodríguez-Pillaga, 2022). Dando paso a la adopción de mejores prácticas y políticas al fortalecimiento en la relación con los usuarios, la confianza hacia las instituciones financieras con sus servicios.

Además, otro conjunto de beneficiarios es la población vulnerable como son mujeres, personas de bajos ingresos y comunidades rurales, al mejorar la calidad de los servicios financieros disminuye las barreras que limitan su uso (ONU Mujeres, 2021). Así mismo, los individuos que formulan políticas públicas de igual forma son beneficiados con el estudio debido a la información que proporciona de las variables que demandan una mejoría en la calidad de los servicios financieros fomentando la inclusión financiera, y al mismo tiempo disminuyendo la desigualdad económica y social, impulsando el desarrollo del país (Silva et al., 2020).

Por otro lado, la investigación es de tipo cuantitativa, y sus objetivos descriptivo y explicativo correspondientemente, la metodología que se utilizó para desarrollar la y cumplir con los objetivos planteados, para el primero se utiliza el software MICMAC que es una matriz de impactos cruzados-multiplicación aplicada a una clasificación, la cual ayudó a identificar que variables influyen y ver el impacto que tiene cada una de ellas en el sistema financiero y la calidad en la inclusión financiera.

En el segundo objetivo, se enfoca en el análisis de las variables socioeconómicas que son el género, la edad, el nivel educativo, el quintil de ingresos y el empleo con las diferentes

variables de inclusión financiera enfocada en la calidad, mediante los modelos logit y probit son adecuados para predecir la probabilidad de ocurrencia, añadiendo los efectos marginales que sirven para interpretar cada probabilidad y su magnitud del impacto en cada variable estudiada.

La factibilidad de la investigación está garantizada por la disponibilidad de los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para su ejecución. En la parte financiera, no existe restricción alguna en la investigación que la limite, además, esta dividido en diferentes etapas que cumpliendo un cronograma establecido. En cuanto a la disponibilidad bibliográfica no existe inconveniente puesto que, hay estudios previos sobre el tema, al igual que la base de datos es de libre acceso.

Por otra parte, el acceso a software como es Rstudio, Stata, MICMAC es libre y no existe limitaciones, por lo que están disponibles y hace más sencilla la experiencia en la investigación. El apoyo y guía del personal docente ha sido esencial en el transcurso de la investigación quienes aportaron con su conocimiento.

1.2.2. Formulación del problema de investigación

¿Cómo impacta las condiciones socioeconómicas en la calidad en materia de inclusión financiera en el Ecuador?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto de las condiciones socioeconómicas en la calidad de la inclusión financiera en el Ecuador.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir la situación de los factores de calidad en materia de inclusión financiera en el Ecuador.
- Establecer la importancia de calidad en materia de inclusión financiera considerando las condiciones socioeconómicas en el Ecuador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de Literatura

2.1.1 Antecedentes investigativos

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan un papel fundamental en la mejora de la inclusión financiera al ofrecer servicios accesibles y centrados en los miembros, lo que empodera a las comunidades marginadas y fomenta hábitos de ahorro y acceso al crédito (Poveda, 2023). Por otro lado, un estudio realizado en México muestra que la mayoría de la población tiene un acceso limitado a servicios financieros, conforme a ello, la dimensión de acceso es la que más contribuye al índice, mientras que la calidad de los servicios financieros es la más rezagada (López et al., 2023). Un estudio realizado por Medina et al. (2021) encontró una correlación directa entre inclusión financiera y calidad de vida, aunque ambas se mantuvieron en niveles intermedios, esto sugiere que muchas personas aún enfrentan barreras para acceder a servicios financieros completos y que su calidad de vida podría ser significativamente mejorada.

De igual manera, hay estudios que enfatizan la importancia de la educación, la formalización de los negocios y el uso de la tecnología para mejorar la inclusión financiera entre las microempresas (Molina & Amén, 2020), el factor de una mayor cobertura de internet mejoró la comprensión de los productos financieros en un 5,2% (E. Hernández et al., 2023). Sin embargo, el apoyo gubernamental continuo para crear condiciones favorables para la inclusión financiera, enfatizando un enfoque que involucre al sector público como al privado para integrar efectivamente a las poblaciones excluidas en el sistema bancario nacional (A. Vargas, 2021). Estas investigaciones subrayan la necesidad de abordar no solo la accesibilidad sino también la calidad y la eficacia de los servicios financieros, en particular mediante esfuerzos de colaboración entre los sectores público y privado para optimizar el impacto.

Se señala que la concentración de los servicios financieros se encuentra principalmente en áreas urbanas, especialmente en Lima, dejando a las zonas rurales desatendidas (Dash & Mohanta, 2024). De hecho, otro estudio arroja como resultado que después de la pandemia de COVID-19, la tecnología ha facilitado el acceso a servicios financieros acelerando la inclusión financiera (Cardona, 2020).Sin embargo, hay nuevos riesgos asociados, como el acceso desigual a la infraestructura digital y la necesidad de mejorar la alfabetización financiera (Hornuf et al., 2025). La inclusión financiera sigue encontrando obstáculos considerables, sin embargo, los avances en la tecnología digital representan una oportunidad potencial para mitigar estas disparidades, siempre que se gestionen eficazmente los riesgos asociados a la exclusión digital y financiera.

Para los servicios Fintech, que son los servicios totalmente digitales, los determinantes que más influyen son la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida, a su vez, los factores que influyen en la adopción de ello es la confianza, la seguridad percibida y la educación financiera (Bazarbash, 2019; Hornuf et al., 2025). Por otra parte, la adopción de productos financieros en las empresas no muestra que exista un aumento significativo en la productividad de las mismas (Gómez et al., 2020). A medida que los avances tecnológicos siguen modificando el acceso a los servicios financieros, resulta importante garantizar que tanto la confianza como la educación financiera se desarrollen simultáneamente para facilitar una adopción más amplia y eficaz de estos productos.

En Ecuador un estudio realizado demuestra que existe una brecha de género, se observó que ser mujer disminuye la probabilidad de inclusión financiera en aproximadamente un 6% en los indicadores de acceso a cuentas bancarias y uso de tarjetas de débito (Borja & Campuzano, 2018). Sin embargo, el acceso a los servicios financieros está influenciado por características culturales nacionales, y, sobre todo la necesidad de que los usuarios potenciales cuenten con buena salud y educación primaria para beneficiarse del acceso a productos financieros (E. Hernández et al., 2023; Pavón Cuéllar, 2018). La educación financiera es el factor más influyente en la inclusión financiera, lo que sugiere que los reguladores estatales deben prestar atención a mejorar este aspecto para fomentar una mayor inclusión financiera en la población (Kuzior et al., 2022).

Los ejemplos utilizados en programas de educación financiera suelen basarse en familias de ingresos medios, por lo que genera confusión en los participantes, en lugar de empoderar a las familias, a menudo normaliza la deuda y no refleja adecuadamente las realidades de las familias de ingresos bajos generando una desconexión entre la teoría y la práctica (Gonzalez Jauregui, 2021; Marambio, 2021). Se observó que las personas más jóvenes, con mayores niveles de ingresos y educación, y que residen en áreas urbanas, son más propensas a utilizar el pago electrónico (Rubio et al., 2021). A pesar de las iniciativas en curso para promover la educación financiera, es de crucial importancia que los programas educativos se construyan teniendo en cuenta cuidadosamente las características únicas inherentes a las poblaciones objetivo, mejorando así su eficacia general.

En cuanto a los resultados se demostró que la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras es afectada por las cargas familiares, por lo que las instituciones financieras deben conocer el perfil crediticio de sus clientes para minimizar el riesgo de impago y evitar el aumento de indicadores negativos (Cárdenas-Pérez et al., 2021). Los descubrimientos del estudio realizado en Colombia indican un incremento significativo en el acceso al crédito, impulsado por políticas públicas que han flexibilizado las condiciones para adquirir créditos de consumo (Herrera, 2019; Palomino, 2019). Las instituciones financieras están obligadas a considerar las circunstancias específicas a las que se enfrentan sus clientes, incluidas las responsabilidades familiares, a fin de mitigar los posibles riesgos y aumentar la eficacia de sus ofertas financieras, fomentando así la estabilidad económica.

Es fundamental que las políticas públicas tengan un enfoque en eliminar obstáculos y facilitar el acceso a las mujeres para los servicios financieros beneficiando de esta forma al crecimiento económico general (Tacuri et al., 2018). Los investigadores deducen que el fenómeno de la globalización financiera, respaldado por sistemas digitales avanzadas, posee la capacidad de mejorar la inclusión financiera mediante la disminución de los gastos transaccionales y la promoción de la accesibilidad a los mercados financieros mundiales (Ofori-Sasu et al., 2024). Los responsables de políticas deben fomentar iniciativas para promover servicios financieros digitales que superen las barreras

geográficas, ofrecer productos y servicios financieros adaptados a poblaciones desatendidas (Shen et al., 2024).

En Palestina un estudio realizado individuos con discapacidades visuales se reveló que hay insatisfacción con los servicios ofrecidos y su capacidad percibida para lograr una integración financiera efectiva, además que los bancos no estaban interesados en atraer a este grupo (Fayyad & Al-Sinnawi, 2024). En cambio, otro estudio especifica que los países en desarrollo deben priorizar la mejora de la inclusión financiera, ya que esto puede llevar a una mayor estabilidad financiera a largo plazo, siempre que se mantenga dentro de un rango óptimo (Antwi et al., 2024). La incorporación de las poblaciones marginadas al ecosistema financiero requiere no solo la mejora de los productos financieros existentes, sino también la formulación de iniciativas que respondan específicamente a los requisitos distintivos de estos grupos demográficos.

La investigación realizada en 30 países de la región Asia-Pacífico evidencia un impacto positivo y significativo de la inclusión financiera digital en el crecimiento económico (Basnayake et al., 2024). La importancia del papel de los padres en la socialización financiera, especialmente en culturas donde los padres son modelos a seguir, por lo que el aumento del conocimiento financiero entre los jóvenes adultos mejora sus actitudes y comportamientos, además se identifica tres aspectos para cumplir con ello, como es la educación financiera temprana con simulaciones prácticas, educación financiera para padres y acceso a instituciones financieras formales financieros (Muat et al., 2024).

Las microempresas pueden mejorar su compromiso con los servicios financieros móviles basados en aplicaciones, destacando la importancia de las estrategias de marketing y el diseño de aplicaciones, se encontró que la funcionalidad de la aplicación es un factor clave que supera a la estética en la atracción y retención de usuarios (Ferdous et al., 2024). Un estudio resalta que un entorno que favorece el trabajo decente y el acceso a servicios financieros digitales tiene un efecto positivo en el crecimiento económico, especialmente fuerte en países de altos ingresos, donde se observa un aumento significativo en las tasas de crecimiento del PIB (Zehri et al., 2024).

Las innovaciones en FinTech están transformando el acceso a servicios financieros, especialmente para poblaciones excluidas, dichas tecnologías buscan resolver problemas de tiempo y costo, permitiendo el acceso a servicios financieros en tiempo real y a precios asequibles, sin embargo, se evidencia en el hecho de que solo el 53% de los adultos en la región de Mena poseen una cuenta bancaria (Elouaourti & Ibourk, 2024). En última instancia, el consenso académico indica que la inclusión financiera digital es fundamental para el progreso económico, sin embargo, debe ser acompañado de esfuerzos establecidos para mejorar la educación financiera y la accesibilidad tecnológica (Ryu & Min, 2025).

Por otro lado, la reducción en la desigualdad de ingresos con la inclusión financiera tiene un impacto significativo, lo que indica que una mejor accesibilidad y una utilización eficiente de los servicios financieros pueden reducir eficazmente las disparidades en la distribución del ingreso. Los hallazgos subrayan que la accesibilidad, la calidad y la manera en que las personas interactúan con estos servicios son fundamentales (Inoue, 2024). A medida que las estrategias financieras tienen como objetivo integrar a un segmento mayor de la población en el sistema financiero formal, el impacto beneficioso sobre la desigualdad se hace más pronunciado, reforzando así la inclusión financiera como un instrumento vital en el esfuerzo por combatir las disparidades económicas.

Un grado considerable de ahorro colectivo mejora los sistemas financieros y permite su extensión a comunidades históricamente desatendidas, aquello se refleja en el bienestar económico, hallazgos indican que los avances tangibles se correlacionan con una mayor inclusión financiera. Se observaron aumentos en la matrícula en la escuela secundaria y descensos en las tasas de desnutrición, junto con una influencia favorable en el PIB per cápita (Ojah & Kodongo, 2024). La inclusión financiera impulsa el desarrollo humano y económico, generando ventajas considerables tanto a nivel individual como comunitario.

2.1.2 Fundamentos teóricos

Teoría del capital social y financiero

La teoría del capital social y financiero se centra en cómo estos dos tipos de capital interactúan y afectan el desarrollo socioeconómico. El capital social se define como el conjunto de normas, vínculos y relaciones que permiten la acción social colectiva, siendo fundamental para entender cómo las comunidades se mantienen unidas y funcionan de manera efectiva (Levy-Carciente & Varnagy-Rado, 2005). En la misma línea, Robert Putnam describe a esta teoría como esencial para el funcionamiento efectivo de una sociedad, y que se caracteriza por la organización social, tales como las redes, las normas y la confianza (Urtega, 2013).

El capital social aclara las formas multifacéticas en que las instituciones ejercen su influencia en los procesos de toma de decisiones económicas y sociales, al tiempo que examina cómo los elementos, incluidos los costos de transacción y los derechos de propiedad, desempeñan un papel importante en la formación del capital social dentro de una comunidad. Un componente fundamental e indispensable es el concepto de confianza, que no solo facilita y fomenta la cooperación entre individuos y organizaciones, sino que también sirve para reducir significativamente los costos de transacción y, también, conduce a una mejora en el desempeño y la eficiencia de las organizaciones e instituciones financieras (G. Vargas, 2002).

Además de eso, la teoría del capital financiero se enfoca a los recursos económicos que se utilizan para fomentar el desarrollo, incluye el marco financiero que dirige los ahorros de las entidades con superávits a las que tienen déficit, lo que mejora la utilización eficaz de los recursos monetarios (Levy-Carciente & Varnagy-Rado, 2005). Es por ello, que el capital financiero son todos los recursos monetarios que pueden ser invertidos para obtener un retorno como es el dinero en efectivo, activos, acciones, bonos y propiedades, lo cual permite a los individuos participar en el mercado, facilitando la inversión en negocios y la generación de ingresos (Bourdieu, 1986).

Algunos aspectos relevantes de la teoría del capital financiero para el ámbito de toma de decisiones empresariales, la gestión de riesgos, da la importancia de identificar y aliviar las posibles amenazas que pueden afectar a una inversión o a la eficacia de una organización. La capacidad de pronosticar y abordar los riesgos permite a las entidades

proteger su estabilidad, incluso en condiciones económicas poco estables (Paredes & Lenz, 2019). Del mismo modo, la estructura de capital se esfuerza por establecer un equilibrio óptimo entre la deuda y el capital propio, dicho equilibrio no solo afecta a la capacidad de la organización para financiar su expansión y sus proyectos innovadores, sino que también es fundamental para preservar su viabilidad y sostenibilidad financieras a largo plazo (Onaran et al., 2009).

Ambas teorías se interrelacionan para el desarrollo sostenible, puesto que el bienestar social no solo depende de los recursos financieros, sino también de la cohesión social y la confianza en las instituciones (Sen, 1999). La relación entre el capital social y el desarrollo financiero, especialmente en el enfoque de la confianza, juega un papel crucial en la efectividad de los contratos financieros. Esto se debe a que dichos contratos son altamente basados en la confianza, lo que significa que la disposición de los financiadores a participar en transacciones depende en gran medida de su confianza en los prestatarios (Guiso et al., 2005).

Teoría de la información asimétrica

La teoría de la información asimétrica es un concepto fundamental en economía y teoría de juegos que se refiere a situaciones desequilibrio con respecto a la cantidad y la calidad de la información accesible a las partes involucradas en la transacción de un producto o servicio (Cavaller, 2017). Dicha teoría se puede observar en el mercado de créditos, los prestatarios o también conocidos como usuarios suelen demostrar un conocimiento más profundo de su capacidad de reembolso y de sus circunstancias financieras que las entidades financieras o los prestamistas, lo que complica el proceso de evaluación del riesgo crediticio, además, en las instituciones financieras conceden dichos créditos a personas con alto riesgo crediticio, ya que los individuos que se consideran de bajo riesgo pueden abstenerse de pedir préstamos debido a los elevados tipos de interés, lo que perturba el equilibrio del mercado crediticio (Stiglitz & Weiss, 1983).

En la misma línea, dicha teoría puede generar inconvenientes para tomar una decisión, en el contexto de la intermediación financiera, se destaca donde el emprendedor tiene

información sobre el rendimiento de su proyecto que los prestamistas no conocen, esto complica la estructuración de contratos, siendo los contratos de deuda considerados óptimos para mitigar estos riesgos. Además, las instituciones financieras pueden invertir en monitoreo para obtener información sobre el desempeño del emprendedor, aunque esto puede resultar costoso si hay muchos prestamistas involucrados. Por lo tanto, la delegación del monitoreo a un intermediario financiero se presenta como una solución eficiente (Diamond, 1984).

La distribución desigual de la información entre los participantes del mercado puede llevar a una toma de decisiones ineficientes. En el contexto de los mercados financieros, este fenómeno implica que ciertas entidades poseen un mayor volumen de información que sus contrapartes, lo que genera desventajas para quienes carecen de datos adecuados. Esto puede tener un impacto significativo en varios aspectos, incluida la demanda de crédito, ya que los prestatarios pueden encontrarse en desventaja con respecto a los prestamistas debido a la disparidad en la información disponible, lo que, en última instancia, influye en las condiciones de los préstamos y en la confianza general en el sistema financiero (Zepeda et al., 2016).

Para aliviar estos efectos perjudiciales, las personas confían cada vez más en sus circulo social como fuente de información, estas sirven como conductos que permiten la difusión de los datos pertinentes, lo que ayuda a las personas a adquirir información crítica que puede estar oculta o ser difícil de obtener. Esto es particularmente importante en la toma de decisiones financieras, ya que el capital social se perfila como un recurso vital para la adquisición de datos esenciales (Miralles & Navarro, 2016). Además, la teoría postula que las percepciones como la falta de transparencia y la confianza pueden obligar a las personas a buscar opciones de crédito informales, perpetuando así las ineficiencias del mercado (Araujo & Rodrigues, 2016).

Teoría de la economía del comportamiento

La presente teoría explica como la toma de decisiones de los individuos con frecuencia están moldeados por determinantes psicológicos y emocionales, lo que puede resultar en

selecciones erráticas y en la manifestación de sesgos cognitivos. Un concepto central dentro de dicha teoría es la teoría de prospectos, que afirma que las personas evalúan las alternativas basándose en las ganancias y pérdidas relativas y no en su valor absoluto, el efecto de la incertidumbre, en el que las personas muestran una preferencia por los resultados garantizados, y el efecto de aislamiento, que aclara la tendencia de las personas a pasar por alto los elementos compartidos en las distintas decisiones (Kahneman & Tversky', 1979)

Es importante comprender el comportamiento financiero y promover la inclusión financiera con la teoría mencionada, ya que al reconocer que los consumidores no siempre adoptan un comportamiento racional, las instituciones financieras pueden formular productos y servicios que sean más congruentes con la realidad de la conducta humana. Añadiendo, que los factores emocionales en el proceso de toma de decisiones incluidos el miedo y la confianza, tienen el potencial de distorsionar el juicio y dar lugar a decisiones apresuradas, las interacciones sociales, las expectativas culturales y las normas establecidas pueden moldear sustancialmente las percepciones y la utilización de los servicios financieros por parte de las personas (Thaler & Alotibi, 2021).

Las emociones ejercen una influencia significativa en los procesos de toma de decisiones económicas, los estados afectivos como el miedo, la ansiedad y la euforia pueden afectar notablemente a las evaluaciones individuales de los riesgos y las oportunidades (Da Costa Val Munhoz & Llbanio, 2013). Por ejemplo, durante los períodos de crisis financieras, el miedo puede precipitar la adopción de decisiones impulsivas, incluida la retirada total de los ahorros de las instituciones bancarias, mientras que, durante los tiempos de prosperidad, la euforia puede llevar a las personas a adoptar conductas de riesgo excesivas (Kanzola et al., 2024).

Por otro lado, la paradoja de la elección sucede cuando hay abundancia de opciones disponibles lo que provoca en el individuo una parálisis en la toma de decisiones y una disminución del nivel de satisfacción con respecto a las elecciones que finalmente se toman y se pueden sentir abrumados (Narváez, 2016). En el ámbito de la inclusión financiera, esto indica que el suministro de una amplia gama de productos o servicios

financieros, en ausencia de una orientación suficiente, puede retraer a las personas de interactuar con el sistema financiero (Casanovas Ramón & Jesus Fortes, 2009).

Teoría del desarrollo económico

El desarrollo económico no sigue una trayectoria lineal, sino que avanza a través de ciclos reiterados, los cuales son caracterizados por innovaciones que la dinámica de las economías (Al-Emran, 2023). Dichas innovaciones, son impulsadas por emprendedores, que mejoran la productividad y crean nuevas oportunidades, y también sustituyen a los sistemas anticuados que se han vuelto ineficientes, lo que lleva a cabo transformaciones. De acuerdo con esta perspectiva, el progreso genuino no depende únicamente de la acumulación de capital, sino más bien de la implementación de cambios significativos e ingeniosos que impulsen a distintas comunidades hacia adelante, desafiando las normas establecidas y adaptándose a las realidades emergentes (Gibbs, 1996).

En el mismo ámbito, el creador de la presente teoría es Schumpeter quien en sus escritos explica que la innovación es el motor para el desarrollo (Ferreira et al., 2023). Debido a que provoca cambios significativos en los marcos productivo y social de una economía, abarca la creación de productos y servicios novedosos, la ejecución de técnicas de producción más eficientes, la exploración de nuevos mercados, la identificación de nuevas fuentes de materias primas (Girón, 2013). Cada uno de estos avances permite a las economías superar los obstáculos, mejorar la productividad y crear nuevas vías de expansión. Además, facilita el avance económico, fortalece la resiliencia frente a las transformaciones globales, lo que permite la adaptación continua de las estructuras imperantes (Yoguel et al., 2013).

Ahora bien, los emprendedores desempeñan un papel fundamental en la expansión de las innovaciones en el mercado, abarcando el desarrollo de nuevos productos, servicios, formas de producción, entre otros (Guerrero & Siegel, 2024). La inclusión financiera, ayuda a mejorar el acceso a servicios vitales como cuentas bancarias, líneas de crédito, productos de seguros y plataformas de pago digital, que son componentes fundamentales

para que los emprendedores obtengan financiación para sus empresas, mitiguen los riesgos y operen con eficacia (Corredor Higuera, 2015).

En escenarios donde la inclusión financiera es limitada, los emprendedores se enfrentan inevitablemente a diferentes obstáculos, que pueden incluir, una deficiencia de la inversión inicial de capital, costos de transacción demasiado altos o el desafío generalizado de no poder acceder a mercados más grandes y lucrativos. Por el contrario, cuando se promueve activamente la inclusión financiera, surge un entorno económico más justo y equitativo que permite a los emprendedores o empresarios, en particular a los que provienen de comunidades marginadas, aprovechar la oportunidad de participar de manera significativa en la economía formal (Yang & Gong, 2025). Dicho proceso dinamiza actividades empresariales, fomenta la innovación generando oportunidades de empleo, estimulando el desarrollo económico dentro de la comunidad.

Evolución Histórica de la Inclusión Financiera y los Servicios Financieros

Inclusión financiera

La inclusión financiera se basa fundamentalmente en las iniciativas de micro financiación que surgieron durante la década de 1970, encabezadas por Muhammad Yunus, el visionario fundador del Grameen Bank en Bangladesh. Yunus transformó significativamente el paradigma de la accesibilidad financiera al conceder microcréditos sin los requisitos de garantía convencionales a las comunidades económicamente desfavorecidas, en particular a las mujeres, lo que demostró que estos grupos demográficos podían demostrar responsabilidad fiscal y utilizar el crédito como un medio para mejorar su situación socioeconómica (Loaiza, 2015; Marbán, 2007). Esta estrategia innovadora supuso el inicio de un movimiento mundial dirigido a la democratización de los servicios financieros.

A lo largo de los años, el concepto de inclusión financiera ha pasado de ser un mecanismo localizado en los países en desarrollo a un objetivo estratégico reconocido internacionalmente. Las instituciones mundiales, como el Banco Mundial y la Alianza

para la Inclusión Financiera AFI, han empezado a defender por él como un catalizador fundamental para aliviar la pobreza y fomentar el desarrollo económico (Mejía, 2021). En actualidad, el término abarca no solo el acceso al crédito, sino también una gama más amplia de servicios financieros, como el ahorro, los seguros y los sistemas de pago digital, impulsados por las innovaciones contemporáneas en la tecnología financiera o conocida en inglés como Fintech (Li & Liu, 2018).

La Alianza para la Inclusión Financiera AFI se estableció en 2008, tiene como objetivo facilitar el desarrollo y la ejecución de políticas de inclusión financiera en los países en desarrollo y emergentes. Con una membresía compuesta por 104 instituciones de 87 países, la AFI se dedica a promover la formulación de políticas eficaces que mejoren el acceso a los servicios financieros. Entre sus principales ofertas, la alianza asigna subvenciones para visitas de intercambio de conocimientos, organiza seminarios y eventos internacionales y apoya iniciativas relacionadas con la inclusión financiera. Su objetivo principal es garantizar que los servicios financieros sean accesibles para los 2500 millones de personas en todo el mundo que actualmente carecen de ese acceso, fomentando así el desarrollo económico y mitigando la desigualdad (Axúan, 2013).

La inclusión financiera es la accesibilidad que tienen las personas y las empresas a una gama de productos y servicios financieros asequibles que se adaptan a sus necesidades para diversas actividades financieras, como transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros, todo lo cual se proporciona de manera responsable y sostenible (Alliance for Financial Inclusion, 2010). Además, se considera dentro de la inclusión financiera cuatro dimensiones principales: acceso, uso, calidad y bienestar.

Figura 1
Dimensiones de la inclusión financiera



Nota. La figura presenta las cuatro dimensiones de la inclusión financiera. Fuente: Superintendencia de Bancos República Dominicana (2019).

La tabla siguiente delinea las definiciones que pertenecen a cada dimensión de la inclusión financiera, además de los indicadores específicos que se han empleado para la investigación y el análisis de cada una de estas dimensiones.

Tabla 1
Dimensiones de la inclusión financiera

Dimensiones	Descripción	Indicadores
Acceso	Se refiere a las capacidades existentes para utilizar los servicios y productos financieros ofrecidos por instituciones formales. Involucra el análisis de barreras como costo y proximidad física.	Número de cuentas bancarias abiertas y proporción de la población que posee una cuenta.
Calidad	Mide la relevancia del servicio o producto financiero dentro de las necesidades del estilo de vida de los consumidores, evaluando actitudes y	Características y profundidad de la relación entre consumidores y prestadores

	opiniones sobre los productos disponibles.	de servicios, comprensión de las alternativas.
Uso	Describe la permanencia y profundidad del uso de servicios financieros, considerando regularidad, frecuencia y duración de la utilización, así como la combinación de productos utilizados.	Detalles sobre regularidad y frecuencia de uso, combinación de productos financieros utilizados.
Bienestar	Mide el impacto que un servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores, como cambios en el consumo y bienestar. Requiere diseño de investigación específico para discernir su papel.	Cambios en el consumo y actividades empresariales, impacto en el bienestar de los consumidores.

Nota. Dimensiones de la inclusión financiera y su respectiva definición. Fuente: elaboración propia basada en la información de Alliance of Financial Inclusion (2019).

La inclusión financiera puede conceptualizarse como un proceso multifacético que garantiza no solo la accesibilidad y la disponibilidad de una amplia gama de servicios financieros, sino también la utilización eficaz de estos servicios, lo que sugiere que las personas deben poseer los medios necesarios para acceder a diversos productos financieros y, al mismo tiempo, estar equipadas con las habilidades y los conocimientos necesarios para utilizar estos productos de manera que mejoren significativamente su bienestar económico y su prosperidad generales. (Park & Mercado, 2018).

Servicios Financieros Digitales

Los servicios financieros digitales o también conocidos como Fintech, provenientes de las palabras en ingles Finance y Technology, se refiere a toda aquella actividad que utiliza la innovación y el desarrollo tecnológico para ofrecer productos y servicios financieros de manera más eficiente y accesible. El mercado financiero ha revolucionado al introducir nuevas tecnologías que mejoran la experiencia del usuario y optimizan la prestación de

servicios financieros, esto incluye desde aplicaciones de pago hasta plataformas de inversión y préstamos en línea (Comisión Nacional del Mercado de Valores, 2018).

La transformación digital en los servicios financieros implica una adaptación de las instituciones para optimizar procesos, reducir costos y aumentar la agilidad. Las instituciones financieras que no se integran a la dinámica digital corren el riesgo de perder participación de mercado, se conoce que dicha dinámica presenta tanto oportunidades como desafíos, y es crucial la adaptación a estas nuevas realidades (Castañón & Subero, 2020). Asimismo, es un aspecto clave para mejorar la inclusión financiera en diversas poblaciones como en la disminución en las barreras de distancia que enfrentan las personas al acceder a servicios financieros formales (Kodongo, 2024).

La tecnología financiera tiene el potencial de desempeñar un papel fundamental en la promoción de la inclusión financiera, particularmente en las comunidades que carecen de acceso a las instituciones financieras, especialmente en comunidades que se dificulta el acceso a la misma, estas innovaciones tecnológicas facilitan la reducción de los obstáculos convencionales, como las restricciones geográficas y la insuficiente infraestructura bancaria (Ojah & Kodongo, 2024). Por otro lado, la desconfianza e inseguridad al momento de utilizar los servicios financieros no permite que las personas se introduzcan en este campo, para solucionar dichos problemas los sistemas financieros han integrado servicios con características flexibles y que adapten a los usuarios, de esta manera actúan como catalizadores de la inclusión financiera (Raccanello & Herrera Guzmán, 2014).

Inclusión Financiera y Desarrollo Económico

La relación entre inclusión financiera y desarrollo económico constituye una de las relaciones más críticas dentro de la economía moderna, y sirve como un motor fundamental para el avance sostenible y equitativo de las sociedades. Cuando las personas y las empresas obtienen acceso a los servicios financieros formales, existe una mayor capacidad para estabilizar el consumo, realizar inversiones productivas y responder con destreza a las adversidades económicas (Rodríguez et al., 2021).

Asimismo, una dimensión fundamental de esta relación está en la capacidad de aliviar la pobreza y mitigar la desigualdad, al momento de permitir el acceso a los servicios financieros básicos, como las cuentas de ahorro, las líneas de crédito y los seguros, permite a la población vulnerable de la sociedad participar de manera proactiva en una economía formal. Este compromiso fomenta el desarrollo del capital humano y promueve el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, que son componentes esenciales para el progreso económico sostenible (Arregui et al., 2020; Demirguc-Kunt et al., 2017).

La formalización de las transacciones financieras mejora la eficiencia del ahorro en inversiones, refuerza la eficacia de las políticas monetarias y fiscales y fomenta un compromiso más profundo con los mercados financieros. En conjunto, estos elementos fomentan un entorno más favorable para un progreso económico duradero, sin embargo, los gobiernos de los países deben tener en cuenta estas ideas al formular estrategias destinadas a aumentar la inclusión financiera, al poner énfasis en la promulgación de políticas sólidas en este ámbito, puede facilitar el logro de los objetivos de desarrollo sostenible. Además, se acentúa la importancia de una regulación adecuada para garantizar que la proliferación de la inclusión financiera no desmejore la estabilidad financiera, esto requiere que la expansión de los servicios financieros vaya acompañada de medidas de protección para los consumidores y de la preservación de la confianza pública en el sistema financiero (Ratnawati, 2020).

El Rol de la Educación Financiera

La educación financiera proporciona a las personas las competencias y los conocimientos necesarios para comprender los principios financieros fundamentales, incluidos los ahorros, las estrategias de inversión, las técnicas de presupuestación, la gestión de la deuda y la evaluación de riesgos, dicha comprensión es fundamental para que las personas tomen decisiones sensatas con respecto a sus circunstancias financieras personales (BBVA, 2024). Paralelamente, poseer un grado suficiente de educación financiera está correlacionado con comportamientos financieros adecuados, incluida la acumulación de ahorros para la jubilación, el evitamiento de deudas y la liquidación puntual de las

obligaciones crediticias, entre otras acciones, dichas prácticas contribuyen a aliviar la tensión financiera y a mejorar el bienestar financiero general (Roa & Villegas, 2022).

La educación financiera dota a los hogares de la capacidad de tomar decisiones coherentes en sus actividades cotidiana, por lo que es crucial para la administración de las finanzas personales, ya que ayuda a las familias a organizar sus ingresos, así como a ahorrar e invertir de manera efectiva. La implementación de iniciativas de educación financiera personalizadas puede ayudar a personas de diversos orígenes a mejorar su comprensión de las estrategias de inversión y a lograr un equilibrio en sus procesos de toma de decisiones financieras, esto es vital para empoderar a las personas y fomentar una mayor participación en el mercado financiero (Wang et al., 2024).

La falta de una educación financiera adecuada, que se puede traducir al momento de utilizar los servicios financieros como una mala práctica lo que a menudo fomenta la dependencia del sector financiero informal, lo que tiene efectos perjudiciales para los consumidores (Raccanello & Herrera Guzmán, 2014). Sin embargo, a pesar de las diversas iniciativas para fomentar la educación financiera, sigue existiendo evidente las brechas pronunciadas en dicho ámbito, particularmente entre los grupos demográficos marginados clasificados por género, edad y nivel socioeconómico (Oberrauch & Kaiser, 2024).

Variables de estudio de la inclusión financiera con su dimensión de calidad

La dimensión de la calidad en el ámbito de la inclusión financiera, tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre las instituciones financieras y los consumidores, al tiempo que analiza las diversas alternativas accesibles y el grado de comprensión del consumidor con respecto a estas opciones. Asimismo, se determina si los atributos de los productos financieros se alinean con los requisitos de los consumidores y si sus necesidades se incorporan debidamente en el diseño de estos productos, lo que influye en la experiencia general del consumidor tanto con los productos financieros como con las instituciones que los ofrecen (Banca de las Oportunidades, 2017).

La calidad, también conocida como la naturaleza del acceso y el uso, examina si las características de los productos y servicios se adaptan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de los productos tiene en cuenta estas necesidades: Esta medida de calidad se utiliza para evaluar los atributos y la profundidad de la relación entre los consumidores y los proveedores de servicios financieros. Para evaluar esta dimensión, se deben incorporar aspectos como la variedad de productos y la personalización para los clientes, la gama de servicios y alternativas financieras, la regulación y supervisión adecuadas de los servicios y productos financieros, así como las políticas de protección del consumidor financiero y educación financiera (Alliance of Financial Inclusion, 2019; José Roa, 2013).

Para evaluar la dimensión de calidad de la inclusión financiera, se han delineado múltiples dimensiones que son fundamentales para comprender los obstáculos y las oportunidades a los que se enfrentan dichos individuos en sus interacciones con las instituciones financieras. La siguiente delineación describe las principales dimensiones de la calidad relacionadas con la inclusión financiera, acompañadas de sus correspondientes explicaciones.

Tabla 2
Dimensiones para evaluar la calidad de la inclusión financiera

Dimensión	Descripción
Asequibilidad	Refleja el costo de mantener una cuenta y los servicios financieros, garantizando que sean accesibles, especialmente para personas de bajos ingresos.
Transparencia	Se centra en el acceso a información clara y suficiente sobre productos y servicios financieros, permitiendo decisiones informadas por parte de los consumidores.
Conveniencia	Evalúa la facilidad y comodidad de acceder y utilizar los servicios financieros, incluyendo la proximidad de las sucursales y la disponibilidad de plataformas digitales.

Trato justo	Mide la percepción del cliente sobre el trato que recibe de las instituciones financieras, asegurando que se sienta tratado con justicia y respeto.
Protección al consumidor	Incluye las leyes y regulaciones que protegen los derechos de los consumidores, evitando prácticas abusivas y promoviendo la confianza en el sistema financiero.
Educación financiera	Evalúa el nivel de conocimiento financiero de los usuarios, capacitándolos para gestionar sus ingresos y tomar decisiones informadas sobre productos financieros.
Endeudamiento	Refleja la situación de los prestatarios respecto a su capacidad de cumplir con las obligaciones de pago, indicando la asequibilidad de los productos financieros.
Elección	Se refiere a la capacidad de los consumidores para elegir entre diversas opciones de productos o servicios financieros, fomentando una competencia saludable en el mercado.

Nota. Dimensiones para estudiar la calidad de la inclusión financiera y su respectiva definición. Fuente: elaboración propia basada en la información de Alliance of Financial Inclusion (2019).

El análisis de las barreras a la inclusión financiera es esencial para entender por qué ciertos grupos permanecen excluidos de los servicios financieros, estas barreras pueden clasificarse en dos categorías: exclusión voluntaria e involuntaria. Por el contrario, existe una distinción clara entre las personas que se abstienen de utilizar los servicios financieros porque encuentran obstáculos y las que se abstienen simplemente porque carecen de demanda de dichos servicios. La exclusión involuntaria abarca factores como la proximidad a los puntos de acceso a los servicios, la ausencia de la documentación necesaria, los altos costos de los servicios financieros, la falta de confianza en las instituciones financieras o las restricciones financieras. Sin embargo, se dispone de información limitada sobre los motivos voluntarios, siendo las consideraciones religiosas la única razón conocida (Tova, 2005; Tuesta et al., 2015).

Factores socioeconómicos y su relación con la inclusión financiera

La inclusión financiera se ha convertido en una preocupación fundamental en los ámbitos del desarrollo económico y social, ya que mejora el acceso de las personas a los servicios financieros cruciales para mejorar su calidad de vida. Sin embargo, este fenómeno está determinado por una serie de determinantes socioeconómicos, incluidos el género, la edad, el nivel educativo, el quintil de ingresos y las condiciones en el mercado laboral, que están estrechamente interconectados, por lo tanto, influyen en la capacidad de las personas para interactuar con el sistema financiero (Taylor et al., 2024).

El género es un factor determinante crucial, ya que las disparidades existentes con frecuencia perjudican a las mujeres al restringir su acceso a los servicios financieros, colocándolas así en una posición desfavorable en relación con sus pares masculinos (ONU Mujeres, 2021). Asimismo, a menudo se considera que los jóvenes carecen de experiencia y conocimientos sobre los productos financieros, lo que puede dificultar su capacidad para utilizar los servicios bancarios. Por el contrario, los adultos mayores pueden tener dificultades para acceder a las plataformas digitales que prevalecen en el mercado contemporáneo (Rodríguez-Raga & Rodríguez, 2016). El nivel educativo se perfila como un factor fundamental, ya que un mejor nivel educativo no solo proporciona a las personas los conocimientos necesarios para navegar en el panorama financiero, sino que también las empodera para superar los obstáculos relacionados con el género y la edad (Ruiz-Palomo et al., 2023).

El quintil de ingresos sirve como una métrica fundamental en los ámbitos de la economía y las estadísticas sociales, ya que facilita la clasificación de la población en función de sus respectivos niveles de ingresos. La demografía está segmentada en cinco estratos iguales, cada uno de los cuales constituye el 20% de la distribución general del ingreso (Zambrano et al., 2023). Esta estratificación permite examinar las disparidades en la asignación de ingresos y el acceso que tienen los distintos segmentos de la población a los recursos y las perspectivas económicas. Por el contrario, el mercado laboral resume la interacción entre la oferta y la demanda de mano de obra, mediante la cual las personas buscan oportunidades de trabajo, el empleo estable y formal en el mercado laboral brinda a las

personas un ingreso constante, lo que, posteriormente, mejora su acceso a los productos financieros (Vera & Poy, 2017).

La inclusión financiera desempeña un papel fundamental a la hora de reducir las disparidades entre los distintos quintiles de ingresos, ya que permite a las personas, en particular a las que se encuentran en los quintiles inferiores, adquirir los recursos necesarios para mejorar su nivel de vida. En resumen, un mercado laboral resiliente que fomente el empleo formal puede aumentar los ingresos individuales y facilitar la inclusión financiera, lo que en conjunto contribuye a mitigar las disparidades económicas (Vera & Poy, 2017).

Servicios financieros

El sector de los servicios financieros ocupa una posición fundamental en el panorama económico moderno. Las diversas entidades financieras como bancos, cooperativas que constituyen su sistema financiero desempeñan funciones fundamentales, como la facilitación de las transacciones, la movilización del ahorro, la asignación de recursos de capital para la financiación de inversiones, la supervisión de las empresas y su administración para garantizar que los fondos asignados se utilicen para los fines designados, y la mitigación de los riesgos (Borchert et al., 2020).

En cuanto a la calidad de los servicios financieros se considera la capacidad para cumplir o superar los requisitos de los clientes. Dicha noción sugiere que la calidad se evalúa mediante la percepción del cliente, y a través de la capacidad de la entidad para cumplir con los estándares predeterminados (Aponcio, 2000). En la misma línea, la calidad del sistema financiero se considera a la capacidad para funcionar de manera efectiva, inclusiva y sostenible, el tiempo que brinda servicios accesibles y equitativos (Azzabi & Lahrichi, 2023).

La calidad de los servicios financieros constituye un elemento fundamental para fomentar la inclusión financiera, ya que la accesibilidad, la confiabilidad y la adaptación a las necesidades individuales facilitan la integración de un mayor número de usuarios en el

sistema financiero formal (Barajas & Čihák Ratna Sahay, 2017). Asimismo, a medida que el número de personas que recurre a estos servicios sea mayor, las instituciones financieras amplían su clientela y obtienen mayores ingresos. Este crecimiento financiero les permite asignar recursos a los avances tecnológicos, diversificar su oferta de productos y mejorar la experiencia general del cliente (Cardona, 2020).

2.2. Hipótesis

Ho: No existe diferencia estadística entre los factores socioeconómicos y la calidad en los servicios financieros.

Hi: Existe diferencia estadística entre los factores socioeconómicos y la calidad en los servicios financieros.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Recolección de la información

Población

La población es el término que indica la totalidad de los elementos que comparten un conjunto común de características, en el ámbito de la investigación, la población constituye el grupo al que se pretende extender los hallazgos de un estudio en particular (Babbie, 2000). En la misma línea, dicho termino se lo define como la totalidad del conjunto de individuos, objetos o elementos que comparten un atributo común y constituyen el punto focal de la investigación con el fin de responder una pregunta de investigación (Kumar, 2011).

La presente investigación utiliza como población los datos obtenidos de la Microdata Library del año 2021, llamada Global Financial Inclusion Global Findex la cual fue aplicada a 1000 personas, además que cuenta con 113 variables explicativas de la inclusión financiera en Ecuador. De estas variables, se han seleccionado aquellas que se consideran para evaluar la calidad, en total se eligió 19 de ellas, las cuales se dividen en socioeconómicas, uso de servicios financieros, acceso a servicios financieros, calidad de los servicios financieros y barreras percibidas, hay que considerar que dichas variables son dicotómicas lo que facilitó la ejecución del modelo econométrico.

Fuentes secundarias

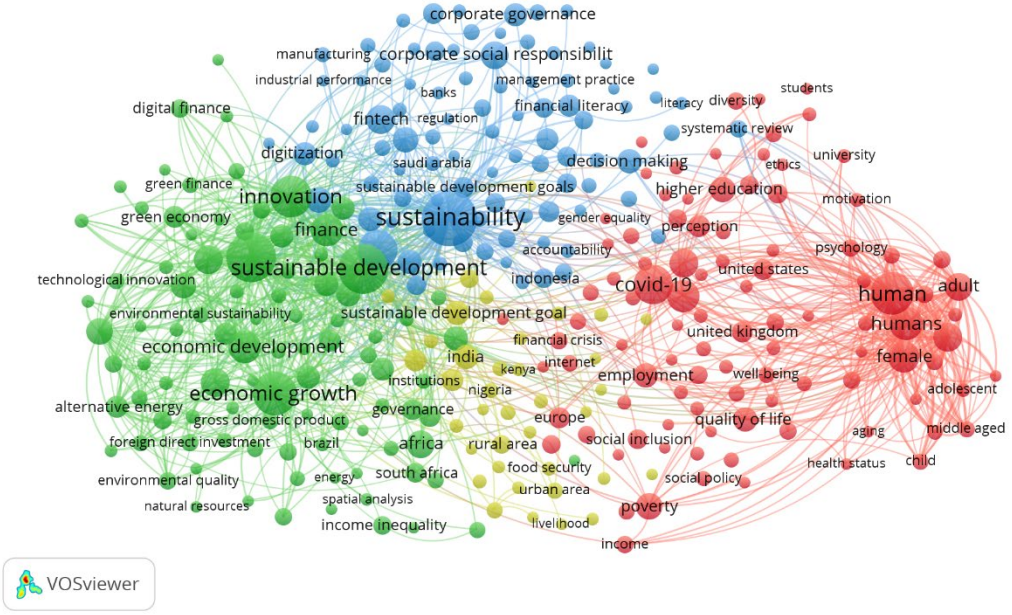
Las fuentes secundarias proporcionan una base sólida para la formulación de la revisión de la literatura y permiten al investigador comprender un tema específico (Tamayo, 2003). Dicha información ha sido recopilada, procesada e interpretada por otros investigadores (R. Hernández et al., 2014). En la misma línea, se reconoce que es muy eficaz para adquirir información, lo que evita la necesidad de dedicar tiempo y recursos considerables a la recopilación de datos primarios (Saunders et al., 2009).

En este aspecto, la revisión literaria sobre la inclusión financiera y los servicios financieros, se ha recopilado información de diversas fuentes confiables, incluyendo informes, artículos científicos y otros documentos académicos que proporciona un contexto específico y relevante para esta investigación. Por otro lado, para la base de datos se ha recopilado de Global Findex, la cual proporciona información de una encuesta que se realizó a 1000 ecuatorianos acerca de la inclusión financiera en el país en el año 2021.

Otro punto para considerar es el uso del software "VosViewer" la cual permite crear y analizar redes bibliométricas, en la investigación se utilizó una base de datos bibliométrica de Scopus con el tema de estudio, de esta manera favorece al reconocimiento de palabras y autores relevantes.

Figura 2

Mapa de redes bibliométricas relacionadas con la inclusión financiera



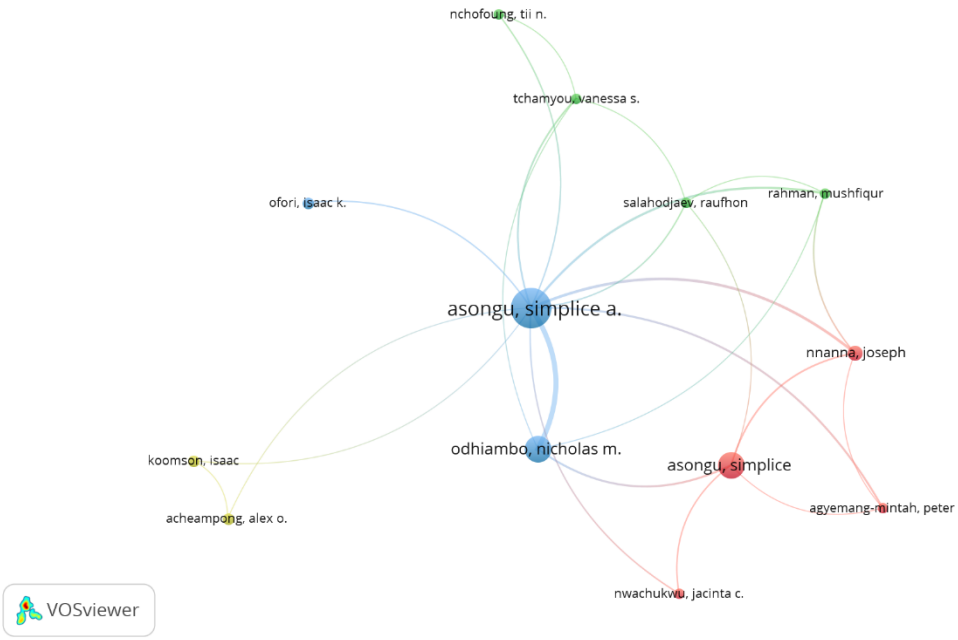
Nota. Mapa de redes bibliométricas relacionadas con "financial inclusion". Fuente: Elaboración de autor (2024).

La categorización verde se refiere principalmente a los conceptos relacionados con el progreso económico y la sostenibilidad, e incluye frases como desarrollo sostenible y

crecimiento económico. La categorización azul hace hincapié en la gobernanza y la responsabilidad social, e incorpora palabras como responsabilidad social corporativa y educación financiera. La categorización roja se refiere a las dimensiones sociales y humanas, incluidos términos como pobreza y covid-19, lo que implica investigar la calidad de vida y las repercusiones de la pandemia. Las relaciones entre estos grupos ilustran las conexiones del tema de la investigación.

Figura 3

Mapa de redes bibliométricas de autores más relevantes relacionadas con la inclusión financiera



Nota. Mapa de redes bibliométricas de autores relevantes sobre "financial inclusion". Fuente: Elaboración de autor (2024).

Cada punto denota a un autor, y la magnitud de estos puntos indica su nivel de importancia o la cantidad de sus publicaciones; en el centro ocupa un lugar destacado Simplice A. Asongu, un autor que evidentemente ocupa un papel fundamental dentro de esta red, como lo demuestran sus numerosas afiliaciones con otros estudiosos, incluido Nicholas M.

Odhiambo. Los variados tonos clasifican a los autores en grupos, lo que indica que están involucrados en campos análogos o esfuerzos de colaboración.

Métodos

Hipotético- deductivo

La metodología hipotético-deductiva se caracteriza por ser un procedimiento sistemático en el que el investigador genera hipótesis que posteriormente son evaluadas (Popper, 1959). Asimismo, los investigadores inician su investigación a partir de una hipótesis y posteriormente, deducen las predicciones para ser comprobadas y ser aceptada o rechazada según el resultado (McDaniel & Gates, 2021).

De acuerdo al contexto, la investigación emplea el método hipotético- deductivo, puesto que, buscó dar respuesta a la hipótesis planteada que menciona lo siguiente: "Existe un impacto significativo de los factores de la calidad en los servicios financieros bajo la perspectiva de la inclusión financiera." Para finalmente poder aceptar o rechazar de acuerdo a los resultados.

Técnicas

Análisis documental

En la investigación se aplica la técnica llamada análisis documental, para la revisión y recolección sistemática de los datos, tiene como propósito brindar un soporte para que la comprensión de los datos sea comprensible. Para Quinn (2015), dicha técnica permite el análisis de que se encuentra en diversas formas de documentación, incluidos los informes, registros oficiales, artículos académicos, amplias bases de datos y una variedad de otros materiales pertinentes que tienen una relevancia significativa para el tema específico que se está investigando.

Instrumentos

Ficha de registro de datos secundarios

La ficha de registro de datos secundarios es un procedimiento metódico y meticulosamente estructurado que implica la recopilación integral y la posterior organización de la información extraída de documentos que ya se han establecido y existen antes de este proceso (E. Rodríguez, 2005). Es por ello, que el presente instrumento es esencial para ordenar toda información que fue recolectada para después analizarla correspondientemente.

Conforme a lo explicado, para la investigación se utilizó distinto modelos de fichas de registro de datos conforme se adapte a las necesidades de la investigación, con el fin de cumplir los objetivos planteados. Primero, se creó una ficha donde se almacena el porcentaje de respuesta de si o no, de cada variable dicotómica.

Tabla 3

Modelo de ficha de registro de datos secundarios sobre el porcentaje de cada variable dicotómica

Variables	SI	NO
Tiene cuenta		
Utilice el teléfono móvil para pagar una compra en la tienda		
Realizó pagos de facturas en línea a través de Internet		
Guardado usando una cuenta en la institución financiera		
Préstamo de una institución financiera		
Compré algo en línea usando Internet		
Realizó o recibió un pago digital		
Acceso a Internet		
Guardado en el último año		
Motivo de la no existencia de la cuenta: demasiado lejos		
Motivo por el que no hay cuenta: demasiado caro		
Motivo de la no existencia de la cuenta: falta de documentación		
Motivo de la falta de cuenta: falta de confianza		
Motivo de no tener cuenta: falta de dinero		

Nota. En la matriz se recopila los porcentajes de respuesta de cada variable. Fuente: Elaboración de autor (2024).

Igualmente, la siguiente ficha se recopila los diferentes datos que proporcionó la base de datos y se utilizó para desarrollar el objetivo 2, hay que recalcar que se eliminaron las variables de barreras percibidas ya que los datos se encontraban incompletos.

Tabla 4

Modelo de ficha de registro de datos secundarios para las variables de estudio

genero	**edad**	**neduc**	**quintil**	**laboral**	**cuenta**	**tienda**	**facint**	**guardfin**	**prestfin**	**complin**	**pagodig**	**internet**	**guardult**
n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n

Nota. En la matriz se recopila la base de datos. Fuente: Elaboración de autor (2024).

A cada variable se ha abreviado su nombre, sin embargo, a continuación, se detalla cada una de ellas:

Tabla 5

Nombre de las variables y su abreviatura

Nombre largo	**Abreviatura**
genero	genero
edad	edad
nivel educativo	neduc
quintil de ingresos de los hogares	quintil
fuerza laboral	laboral
tiene cuenta	cuenta
Utilice el teléfono móvil para pagar una compra en la tienda	tienda
Realizó pagos de facturas en línea a través de Internet	facint
Guardado usando una cuenta en la institución financiera	guardfin
Préstamo de una institución financiera	prestfin
Compré algo en línea usando Internet	complin

Realizó o recibió un pago digital	pagodig
Acceso a Internet	internet
Guardado en el último año	guardult

Nota. La tabla presenta el nombre cada variable y su respectiva abreviatura. Fuente: Elaboración de autor (2024).

3.2 Tratamiento de la información

La investigación es de naturaleza cuantitativa, se ha presentado y analizado de manera autentica cada método estadístico y econométrico correspondiente para cada objetivo planteado. Para el primer objetivo que es de nivel descriptivo se utilizó la herramienta MicMac, el cual es un software que identifica las relaciones entre las variables y su influencia, proporcionando una comprensión de las interdependencias y jerarquías entre varios factores. Por otro lado, el segundo objetivo de nivel explicativo se empleó el modelo econométrico logit-probit junto con el análisis de efectos marginales, estos instrumentos evaluan la probabilidad de que ocurra un evento y de igual forma, el impacto de las variaciones en las variables independientes sobre la probabilidad de ese evento.

Objetivo descriptivo

En primer lugar, para conocer la situación de los factores de calidad de la inclusión financiera en relación a los servicios financieros en Ecuador, se utilizó la herramienta MICMAC, este instrumento ayuda a comprender y analizar las interrelaciones entre las diferentes variables que afectan la calidad de los servicios financieros (Perez-Uribe & Vargas, 2016a). La herramienta MICMAC, con su acrónimo de “Matriz de impactos cruzados y multiplicación aplicada para una clasificación», se desarrolla para mejorar la organización de los conceptos y el examen de las interconexiones entre las diversas variables dentro de un sistema (Priyadarsini et al., 2020).

Es así que la información previamente organizada por cada variable y recopilado el porcentaje de respuesta que se obtuvo en la encuesta aplicada por Global Findex. Se toma en consideración solo las respuestas positivas y su porcentaje correspondiente a cada

variable, para crear una matriz de doble entrada y relacionar entre variable y su porcentaje, para después dar un peso a cada una de ellas, de acuerdo al rango que corresponda.

Tabla 6

Pesos de las variables

Descripción	Pesos	Rango de porcentaje
No	0	0%
Débil	1	1%-33%
Moderado	2	34%-66%
Fuerte	3	67%-100%

Nota. La tabla muestra el peso que corresponde a los diferentes rangos de los porcentajes para aplicar en el software MicMac. Fuente: Elaboración de autor (2024).

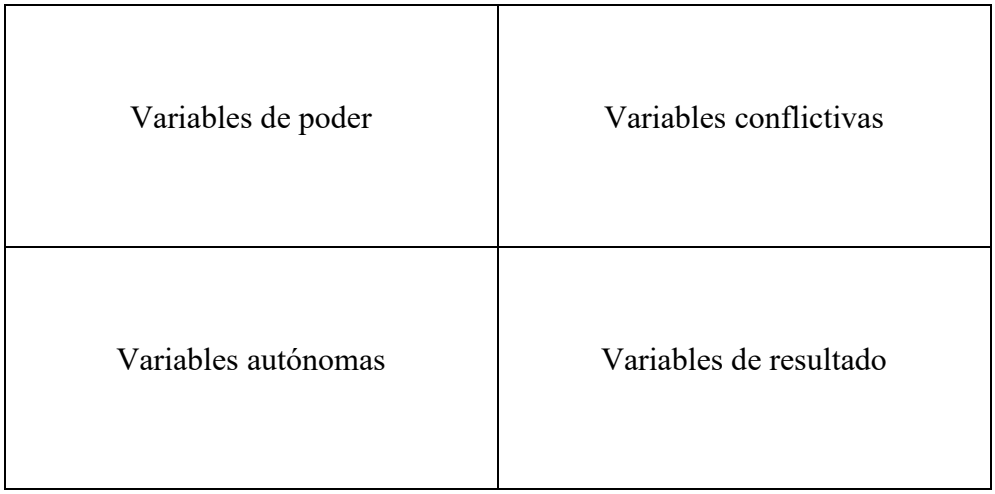
Por consiguiente, se sube al software la matriz de doble entrada, para realizar el análisis estructural para reconocer las influencias directas e indirectas entre las variables, la aplicación mencionada facilita el procesamiento de la matriz y ejecuta cálculos complejos para determinar las interacciones de las variables. Luego analizar los datos que se subió, se genera un diagrama de influencia-dependencia directa, la cual clasifica las variables según su grado de influencia sobre las demás y su nivel de dependencia.

El análisis estructural es indispensable para comprender la dinámica interna de las variables relacionadas con la calidad de los servicios financieros. Las influencias directas se refieren a la manera en que una variable ejerce un efecto inmediato sobre otra, mientras que las influencias indirectas ilustran cómo una variable puede afectar a otra a través de una sucesión de interacciones. Esta etapa permite adquirir una comprensión más profunda de qué elementos actúan como factores clave o llamadas como variables motoras y cuáles están influenciados predominantemente por factores externos o también conocidas como variables dependientes (Sarabi et al., 2020).Este análisis es fundamental para identificar los ámbitos críticos a los que pueden dirigirse las intervenciones destinadas a mejorar la inclusión financiera.

El diagrama de influencia-dependencia indirecta delinea las variables en cuatro clasificaciones principales: variables conflictivas, variables de poder, variables autónomas y variables de resultado. Las variables motoras se caracterizan por su capacidad sustancial para ejercer influencia sobre otras variables, lo que resulta indispensable para comprender la dinámica inherente al sistema. Por el contrario, las variables de producto muestran un alto grado de dependencia, junto con una influencia mínima, lo que significa que son predominantemente las consecuencias de otras variables y no ejercen efectos directos sobre las demás variables. Las variables de enlace se caracterizan tanto por una influencia como por una dependencia significativas, y funcionan como intermediarias que facilitan las conexiones entre los diversos componentes del sistema. Por último, las variables autónomas muestran una influencia y una dependencia insignificantes, lo que las hace relativamente intrascendentes en el contexto de las interacciones del sistema (Perez-Uribe & Vargas, 2016a).

Figura 4

Diagrama de influencia-dependencia indirecta



Nota. La figura muestra el diagrama de influencia-dependencia del MicMac. Fuente: Elaboración de autor (2024).

Objetivo explicativo

Para lograr el segundo objetivo antes mencionado, es primordial identificar las variables relevantes, lo que justifica nuestra decisión de incorporar variables dependientes que son dicotómicas, y que se enfoca en la calidad de los servicios financieros, incluido la frecuencia de depósitos en cuentas, pagos de facturas mediante cuentas bancarias o teléfonos móviles, ahorros en instituciones financieras, transacciones digitales y el acceso a Internet. Estas variables reflejan el compromiso de las personas con el sector financiero formal y permite evaluar la calidad de los servicios en relación con la inclusión financiera. Es importante aclarar que, para el análisis del desarrollo, se excluyeron las variables asociadas a las barreras percibidas debido a que los datos eran incompletos, lo que podría perjudicar a la robustez modelo econométrico.

En la misma línea, las variables independientes seleccionadas son de naturaleza socioeconómica e incluyen factores como el género, la edad, el nivel educativo, el quintil de ingresos de los hogares y la participación en la fuerza laboral. Estas variables establecen una base para analizar cómo los diversos segmentos demográficos responden a la calidad de los servicios financieros y cómo estas afectan a la inclusión financiera.

Para dar desarrollo al objetivo se construye un modelo econométrico se centra en la especificación de modelos Logit y Probit, lo cuales son apropiadas para el examen de las relaciones en las que la variable dependiente es de naturaleza binaria o categórica, lo que permite evaluar la probabilidad de que un evento ocurra en función de una serie de variables explicativas (van Oijen et al., 2020). El análisis se ejecutará utilizando RStudio para la aplicación de modelos econométricos, aprovechando su capacidad para gestionar conjuntos de datos extensos y producir estimaciones de máxima verosimilitud con una precisión considerable.

El modelo Logit se basa en la función logística, que asegura que la probabilidad calculada resida dentro del intervalo de 0 a 1, y es reconocido por su simplicidad interpretativa, así como por su capacidad para facilitar la transformación de los coeficientes en cocientes de probabilidades. Por el contrario, el modelo de Probit emplea la función de distribución normal acumulativa, lo que lo hace ventajoso en escenarios en los que se prevé que la distribución del error subyacente siga un patrón normal (Pais-Magalhaes et al., 2020).

Ambos modelos muestran similitudes en sus resultados y constituyen instrumentos esenciales para el análisis de datos categóricos en una multitud de campos académicos.

$$Logit/Probit\colon\ Pr(Y = 1 \mid X) = F(\beta 0 + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \cdots + \beta nXn)$$

Donde:

Y: variable dependiente que se desea analizar (variables de calidad de la inclusión financiera)

X: variables independientes (variables socioeconómicas)

F: función de distribución acumulada normal en el caso del modelo Probit

Por esta razón, para la investigación se realiza ambos modelos en Rstudio, sin embargo, dependiendo de cada variable se elige el modelo que mejor se ajuste individualmente. Posteriormente, se lleva a cabo la prueba de bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow para evaluar la adecuación del ajuste de los modelos. Además, se construyen curvas de características operativas del receptor (ROC) y se calcula el área bajo la curva (AUC) para evaluar la eficacia predictiva de ambos modelos; este proceso también abarca la identificación del punto de corte óptimo que maximice tanto la sensibilidad como la especificidad, lo que se representa mediante representaciones gráficas interactivas. En última instancia, se pronostican probabilidades específicas para cada variable, lo que permite una comprensión más profunda de cómo las diferentes combinaciones de factores influyen en la probabilidad de inclusión financiera. Esta metodología exhaustiva ofrece una perspectiva integral y visualmente mejorada sobre la influencia de las variables sociodemográficas en la utilización de los servicios financieros, lo que promueve una interpretación más precisa y la derivación de conclusiones significativas.

Finalmente, al obtener los resultados de los modelos logit-probit por cada variable, se ejecuta los efectos marginales, estos son primordiales ya que facilitan una cuantificación precisa de cómo una alteración en una variable independiente modifica la probabilidad anticipada, manteniendo constantes las demás variables. De esta manera, facilita

eficazmente la comprensión de los resultados del modelo en con términos que se pueden interpretar y aplicar de mejor manera.

El cálculo de los efectos marginales se realiza después de la estimación de los modelos ocupando el software llamado Stata, Esta metodología mejora la identificación de las variables que ejercen una influencia más pronunciada en la inclusión financiera, lo que permite deducciones más precisas y recomendaciones bien fundamentadas sobre el impacto de los factores sociodemográficos en la calidad los servicios financieros y la inclusión financiera.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 7

Operacionalización de la variable independiente: Variables socioeconómicas

Conceptualización	Categorías (dimensiones)	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Es una variable sociodemográfica que permite identificar entre hombres y mujeres.	Socioeconómicas	Género	¿Es usted hombre o mujer?	Técnica: análisis documental Instrumento: ficha de registro de datos secundarios
Factor determinante que influye entre grupos etarios acceden y utilizan los servicios financieros.		Edad	¿En qué rango de edad se encuentra?	
El nivel educativo se entiende como el máximo grado de instrucción alcanzado por una persona.		Nivel educativo	Nivel de educación más alto completado	
El quintil de ingresos de los hogares se entiende como una medida de la posición		Quintil de ingresos de los hogares	¿A qué quintil de ingresos pertenece su hogar?	

económica relativa de los encuestados.			
Es la participación activa de una persona en el mercado laboral.		Fuerza laboral	¿Ha recibido ingresos por trabajo en los últimos 12 meses? ¿Está empleado?

Nota. La tabla ilustra las variables socioeconómicas que se utilizan para el modelo econométrico. Fuente: Elaboración de autor (2024).

Tabla 8

Operacionalización de las variables dependientes: calidad de inclusión financiera

Conceptualización	Categorías (dimensiones)	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
El ahorro en cuentas financieras se conceptualiza como una práctica de gestión financiera que contribuye a la estabilidad y planificación a largo plazo.	**Uso**	Guardado usando una cuenta en la institución financiera	En los últimos 12 meses, ¿ha ahorrado o apartado dinero usando una cuenta en un banco u otra institución financiera formal?"	Técnica: análisis documental Instrumento: Ficha de registro de datos secundarios
La realización de pagos de facturas en línea es un indicador de la adaptación a las plataformas digitales para gestionar transacciones financieras.		Realizó pagos de facturas en línea a través de Internet	En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado Internet para realizar pagos de facturas?	
El uso del teléfono móvil para realizar compras en tiendas refleja la adopción de tecnología digital en transacciones cotidianas.		Utilice el teléfono móvil para pagar una compra en la tienda	En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado su teléfono móvil para pagar una compra en una tienda?	
La compra en línea utilizando Internet refleja la integración en el comercio digital y la capacidad de gestionar pagos electrónicos.		Compré algo en línea usando Internet	En los últimos 12 meses, ¿ha comprado algo en línea utilizando Internet?	

La recepción y emisión de pagos digitales se conceptualiza como la participación en el ecosistema de transacciones digitales, lo cual es clave para medir la inclusión financiera.		Realizó o recibió un pago digital	En los últimos 12 meses, ¿ha usado su teléfono móvil o Internet para enviar o recibir dinero?
Tener una cuenta en una institución financiera se conceptualiza como un paso fundamental hacia la inclusión financiera, que permite el acceso a una gama de servicios financieros.		Tiene cuenta	¿Tiene usted actualmente una cuenta en un banco u otra institución financiera formal, ya sea solo o conjuntamente con alguien?
La obtención de préstamos de instituciones financieras se conceptualiza como una herramienta para financiar proyectos o necesidades personales.	**Acceso**	Préstamo de una institución financiera	En los últimos 12 meses, ¿ha solicitado y recibido un préstamo de una institución financiera formal?
El acceso a Internet se conceptualiza como un componente clave que permite a las personas utilizar plataformas digitales para realizar transacciones financieras y acceder a la información.		Acceso a Internet	¿Tiene acceso a Internet de alguna manera, ya sea en un teléfono móvil, una computadora u otro dispositivo?
El ahorro a lo largo del último año se conceptualiza como un hábito clave para la estabilidad financiera y la planificación futura.	**Calidad de los servicios financieros**	Guardado en el último año	En los últimos 12 meses, ¿ha guardado o apartado dinero en alguna forma, ya sea formal o informal, para usar en el futuro?
Realizar o recibir pagos digitales es un indicador de la participación en transacciones financieras digitales y en la economía digital.		Realizó o recibió un pago digital	En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado su teléfono móvil o Internet para enviar o recibir pagos?

Nota. La tabla ilustra las variables independientes que se utilizan para el modelo econométrico. Fuente: Elaboración de autor (2024).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión

En el presente apartado se presentan los resultados y discusión de la investigación cuantitativa de los factores de calidad de los servicios financieros bajo la perspectiva de la inclusión financiera en el Ecuador, la cual tiene un alcance descriptivo y explicativo respectivamente con sus objetivos.

Objetivo 1

Describir la situación de los factores de calidad en materia de inclusión financiera en el Ecuador.

En la matriz de impactos directos proporciona los datos consolidados, dado que brinda una visión completa de las interacciones entre las variables relacionadas con la inclusión financiera y sus múltiples dimensiones, además dichos valores se integran al software MicMac.

De acuerdo con los valores de la matriz, las variables de acceso a Internet y la posesión de una cuenta financiera son aquellas que mayormente influyen en las demás variables del estudio, debido a sus efectos sustanciales y de gran alcance. Reflejando que tener una conectividad confiable a internet y mantener una cuenta en una institución financiera reconocida son elementos fundamentales que mejoran la calidad de varios servicios financieros, como el pago digital, los mecanismos de ahorro y la implementación de servicios que se adapten al usuario. En consecuencia, se puede afirmar dichos elementos desempeñan un papel fundamental en la calidad de la inclusión financiera.

Tabla 9

Matriz de impactos directos

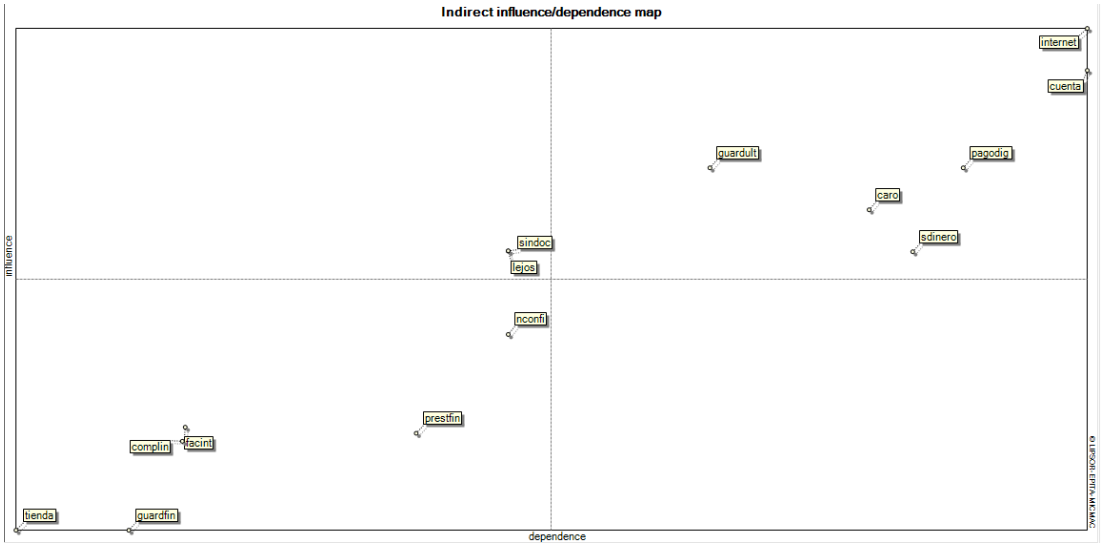
	cuenta	tienda	facint	guardfin	prestfin	complin	pagodig	internet	guardult	lejos	caro	sindoc	nconfi	sdinero
cuenta	0	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
tienda	3	0	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
facint	3	1	0	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3
guardfin	3	1	1	0	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
prestfin	3	1	1	1	0	2	3	3	2	2	2	2	2	2
complin	3	1	1	1	3	0	2	3	2	2	2	2	2	2
pagodig	3	2	2	2	3	2	0	3	3	2	3	2	2	3
internet	3	2	2	2	3	2	3	0	3	3	3	3	3	3
guardult	3	2	2	2	3	2	3	3	0	2	3	2	2	3
lejos	3	1	2	2	2	2	3	3	2	0	3	2	2	3
caro	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	0	2	2	3
sindoc	3	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	0	2	3
nconfi	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	0	3
sdinero	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	0

Nota. Los valores que se presenta son utlizados para el software MicMac. Fuente: Elaboración propia (2024).

La matriz que representa las influencias y dependencias indirectas se obtiene mediante la multiplicación de las intersecciones de la matriz que ilustra las influencias y dependencias directas, con el objetivo de estabilizar las influencias y dependencias resultantes en un 100% y demostrar de manera efectiva los cambios posicionales de las variables dentro del diagrama cartesiano (Perez-Uribe & Vargas, 2016b).

Figura 5

Mapa de influencia/dependencia indirecta



*Nota.*Se analiza los factores de calidad en los servicios financieros con la perspectiva de inclusion financiera. Fuente: Elaboración propia (2024).

Cuadrante 1

Las presentes variables conflictivas tienen alta dependencia e influencia antes las demás variables, tanto el acceso a internet y tener una cuenta bancaria, se destacan porque son sensibles ante cualquier cambio ya sea desequilibrios o efectos dominó en todo el sistema. Por otro lado, atender dichas variables mencionadas ayuda incrementar efectos positivos y reducir la vulnerabilidad algun retroceso.

Al incrementar mayor acceso de intenet a la población, genera y facilita el acceso a servicios financieros digitales. Ademas de eso, la posesión de una cuenta en instituciones financiera es una opción que permite entrar al sistema financiero para utilizar los servicios que ofertan los mismos.

Tabla 10

Variables del cuadrante 1

Abreviatura	Nombre	Condición
Internet	Tener acceso a Internet	Variable Clave
Cuenta	Tener una cuenta en una institución financiera	Variable Clave

Nota. Se presenta las variables mayormente representativas. Fuente: Elaboración propia (2024).

Cuadrante 2

Las variables de poder tienen alta influencia pero baja dependencia con otras variables, en otras palabras, cualquier cambio que suceda a las demas no se ven afectadas ya que tienen poca sensibilidad. Por otro lado, ayudan a mejorar la inclusión financiera transformando y promoviendo soluciones sostenibles ya que funcionan como puntos de intervención para mejorar.

El uso de pago electrónicos es una herramienta de implementación al uso de servicios financieros. Del mismo modo el pago de facturas en línea promueve la inclusion financiera, asimismo, el ahorro en una cuenta provoca un efecto positivo de confianza en los usuarios. Por otro lado, algunas barreras como es la falta de documentos, costo elevado y la falta de dinero impiden un acceso equitativo para de esta manera mejorar la calidad de los servicios, la implementación de políticas.

Tabla 11

Variables del cuadrante 2

Abreviatura	Nombre	Condición
Pagodig	Uso de pagos electrónicos	Variable Reguladora
Guardult	Ahorro en una cuenta durante el último año	Variable Reguladora
Sindoc	Falta de documentación	Variable Reguladora
Facint	Pago de facturas en línea	Variable Reguladora
Caro	Costo elevado como barrera	Palanca Secundaria
Sdinero	Falta de recursos económicos	Palanca Secundaria

Nota. Las variables reguladoras y palanca secundaria controlan el comportamiento de las otras variables. Fuente: Elaboración propia (2024).

Cuadrante 3

Las variables autónomas tienen baja influencia y dependencia, no demuestran una capacidad significativa para producir cambios, se consideran como independientes ya que no se ven afectadas por algún cambio de las variables anteriormente mencionadas.

Es por ello que el pago en tiendas con el uso del celular y las compras en linea son indicadores que se relacionan con la inclusion financiera pero no alteran a la misma. Por otra parte, guardar dinero y obtener un prestamo en una cuenta financiera estas acciones se consideran por el comportamiento del individuo. Las zonas rurales que no tienen un acceso cercano alguna institución financiera, esta barrera se puede resolver con nuevas infraestrucutras o implementación digital.

Tabla 12

Variables del cuadrante 3

Abreviatura	Nombre	Condición
Tienda	Uso del móvil para pagos en tiendas	Variable Autónoma
Guardfin	Guardar dinero en una cuenta financiera	Variable Autónoma
Complin	Realización de compras en línea	Variable Autónoma
Lejos	La distancia como barrera	Variable de Entorno
Prestfin	Obtener un préstamo de una institución	Variable Autónoma

Nota. Las variables autónoma y de entorno tienen poco impacto. Fuente: Elaboración propia (2024).

Objetivo 2

Establecer la importancia de calidad en materia de inclusión financiera considerando las condiciones socioeconómicas en el Ecuador.

Se muestran los resultados de los modelos tanto logit y probit para dar cumplimiento al segundo objetivo, evaluando las diferentes variables socioeconómicas y la probabilidad que ocurra con la calidad de los servicios financieros. Se destaca la significancia de los modelos, la bondad de ajuste y su mejor clasificación.

Tabla 13

Resultados del modelo Logit y Probit

Variable	Estadistico	Modelo Logit	Modelo Probit
Cuenta	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.0717	0.0724
	Coorectly Classified	71,30%	71,30%
Tienda	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.1361	0.1347
	Coorectly Classified	86,80%	86,90%

Facint	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.1321	0,1292
	Coorectly Classified	80,40%	80,50%
Guardfin	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.0900	0.0882
	Coorectly Classified	84,60%	84,60%
Prestfin	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.0502	0.0510
	Coorectly Classified	79,90%	79,90%
Complin	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.1207	0.1178
	Coorectly Classified	83,10%	83,00%
Pagodig	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.1097	0.1092
	Coorectly Classified	68,40%	68,40%
Internet	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.1420	0.1380
	Coorectly Classified	81,70%	81,30%
Guardult	Prob>chi2	0	0
	Pseudo R2	0.0945	0.0939
	Coorectly Classified	65,60%	65,70%

Nota. Las variables autónoma y de entorno tienen poco impacto. Fuente: Elaboración propia (2024).

Las variables que se estiman tienen significancia estadística en todos los casos, debido a que el valor arrojado en Prob>chi2 es de 0 para las variables dependientes que son las variables socioeconómicas, dicho resultado ayuda como apoyo al dar validez a los modelos logit y probit en la probabilidad de que ocurra un evento. Además, se evidencia que son pertinentes para el presente estudio coincidiendo con patrones globales.

Otro punto a considerar, es la bondad de ajuste calculado mediante el Pseudo R^2 y la capacidad de predicción, ayudan analizar y predecir las probabilidades de ocurrencia de los eventos relacionados con la inclusión financiera. Según los valores del Pseudo R^2 oscilan entre 0,0502 y 0,1420 en el modelo logit y entre 0.0510 y 0.1380 en el modelo probit, estos valores denotan que en las variables elegidas si tienen capacidad de predecir algún evento, en el caso de internet y tienda son las que mayor valor tienen, por lo tanto,

hay mayor capacidad de predecir. En contraste, la variable prestfin tiene el valor mas bajo, es decir que su capacidad explicativa es limitada.

La correcta clasificación de los modelos en ambos casos los resultados son consistentes para la investigación, existe una mínima discrepancia entre ambos enfoques de los modelos, que no afectan significativamente a las conclusiones. No obstante, el modelo que mayor se ajusta entre todas las variables es el probit, debido a que dicho modelo emplea una distribución normal acumulativa para aproximar la probabilidad de que ocurra un evento y, al mismo tiempo, facilita el cálculo de los efectos marginales que significan la variación en la probabilidad de que ocurra el evento correspondiente a un cambio unitario en las variables independientes.

Tabla 14

Resultados de los efectos marginales

Variable Dependiente	Variables Independientes	Efecto Marginal Eyex(*)	Error Estandar	Prob. Z
	Genero	-5,62%	0,294702	0,056
	Edad	8,03%	0,0497051	0,106
Cuenta	Neduc	20,05%	0,0661959	0,002
	Quintil	18,71%	0,0421596	0
	Laboral	21,01%	0,0363776	0
	Genero	-32,87%	0,1283194	0,01
	Edad	-95,42%	0,2960837	0,001
Tienda	Neduc	134,45%	0,3153526	0
	Quintil	128,38%	0,2330803	0
	Laboral	71,08%	0,2795276	0,011
	Genero	-3,99%	0,0802305	0,619
	Edad	-24,51%	0,1802406	0,174
Facint	Neduc	123,76%	0,2085569	0
	Quintil	97,69%	0,1514856	0
	Laboral	65,77%	0,1719549	0
	Genero	-34,12%	0,1100082	0,002
	Edad	-37,77%	0,2179905	0,083
Guardfin	Neduc	67,02%	0,2615428	0,01
	Quintil	102,79%	0,1917123	0
	Laboral	34,90%	0,2095976	0,096
Prestfin	Genero	-18,18%	0,0842678	0,031

	Edad	25,29%	0,1620037	0,119
	Neduc	6,90%	0,2175343	0,751
	Quintil	76,30%	0,1561004	0
	Laboral	36,95%	0,1624576	0,023
	Genero	-27,76%	0,1056995	0,009
	Edad	-93,44%	0,2494332	0
Complin	Neduc	130,08%	0,2611268	0
	Quintil	93,57%	0,1854372	0
	Laboral	39,73%	0,2076361	0,056
	Genero	-6,30%	0,0393439	0,109
	Edad	7,17%	0,0724416	0,322
Pagodig	Neduc	42,45%	0,0907729	0
	Quintil	40,32%	0,0581986	0
	Laboral	34,32%	0,0561243	0
	Genero	0,41%	0,0197704	0,835
	Edad	-23,19%	0,05204	0
Internet	Neduc	28,54%	0,0466397	0
	Quintil	21,37%	0,0306147	0
	Laboral	-4,30%	0,0384322	0,263
	Genero	-16,86%	0,0522723	0,001
	Edad	-70,39%	0,1188955	0
Guardult	Neduc	24,41%	0,1190347	0,04
	Quintil	45,45%	0,081304	0
	Laboral	32,71%	0,0810268	0

Nota. Los resultados que se muestran so. Fuente: Elaboración propia (2024).

Los resultados para la tenencia de una cuenta demuestran que ser mujer reduce un 5,62% en comparación con ser hombre, lo que subraya la disparidad de género en el acceso al sistema financiero. Por el contrario, variables como el nivel educativo 20,05%, el quintil de ingresos 18,71% y la participación en el mercado laboral 21,01% aumentan sustancialmente la probabilidad de tener una cuenta, enfatizando así que la educación, los ingresos y el empleo son determinantes críticos de la inclusión financiera. Si bien la edad demuestra una correlación positiva 8,03%, esta relación carece de significación estadística, lo que indica que el acceso a los recursos financieros está más influenciado por factores socioeconómicos que por la edad en sí misma.

Por otro lado, utilizar teléfonos móviles para realizar pagos en tienda indican que las mujeres tienen una probabilidad del 32,87% menor que los hombres demostrando la brecha de género, además, la edad parece ejercer una influencia negativa significativa del 95,42% lo que implica que las personas mayores son menos propensas a adoptar esta modalidad de pago, lo que podría atribuirse a limitaciones tecnológicas o preferencias convencionales. Por el contrario, el nivel educativo muestra un efecto positivo 134,45%, al igual que el quintil de ingresos 128,38% lo que sugiere que la accesibilidad y la utilización de los pagos móviles están correlacionadas con la mejora de la inclusión financiera. Además, la situación laboral aumenta la probabilidad en un 71,08%, lo que recalca el compromiso económico y la asimilación de los servicios digitales.

En cuanto al momento de realizar pagos de facturas en línea, en género tiene un valor de -3,99% lo que refleja que no hay una diferencia muy notoria entre hombre y mujer, de la misma forma en edad con un valor negativo de 24,51% por lo que existe resistencia por parte de las personas adultas al uso de la tecnología o falta de conocimiento en la misma. Sin embargo, el nivel educativo está relacionado con esta actividad al 123,76% esto facilita a la adopción de la tecnología financiera, el quintil de ingresos con 97,69% y la fuerza laboral 65,77% muestran que al tener mayor poder adquisitivo incrementa la posibilidad de utilizar estos servicios.

La siguiente variable es sobre guardar el dinero en instituciones financieras, las mujeres muestran una menor probabilidad de participar en este comportamiento en comparación con los hombres en un 34,12% esto se relaciona por el nivel de ingreso y el acceso a una cuenta financiera. Por otro lado, la edad tiene influencia negativa moderada -37,77% las personas mayores pueden mostrar una menor inclinación a ahorrar por diferentes motivos falta de confianza o falta de dinero para este uso. En contraste el nivel educativo revela un valor de 67,02% y el quintil de ingresos muestra un 102,79% de probabilidad que los hogares dotados de mayores recursos económicos tienen una mayor capacidad y accesibilidad a los servicios financieros en particular al ahorro. Por último, el tener trabajo refleja un 34,90% lo que puede sugerir que los ingresos derivados de los esfuerzos económicos fomentan el ahorro.

Para obtener un préstamo de alguna institución financiera las mujeres tienen menor acceso con un 18,18% frente a los hombres, por otro lado, la edad no ejerce mayor significancia ya que consideran otros puntos como el historial crediticio, los ingresos o los activos de garantía son más relevantes. Lo mismo pasa con el nivel educativo existe una probabilidad del 6,90% que este factor influya al momento de obtener un préstamo. El quintil de ingresos muestra un impacto positivo del 76,30% lo que demuestra que las personas de los estratos socioeconómicos más altos están más inclinadas a ser acreedores de un préstamo, debido a la capacidad de pago y al aumento de la confianza de las entidades financieras. Por último, la participación en el mercado laboral también tiene un efecto positivo 36,95% ya que unos ingresos estables ayudan a la adquisición de préstamos al proporcionar una fuente de pago fiable.

Los resultados indican que de igual forma en compras en línea la probabilidad de que una mujer participe es -27,76% frente a su género opuesto, en la edad su valor de -93,44% esto demuestra que las personas mayores no se acoplan a las nuevas formas de pago y existe un gran desconocimiento de las plataformas digitales o a la desconfianza en las transacciones en línea. Sin embargo, en el nivel educativo la probabilidad es de 130,08% lo que implica que la educación superior mejora la adopción del comercio en línea, probablemente gracias a una mayor alfabetización digital y adopción de la misma. Se evidencia una vez más que el quintil de ingresos muestra un efecto positivo 93,57% lo que indica que los hogares con mayor poder adquisitivo tienen un mayor acceso a la tecnología y los métodos de pago necesarios para comprar en línea. La participación laboral muestra el 39,73% es decir que las personas económicamente activas pueden tener mayores necesidades o capacidades para esta actividad.

Los hallazgos muestran que el género ejerce un efecto marginal negativo del -6,30% en la adopción de los pagos digitales, en la edad un 7,17% lo que muestra que no influye de manera crítica, pero en las otras variables refleja lo contrario. El nivel de educación muestra un efecto positivo notable 42,45% lo que indica que la educación superior se correlaciona con una mayor participación en los pagos digitales, probablemente debido a una mayor alfabetización digital y a la confianza en la tecnología. El quintil de ingresos

refleja una influencia del 40,32% lo que pone de relieve que las personas con ingresos elevados poseen una mayor capacidad y recursos para utilizar estos instrumentos financieros. Por último, la participación laboral muestra un efecto positivo significativo 34,32% lo que indica la probabilidad de que dichas personas están predispuestas a utilizar métodos de pago digitales.

El acceso a internet los resultados indican que no hay una notable diferencia entre género ya que la probabilidad de que una mujer utilice comparada con un hombre es de 0,41% en cambio en la edad muestra un efecto negativo significativo -23,19% lo que refleja es mientras más años tenga la persona menos es la probabilidad de que tenga acceso al internet, debido a las discrepancias generacionales en la adopción de herramientas digitales. En cambio, mientras el nivel educativo sea mayor la probabilidad es de 28,54% por lo que mejora su acceso, del mismo modo el quintil de ingresos con un valor de 21,37% lo que significa que las personas con mayores ingresos tienen más medios para adquirir servicios y dispositivos de Internet. La participación laboral muestra un efecto de -4,30% aunque no es significativo, por lo que no afecta evidentemente a esta variable.

Los resultados de acuerdo a las personas hayan guardado dinero en una cuenta financiera durante el último año, muestra que las mujeres tienen una probabilidad de -16,86% en realizar esta actividad, lo que concuerda con los resultados de tener una cuenta en una institución financiera, resaltando de esta manera la brecha de género que existe. Mientras tanto, en edad con un efecto negativo del -70,39% lo que evidencia que las personas mayores tienen una probabilidad mucho menor de utilizar cuentas financieras para ahorrar, ya sea por falta de confianza o de recursos. Por otro lado, el nivel educativo muestra un valor positivo y significativo 24,41% indicando que una mayor educación fomenta el hábito de ahorrar en cuentas financieras, debido a una mejor comprensión de los beneficios del ahorro formal. El quintil de ingresos tiene una probabilidad de 45,45% reflejando que las personas con mayores recursos económicos tienen una probabilidad mucho más alta de ahorrar. La participación laboral muestra que si una persona está activa en el mercado laboral existe la probabilidad del 32,71% de tener mayores posibilidades de acceder a ingresos regulares que faciliten el ahorro formal.

4.2 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

1. Planteo de la hipótesis

Modelo lógico

Ho: No existe diferencia estadística entre los factores socioeconómicos y la calidad en los servicios financieros.

Hi: Existe diferencia estadística entre los factores socioeconómicos y la calidad en los servicios financieros.

Modelo matemático

H0: O = E

H1: O ≠ E

Modelo estadístico

$$\boldsymbol{x^2} = \sum \frac{(\boldsymbol{O_i} - \boldsymbol{E_i})^2}{\boldsymbol{E_i}}$$

Donde:

$\boldsymbol{x^2}$: Chi-cuadrado

$\boldsymbol{O_i}$: Valor observado

$\boldsymbol{E_i}$: Valor esperado

2. Regla de decisión

gL= (2-1) (2-1)

gL= 1

α= 0,05

En este caso el valor critico de chi-cuadrado tiene un valor de 3,841 cuando su nivel de significancia es 0,05 recordando que la investigación trabaja con un nivel de confianza del 95%.

3. Cálculo del chi-cuadrado

Tabla 15

Hipótesis nula y alternativa

Variable	Hipótesis Nula (H0)	Hipótesis Alternativa (H1)
Género-Cuenta	H0: No existe diferencia estadística entre género y tener cuenta.	H1: Sí existe relación significativa entre género y tener cuenta.
Género-Tienda	H0: No existe diferencia estadística entre género y usar el teléfono móvil para pagar una compra en la tienda.	H1: Sí existe relación significativa entre género y usar el teléfono móvil para pagar una compra en la tienda.
Género-Facint	H0: No existe diferencia estadística entre género y realizar pagos de facturas en línea a través de Internet.	H1: Sí existe relación significativa entre género y realizar pagos de facturas en línea a través de Internet.
Género Guardfin	H0: No existe diferencia estadística entre género y guardar dinero usando una cuenta en la institución financiera.	H1: Sí existe relación significativa entre género y guardar dinero usando una cuenta en la institución financiera.
Género-Prestfin	H0: No existe diferencia estadística entre género y obtener	H1: Sí existe relación significativa entre género y

	un préstamo de una institución financiera.	obtener un préstamo de una institución financiera.
Género-Complin	H0: No existe diferencia estadística entre género y comprar algo en línea usando Internet.	H1: Sí existe relación significativa entre género y comprar algo en línea usando Internet.
Género-Pagodig	H0: No existe diferencia estadística entre género y realizar o recibir un pago digital.	H1: Sí existe relación significativa entre género y realizar o recibir un pago digital.
Género-Internet	H0: No existe diferencia estadística entre género y tener acceso a Internet.	H1: Sí existe relación significativa entre género y tener acceso a Internet.
Género-Guardult	H0: No existe diferencia estadística entre género y guardar dinero en el último año.	H1: Sí existe relación significativa entre género y guardar dinero en el último año.

Nota. Se presenta las hipotesis nula y alternativa de las variables que estudian la calidad de la inclusión financiera. Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 16

Chi-cuadrado de género-cuenta

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	15,623a	1	,000
Corrección de continuidad	15,078	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y tener una cuenta financiera, se obtuvo un valor calculado de X2=15,623 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y el tener una cuenta financiera.

Tabla 17

Chi-cuadrado de género-tienda

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	16,200a	1	,000
Corrección de continuidad	15,449	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y el uso del teléfono móvil para realizar pagos en una tienda, se obtuvo un valor calculado de X2=16,200 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y el uso del teléfono móvil para realizar pagos en tiendas.

Tabla 18

Chi-cuadrado de género-facint

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	5,389a	1	,020
Corrección de continuidad	5,044	1	,025
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y la realización de pagos de facturas en línea a través de Internet, se obtuvo un valor calculado de X2=5,389 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la realización de pagos de facturas en línea.

Tabla 19

Chi-cuadrado de género-guardfin

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	21,403a	1	,000
Corrección de continuidadb	20,597	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y el hábito de guardar dinero utilizando una cuenta en una institución financiera, se obtuvo un valor calculado de X2=21,403 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la práctica de guardar dinero en una institución financiera.

Tabla 20

Chi-cuadrado de género-prestfin

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	12,968a	1	,000
Corrección de continuidadb	12,404	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y el y la obtención de un préstamo de una institución financiera, se obtuvo un valor calculado de X2=12,968 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la obtención de préstamos financieros.

Tabla 21
Chi-cuadrado de género-complin

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	15,779a	1	,000
Corrección de continuidad	15,111	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y la realización de compras en línea usando Internet, se obtuvo un valor calculado de X2=15,779 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la realización de compras en línea usando Internet.

Tabla 22
Chi-cuadrado de género-pagodig

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	17,110	1	,000
Corrección de continuidad	16,584	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y la realización o recepción de pagos digitales, se obtuvo un valor calculado de X2=17,110 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la realización de pagos digitales.

Tabla 23
Chi-cuadrado de género-internet

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	1,758	1	,185
Corrección de continuidad	1,553	1	,213
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y acceso a internet, se obtuvo un valor calculado de X2=1,758 siendo mayor al valor crítico, por lo tanto, se acepta H0 o que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre género y acceso a internet.

Tabla 24
Chi-cuadrado de género-guardult

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	23,475a	1	,000
Corrección de continuidad	22,861	1	,000
N de casos válidos	1000		

Nota. Los valores fueron calculados en SPSS. Fuente: Elaboración propia (2024).

La relación entre género y la acción de guardar dinero en una cuenta financiera durante el último año, se obtuvo un valor calculado de X2=23,475 siendo mayor al valor crítico, por

lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la acción de guardar dinero en una cuenta financiera durante el último año.

4. Conclusión

La relación entre género y los factores de calidad en los servicios financieros, los cuales se demostró que el género si influye significativamente en cada uno de ellos, excepto en el acceso al internet ya que tanto hombres como mujeres tienen el mismo nivel de conectividad.

Ahora bien, la brecha de género que existe se debe por diferentes motivos como lo cultural, social, económico. Para que aquella brecha existente es importante fomentar la educación financiera, para que de esta manera la confianza en las instituciones incremente y de igual forma se conozca la utilización de los servicios que brindan cada una de ellas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Se concluye que la calidad de los servicios financieros de Ecuador afecta significativamente la inclusión financiera y la confianza de los usuarios, y el acceso, los factores socioeconómicos y la adopción tecnológica son influencias clave. Las variables socioeconómicas, como la educación, los ingresos y la participación laboral, son fundamentales, mientras que las disparidades de género restringen el acceso de las mujeres, la educación financiera sirve como un mecanismo para fomentar la confianza y el uso de los servicios digitales. Por el contrario, la adopción de las FinTech como son los pagos electrónicos y móviles, impulsa la modernización financiera, aunque las brechas generacionales y económicas dificultan el acceso equitativo. Para abordar estos desafíos es necesario promover la educación tecnológica y garantizar el acceso a los recursos digitales.

Los resultados aclaran que el acceso a internet y la propiedad de las cuentas bancarias representan componentes críticos para mejorar la calidad en la inclusión financiera y, por lo tanto, mejorar la accesibilidad, la utilización y la confianza en el sistema financiero. Estas variables, que ejercen una influencia significativa y muestran dependencia, son fundamentales para el progreso de los servicios digitales; sin embargo, tropiezan con obstáculos como la documentación insuficiente y los costos exorbitantes, por lo que es necesario implementar políticas inclusivas para superar estos desafíos. Las variables dominantes, incluidos los pagos electrónicos y las cuentas de ahorro, ejercen una influencia sustancial con una dependencia mínima, lo que fomenta soluciones sostenibles y aumenta la confianza de los usuarios. Por el contrario, las variables autónomas, como los pagos móviles y las compras en línea, a pesar de tener un impacto sistémico menor, desempeñan un papel en la modernización financiera, y su adopción puede impulsarse mediante iniciativas educativas y mejoras tecnológicas. Abordar los impedimentos estructurales, particularmente en las zonas rurales, mediante la digitalización y el

establecimiento de una infraestructura adecuada es necesario para lograr una inclusión financiera equitativa.

Las marcadas disparidades de género son muy notorias, ya que las mujeres muestran un acceso reducido a los servicios financieros, con porcentajes significativos en tener una cuenta, los pagos móviles y los ahorros. Estas disparidades resaltan la necesidad de adoptar medidas políticas inclusivas para hacer frente a los problemas estructurales subyacentes. Por el contrario, el nivel educativo, el quintil de ingresos y la participación en el mercado laboral son factores cruciales que influyen en la inclusión financiera. La educación afecta positivamente a las actividades financieras, lo que indica el papel fundamental de la educación financiera a la hora de mejorar la participación en los pagos y ahorros digitales. Además, los ingresos y la participación en el mercado laboral mejoran notablemente el acceso a los servicios financieros, haciendo hincapié en el impacto de los factores socioeconómicos. Por último, la adopción de los avances tecnológicos, incluidos el uso de Internet y los pagos digitales, revela las brechas generacionales y económicas, ya que la edad influye negativamente en la participación digital y la educación superior y los ingresos se correlacionan con un mejor acceso a las herramientas digitales.

5.2 Limitaciones del estudio

La investigación encuentra limitaciones relacionadas con los datos a los que se puede acceder, si bien se utilizaron bases de datos confiables, es posible que dichas fuentes no representen con precisión la totalidad del panorama de la inclusión financiera en todas las regiones del país o entre zonas demográficas particulares, incluidas las poblaciones rurales o los grupos marginados.

Otra limitación es la ausencia de una medición directa del impacto de las iniciativas de inclusión financiera en la vida de las personas ya que la investigación no evalúa si las estrategias implementadas han mejorado la calidad de vida, reducido las desigualdades o estimulado el desarrollo económico entre los grupos vulnerables, creando así una brecha de conocimiento significativa.

Por último, el estudio puede desestimar la importancia de las barreras culturales y sociales en la inclusión financiera como los factores culturales y los valores comunitarios, junto con la desconfianza en las instituciones financieras, afectan en gran medida a las interacciones con estos servicios; sin embargo, estas complejidades suelen ser difíciles de cuantificar o incorporar en los análisis.

5.3 Futuras temáticas de investigación

Dentro del campo de inclusión financiera aún existen temáticas que faltan por explorar como el impacto de educación financiera en la inclusión financiera. Si bien el analfabetismo financiero es una barrera significativa, el impacto de las iniciativas educativas específicas en el acceso o uso a los servicios sigue siendo poco conocido, en particular para los grupos vulnerables. Otro tema oportuno sería evaluar la influencia de la tecnología para reducir las brechas que aún existen dentro de la inclusión financiera, esto implica examinar la adopción de aplicaciones móviles, sistemas de pago en línea en diversos grupos demográficos particularmente en las áreas rurales con acceso tecnológico limitado.

Otro tema interesante dentro del mismo campo es comparar las políticas de inclusión financiera en Ecuador con las de otros países, lo que podría revelar las mejores prácticas, las metodologías exitosas para adaptar estrategias eficaces al contexto ecuatoriano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al-Emran, M. (2023). Beyond technology acceptance: Development and evaluation of technology-environmental, economic, and social sustainability theory. *Technology in Society*, *75*, 102383. https://doi.org/10.1016/J.TECHSOC.2023.102383

Alliance for Financial Inclusion. (2010). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas*. https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf

Alliance of Financial Inclusion. (2019). *Modelo de política de la alianza para la inclusión financiera: conjunto básico de indicadores de inclusión financiera de la AFI*.

Álvarez-Gamboa, J., Cabrera-Barona, P., & Jácome-Estrella, H. (2021). Financial inclusion and multidimensional poverty in Ecuador: A spatial approach. *World Development Perspectives*, *22*. https://doi.org/10.1016/j.wdp.2021.100311

Antwi, F., Kong, Y., & Gyimah, K. N. (2024). Financial inclusion, competition and financial stability: New evidence from developing economies. *Heliyon*, *10*(13). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e33723

Aponcio, G. (2000). *EL RETO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO Universidad de La Laguna* (Número 1).

Araujo, J. P., & Rodrigues, M. (2016). Taxation, credit constraints and the informal economy. *EconomiA*, *17*(1), 43-55. https://doi.org/10.1016/J.ECON.2016.03.003

Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *Inclusión Financiera y Desarrollo: Situación actual, Retos y desafíos de la banca* (Universidad Espíritu Santo, Ed.).

Axúan, R. (2013). AFI es el equivalente de la ONU en materia de inclusión financiera. *Revista Visión Financiera*, 18-19.

Azzabi, A., & Lahrichi, Y. (2023). Bank Performance Determinants: State of the Art and Future Research Avenues. *New Challenges in Accounting and Finance*, *9*, 26-41. https://doi.org/10.32038/ncaf.2023.09.03

Babbie, E. (2000). *Fundaentos de la investigación social* (Intemational Thomson Editores, Ed.).

Banca de las Oportunidades. (2017). *Fortalecimiento de la dimensión de calidad en la inclusión financiera en Colombia*.

Banco Central del Ecuador. (2023a). *Informe Estadístico en Inclusión Financiera*. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/InfEst_IF_092023.pdf

Banco Central del Ecuador. (2023b). *Plan anual de educación financiera y monetaria*.

Banco Mundial. (2020). *Diagnóstico de Inclusión Financiera*.

Banco Mundial. (2022a). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad.* https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.

Banco Mundial. (2022b, julio 22). *La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales*. https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services

Barajas, A., & Čihák Ratna Sahay, M. (2017). *Un mayor alcance*.

Basnayake, D., Naranpanawa, A., Selvanathan, S., & Bandara, J. S. (2024). Financial inclusion through digitalization and economic growth in Asia-Pacific countries. *International Review of Financial Analysis*, *96*. https://doi.org/10.1016/j.irfa.2024.103596

Bazarbash, M. (2019). FinTech in Financial Inclusion: Machine Learning Applications in Assessing Credit Risk. *IMF Working Papers*, *2019*(109), 1. https://doi.org/10.5089/9781498314428.001

BBVA. (2024, enero 9). *¿Qué es la educación financiera*. https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-educacion-financiera/

Borchert, I., Magdeleine, J., Marchetti, J. A., & Mattoo, A. (2020). *Staff Working Paper THE EVOLUTION OF SERVICES TRADE POLICY SINCE THE GREAT RECESSION The Evolution of Services Trade Policy Since the Great Recession*.

Borja, Y., & Campuzano, J. (2018). Inclusión financiera en el ecuador un análisis desde la desigualdad de género. *Cuestiones Económicas*, *28*.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. En *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 16-29).

Cañal-Fernández, V., & Caso-Pardo, C. (2014). Caracterización de los inversores españoles: la influencia de la inversión socialmente responsable. *Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad*, *43*(1), 69-90. https://doi.org/10.1080/02102412.2014.890825

Cárdenas-Pérez, A., Veloz-Jaramillo, M., Valdivieso-Bonilla, A., Sánchez-Hidalgo, M., & Siluk, J. C. M. (2021). Minimización del riesgo crediticio mediante la aplicación de la metodología econométrica Box Jenkins. *Revista Publicando*, *8*(30), 14-22. https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2204

Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. *Semestre Económico*, *23*(55), 183-203. https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a8

Casanovas Ramón, M., & Jesus Fortes, A. D. F. (2009). EL SISTEMA FINANCIERO DE ANGOLA Y ESTRATEGIAS DE FUTURO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, *15*(3), 183-196. https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60108-7

Castañón, H., & Subero, C. (2020). *Centrarse en la experiencia del cliente*.

Cavaller, V. (2017). Información asimétrica. *Revista de los Estudios de la Ciencia de la Información y de la Comunicación*, *64*. https://doi.org/10.7238/C.N64.1721

Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2018). *¿Qué es fintech?* https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03_Fintech.pdf

Corredor Higuera, J. A. (2015). La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, *48*(144), 931-972. https://doi.org/10.22201/IIJ.24484873E.2015.144.4956

Da Costa Val Munhoz, V. D., & Llbanio, G. (2013). Volatilidad de los flujos financieros y fuga de capitales: la vulnerabilidad externa de Brasil, 1995-2010. *Investigación Económica*, *72*(286), 65-100. https://doi.org/10.1016/S0185-1667(13)72602-X

Dash, A., & Mohanta, G. (2024). Fostering financial inclusion for attaining sustainable goals: What contributes more to the inclusive financial behaviour of rural households in India? *Journal of Cleaner Production*, *449*. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.141731

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). Financial Inclusion and Inclusive Growth A Review of Recent Empirical Evidence. *Policy Research Working Paper*. http://econ.worldbank.org.

Diamond, D. W. (1984). Financial Intermediation and Delegated Monitoring. *Review of Economic Studies*. https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2297430

Ding, G., & Kang, N. (2024). The impact of digital financial inclusion on China's regional disparities in the quality of economic development: Based on the relational data paradigm. *Economic Analysis and Policy*, *81*, 629-651. https://doi.org/10.1016/j.eap.2023.12.014

Elouaourti, Z., & Ibourk, A. (2024). Financial Technologies for All MENA citizens: Tackling barriers and promoting inclusion. *Regional Science Policy and Practice*, *16*(6). https://doi.org/10.1016/j.rspp.2024.100019

Estevez, M. (2004). *Estadística para administración y economía* (Pearsoon Educación, Ed.).

Fayyad, M., & Al-Sinnawi, A. R. (2024). Challenges of achieving financial inclusion for individuals with visual impairments. *Heliyon*, *10*(16). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35573

Ferdous, A. S., Akareem, H. S., Viswanathan, M., Hollebeek, L. D., & Ringer, A. (2024). Boosting app-based mobile financial services engagement in B2B subsistence marketplaces: The roles of marketing strategy and app design. *Industrial Marketing Management*, *119*, 147-161. https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2024.04.014

Ferreira, E., Uzcátegui, C., & Zambrano, K. (2023). Pensamiento de Joseoh Schumpeter sobre Desarrollo, innovación y emprendimiento. En *Desafíos y oportunidades de desarrollo sostenible: Contribuciones desde diferentes dimensiones de la empresa*. https://orcid.org/0000-0002-3086-2002

Gibbs, D. (1996). Integrating sustainable development and economic restructuring: a role for regulation theory? *Geoforum*, *27*(1), 1-10. https://doi.org/10.1016/0016-7185(95)00046-1

Girón, A. (2013). Aportaciones a la teoría del desarrollo desde la perspectiva latinoamericana. *Problemas del Desarrollo*, *44*(173), 3-7. https://doi.org/10.1016/S0301-7036(13)71872-8

Gómez, R., Morales, E., & Castellanos, J. (2020). Inclusión financiera y productividad: el caso colombiano. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, *15*(SNEA), 537-549. https://doi.org/10.21919/remef.v15i0.545

Gonzalez Jauregui, J. (2021). Latin American countries in the BRI: challenges and potential implications for economic development. *Asian Education and Development Studies*, *10*(3), 348-358. https://doi.org/10.1108/AEDS-08-2019-0134

González Sierra, J. A., Pérez Hernández, C. C., & Mendoza Moheno, J. (2023). Inclusión financiera y complejidad económica en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, *18*(2), 1-25. https://doi.org/10.21919/remef.v18i2.760

Guerrero, M., & Siegel, D. S. (2024). Schumpeter meets Teece: Proposed metrics for assessing entrepreneurial innovation and dynamic capabilities in entrepreneurial ecosystems in an emerging economy. *Research Policy*, *53*(5), 104984. https://doi.org/10.1016/J.RESPOL.2024.104984

Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2005). The role of social capital in financial development. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.209610

Hernández, E., Hernández, M., & Valencia, A. (2023). Determinantes de la inclusión financiera en las microempresas colombianas. *Global Business Administration Journal*, *7*(1), 3-15. https://doi.org/10.31381/gbaj.v7i1.5133

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw Hill .

Herrera, A. (2019). Inclusión financiera femenina en México: una herramienta para su empoderamiento = Financial Inclusion for Women in Mexico: a Tool for their Empowerement. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar de Estudios de Género*, *4*(3), 158. https://doi.org/10.20318/femeris.2019.4934

Hornuf, L., Safari, K., & Voshaar, J. (2025). Mobile fintech adoption in Sub-Saharan Africa: A systematic literature review and meta-analysis. *Research in International Business and Finance*, *73*, 102-529. https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102529

Inoue, T. (2024). Financial inclusion and income distribution revisited: New findings. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, *98*, 101940. https://doi.org/10.1016/J.QREF.2024.101940

José Roa, M. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*.

Kahneman, D., & Tversky', A. (1979). *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*. *47*, 263-292. https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1914185

Kanzola, A. M., Papaioannou, K., & Petrakis, P. E. (2024). Exploring the other side of innovative managerial decision-making: Emotions. *Journal of Innovation & Knowledge*, *9*(4), 100588. https://doi.org/10.1016/J.JIK.2024.100588

Kodongo, O. (2024). Financial inclusion effects of engaging with the fintech ecosystem. *International Review of Economics and Finance*, *96*. https://doi.org/10.1016/j.iref.2024.103671

Kumar, R. (2011). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (SAGE, Ed.; 3.ª ed.).

Kuzior, A., Didenko, I., Vorontsova, A., Lyeonov, S., & Brożek, P. (2022). Managing educational determinants of financial inclusion as a key factor of sustainable development: logit-probit modeling. *Polish Journal of Management Studies*, *26*(2), 265-279. https://doi.org/10.17512/pjms.2022.26.2.16

Levy-Carciente, S., & Varnagy-Rado, D. (2005). Capital financiero y capital social: dos ingredientes del desarrollo. *Revista Lider*, *13*.

Li, Z., & Liu, L. (2018). Financial globalization, domestic financial freedom and risk sharing across countries. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, *55*, 151-169. https://doi.org/10.1016/J.INTFIN.2018.04.003

Loaiza, A. (2015). El Banco Grameen como impulsor del microcrédito. Rasgos destacados y cuestionamientos a este tipo de iniciativas The Grameen Bank as a promoter of microloans. Outstanding features and question-ings. *En Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 105-119.

López, J., Gabriel, F., & Cardoso, D. (2023). Una propuesta de medición de la inclusión financiera en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, *18*(3), 1-41. https://doi.org/10.21919/remef.v18i3.889

Marambio, A. (2021). Educados para ser endeudados: la inclusión «social-financiera» en Chile. *Revista Mexicana de Sociología*, *2*, 389-417.

Marbán, R. (2007). Origen, caracterización y evolución del sistema de microcréditos desarrollado por el Grameen Bank en Bangladesh. *Revista de Economía Mundial*, 107-126.

McDaniel, C., & Gates, R. (2021). *Marketing Research*.

Medina Durón, M. G., Sánchez Macías, A., Azuara Pugliese, V., & Nogueira Rivera, D. (2021). inclusión financiera y la calidad de Vida en el Altiplano Oeste Potosino. *Economía y Administración (E&A)*, *12*(1), 33-50. https://doi.org/10.5377/eya.v12i1.12960

Mejía, D. (2021). *Inclusión financiera: qué hemos aprendido hasta ahora?* https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/inclusion-financiera-que-hemos-aprendido-hasta-ahora/

Miralles, C., & Navarro, J. (2016). Relaciones asimétricas entre atribuciones y afecto en el trabajo. *Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones*, *32*(1), 55-65. https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.003

Molina, C., & Amén, J. (2020). La banca pública y su aporte al desarrollo. Microempresarial del cantón Portoviejo. *ECA Sinergia*, *11*(2), 89. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2359

Muat, S., Mahdzan, N. S., & Sukor, M. E. A. (2024). What shapes the financial capabilities of young adults in the US and Asia-Pacific region? A systematic literature review. En *Humanities and Social Sciences Communications* (Vol. 11, Número 1). Springer Nature. https://doi.org/10.1057/s41599-023-02588-9

Narváez, M. (2016). Los efectos de la paradoja de la elección en la generación App. *Revista CIDUI*.

Newbold, P., Thorne, B., & Carlson, W. (2012). *Statistics for business and economics* (Global Edition).

Oberrauch, L., & Kaiser, T. (2024). Financial Education or Incentivizing Learning-By-Doing? Evidence from an RCT with Undergraduate Students. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, *43*. https://doi.org/10.1016/j.jbef.2024.100954

Ofori-Sasu, D., Boachie, C., Tetteh, J. E., & Kwablah, A. (2024). Financial globalization, digital financial system and economic wealth in Africa. *Research in Globalization*, *9*, 100243. https://doi.org/10.1016/J.RESGLO.2024.100243

Ojah, K., & Kodongo, O. (2024). Effective financial inclusion and the need to put the horse before the cart: Saving! *International Review of Financial Analysis*, *96*, 103737. https://doi.org/10.1016/j.irfa.2024.103737

Onaran, Ö., Stockhammer, E., & Grafl, L. (2009). Financialization, income distribution, and aggregate demand in the USA. *Department of Economics Working Paper Series*.

ONU Mujeres. (2021). *Inclusión Financiera de Personas Jóvenes*. https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-01/Inclusi%C3%B3n%20financiera%20de%20personas%20j%C3%B3venes%20en%20condici%C3%B3n%20de%20informalidad%20en%20Ecuador%20con%20enfoque%20de%20g%C3%A9nero.pdf

Pais-Magalhaes, V., Moutinho, V., & Robaina, M. (2020). Determinants of the household electricity consumption efficiency of an ageing population: Evidence for the EU-28. *Energy Reports*, *6*, 415-422. https://doi.org/10.1016/j.egyr.2020.11.193

Palomino, M. (2019). Colombian credit cards: laws, institutions, and effects. En *Ciencia, Economía y Negocios* (Vol. 3, Número 1). https://doi.org/:https://doi.org/10.22206/ceyn

Paredes, D., & Lenz, R. (2019). Managed Entry Agreements: Learnings for Design and Implementation in Light of International Experiences. *Value in Health Regional Issues*, *20*, 51-59. https://doi.org/10.1016/J.VHRI.2018.12.004

Park, C.-Y., & Mercado, R. (2018). Financial Inclusion:New measurement and cross-country impact assessment. *ADB Economics Working Paper*. https://doi.org/10.22617/WPS189270-2

Pavón Cuéllar, L. I. (2018). International financial inclusion: some multidimensional determinants. *Small Business International Review*, *2*(2), 1-14. https://doi.org/10.26784/sbir.v2i2.125

Perez-Uribe, R. I., & Vargas, H. A. (2016a). El uso del método MICMAC, para la definición de procesos de intervención en las organizaciones. *Ciencia y Poder Aéreo*, *11*(1). https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.156

Perez-Uribe, R. I., & Vargas, H. A. (2016b). El uso del método MICMAC, para la definición de procesos de intervención en las organizaciones. *Ciencia y Poder Aéreo*, *11*(1). https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.156

Popper, K. (1959). *La logica de la investigación científica*. Tecnos.

Poveda, F. X. (2023). Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la inclusión financiera: un análisis de su contribución a la evaluación social. *Revista Religación*, *8*(38), e2301096. https://doi.org/10.46652/rgn.v8i38.1096

Priyadarsini, S. L., Suresh, M., & Huisingh, D. (2020). What can we learn from previous pandemics to reduce the frequency of emerging infectious diseases like COVID-19? *Global Transitions*, *2*, 202-220. https://doi.org/10.1016/J.GLT.2020.09.003

Quinn, M. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Library of Congress Cataloging.

Raccanello, K., & Herrera Guzmán, E. (2014). *Educación e inclusión financiera Education and financial inclusion*. 119-141.

Ratnawati, K. (2020). The Impact of Financial Inclusion on Economic Growth, Poverty, Income Inequality, and Financial Stability in Asia. *Journal of Asian Finance*, *7*(10), 73-085. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.073

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2024). *Avances de la Inclusión Financiera en el Ecuador 2023*.

Roa, M. J., & Villegas, A. (2022). Financial exclusion and financial literacy: Evidence from Mexico. *Latin American Economic Review*, *31*. https://doi.org/10.47872/laer.v31.103

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*.

Rodríguez, T. G., Bolívar, H. R., & Reyes, A. Z. (2021). Interaction between economic growth, stability and financial inclusion: International empirical evidence. *Contaduria y Administracion*, *66*(1). https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2498

Rodríguez-Raga, S., & Rodríguez, F. F. R. (2016). Determinants of access to financial products among Colombian households. *Estudios Gerenciales*, *32*(138), 14-24. https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004

Rubio, J., Pérez, B., Acosta, D., & Arroyo, J. (2021). Preferencias en el uso de pagos electrónicos en el Ecuador. *CUESTIONES ECONOMICAS*, *31*(Volumen 31). https://doi.org/10.47550/rce/31.1.3

Ruiz-Palomo, D., Galache-Laza, M. T., Cisneros-Ruiz, A. J., & García-Lopera, F. (2023). Financial knowledge of pre-university students: Effects of age and gender. *Heliyon*, *9*(4), e15440. https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2023.E15440

Ryu, H. S., & Min, J. (2025). Innovation recipes for high use on four Fintech types: A configurational perspective. *Information & Management*, *62*(1), 104058. https://doi.org/10.1016/J.IM.2024.104058

Sarabi, S., Han, Q., Romme, A. G. L., de Vries, B., Valkenburg, R., & den Ouden, E. (2020). Uptake and implementation of Nature-Based Solutions: An analysis of barriers using Interpretive Structural Modeling. *Journal of Environmental Management*, *270*, 110749. https://doi.org/10.1016/J.JENVMAN.2020.110749

Saunders, M., Lewis, P., & Thorhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*. Ilustrada.

Secretería Nacional de Planificación. (2024). *Plan de desarrollo de Ecuador 2024-2025*.

Sen, A. (1999). *Desarrollo y Libertad*.

Shen, X., Huang, Q., Nazar, R., & Chin, L. (2024). Unlocking growth: Investigating asymmetry in the financial inclusion-growth nexus in financially inclusive middle east economies. *Heliyon*, *10*(18). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37785

Silva, T. C., Guerra, S. M., & Tabak, B. M. (2020). Fiscal risk and financial fragility. *Emerging Markets Review*, *45*. https://doi.org/10.1016/j.ememar.2020.100711

Snedecor, G., & Cochran, W. (1967). *Statistical Mathods* (Oxford & IBH Publishing, Ed.; 6.ª ed.).

Stiglitz, J., & Weiss, A. (1983). Incentive Effect of Terminations: Applicationd to the Credit and Labor Markets. *The American Economic Review*, *73*, 912-927. https://www.jstor.org/stable/1814662

Superintendencia de Bancos República Dominicana. (2019). *Importancia de la inclusión financiera*. https://www.sb.gob.do/innovacion/inclusion-financiera/#inclusi%C3%B3n_financiera

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Evaluación de la Inclusión Financiera y los Servicios Financieros Digitales en el Ecuador*. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Evaluacio%CC%81n-de-la-Inclusio%CC%81n-Financiera-y-los-Servicios-Financieros-Digitales-en-el-Ecuador.pdf

Tacuri, L. D. C., Jaramillo, S., & Jumbo, A. (2018). Inclusión financiera de la mujer en la ciudad de Loja. *INNOVA Research Journal*, *3*(8.1), 257-270. https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.772

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Limusa Noriega, Ed.; 4.ª ed.).

Taylor, D., Osei-Tutu, F., & Awuye, I. S. (2024). The role of accounting standards in financial inclusion. *International Review of Financial Analysis*, *96*, 103594. https://doi.org/10.1016/J.IRFA.2024.103594

Tenesaca-Machúcala, B. L., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, *8*(2), 116-135. https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701

Thaler, R., & Alotibi, T. (2021). Misbehaving: The Making of Behavioral Economics by Richard H. Thaler: Critical Evaluation & Review. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, *13*, 12-18.

Tova, S. (2005). Exclusión financiera: un nuevo punto de vista frente a ala pobreza urbana en América Latina. *Banco Mundial*.

Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A., & Cámara, N. (2015). *Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino*. www.bbvaresearch.com

Urtega, E. (2013). La teoría del capital social de Robert Putman: Originalidad y carencias. *Reflexión Política*, *15*, 44-60.

van Oijen, T. P., Daamen, W., & Hoogendoorn, S. P. (2020). Estimation of a recursive link-based logit model and link flows in a sensor equipped network. *Transportation Research Part B: Methodological*, *140*, 262-281. https://doi.org/10.1016/J.TRB.2020.08.003

Vargas, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, *24*(47), 129-136. https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591

Vargas, G. (2002). Hacia una teoría del capital social. *REVISTA DE ECONOMÍA INSTITUCIONAL*, *4*, 71-108.

Vera, J., & Poy, S. (2017). Mercado laboral, políticas sociales y desigualdad: cambios recientes en perspectiva histórica. Gran Buenos Aires, 1974-2014. *Economía UNAM*, *14*(42), 3-23. https://doi.org/10.1016/J.EUNAM.2017.08.001

Wang, G., Zhang, M., & He, B. (2024). Financial literacy and investment returns: The moderating effect of education level. *Finance Research Letters*, *67*. https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.105781

Yang, Y., & Gong, B. (2025). Digital financial inclusion and public service equalization. *Finance Research Letters*, *71*, 106440. https://doi.org/10.1016/J.FRL.2024.106440

Yoguel, G., Barletta, F., & Pereira, M. (2013). De Schumpeter a los postschumpeterianos: viejas y nuevas dimensiones analíticas. *Problemas del Desarrollo*, *44*(174), 35-59. https://doi.org/10.1016/S0301-7036(13)71887-X

Zambrano, M., Berrús, A., & Goncalves, G. (2023). *Principios de estadística*.

Zehri, C., Mohammed El Amin, B., kadja, A., Inaam, Z., & Sekrafi, H. (2024). Exploring the nexus of decent work, financial inclusion, and economic growth: A study aligned with SDG 8. *Sustainable Futures*, *7*. https://doi.org/10.1016/j.sftr.2024.100213

Zepeda, E., Leos, J. A., & Carvallo, F. (2016). Capital Social y mercados financieros crediticios: demanda de crédito en México. En *Revista Problemas del Desarrollo* (Vol. 184, Número 47). http://probdes.iiec.unam.mx

ANEXOS

Anexo A

Tablas cruzadas para la verificación de hipótesis

Tabla cruzada genero*cuenta

Recuento

		cuenta		
		no	si	Total
genero	Masculino	107	352	459
	Femenino	188	353	541
Total		295	705	1000

Tabla cruzada genero*tienda

Recuento

		tienda		
		no	si	Total
genero	Masculino	378	81	459
	Femenino	492	49	541
Total		870	130	1000

Tabla cruzada genero*facint

Recuento

		facint		
		no	si	Total
genero	Masculino	339	120	459
	Femenino	433	108	541

Total		772	228	1000

Tabla cruzada genero*guardfin

Recuento

		guardfin		
		no	si	Total
genero	Masculino	362	97	459
	Femenino	484	57	541
Total		846	154	1000

Tabla cruzada genero*prestfin

Recuento

		prestfin		
		no	si	Total
genero	Masculino	344	115	459
	Femenino	455	86	541
Total		799	201	1000

Tabla cruzada genero*complin

Recuento

		complin		
		no	si	Total
genero	Masculino	359	100	459
	Femenino	474	67	541
Total		833	167	1000

Tabla cruzada genero*pagodig

Recuento

		pagodig		
		no	si	Total
genero	Masculino	166	293	459
	Femenino	266	275	541
Total		432	568	1000

Tabla cruzada genero*internet

Recuento

		internet		
		no	si	Total
genero	Masculino	83	376	459
	Femenino	116	425	541
Total		199	801	1000

Tabla cruzada genero*guardult

Recuento

		guardult		
		no	si	Total
genero	Masculino	214	245	459
	Femenino	335	206	541
Total		549	451	1000