

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Posgrados

CREACION DE FINTECH: “MI CAJERO”

Proyecto de investigación y desarrollo

José Luis Burgos Garzón

Carlos Córdova, Msc
Director de Trabajo de Titulación

Trabajo de titulación de posgrado presentado como requisito para la obtención del título de

Máster en Gerencia Bancaria y Financiera

Quito, 28 de junio de 2021

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**COLEGIO DE POSGRADOS****HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN
CREACIÓN DE FINTECH: “MI CAJERO”****José Luis Burgos Garzón**

Carlos Córdova, Msc. Director del Trabajo de Titulación	<hr/>
Santiago Mosquera, PhD Director de la Maestría en Gerencia Bancaria y Financiera	<hr/>
Hugo Burgos, PhD Decano del Colegio de Posgrados	<hr/>

Quito, 28 de junio de 2021

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

FIRMA DE LA ESTUDIANTE:

Nombre:

José Luis Burgos Garzón

Código de Estudiante:

00215732

CI:

1722442538

Lugar, Fecha:

Quito, 28 de junio de 2021

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following graduation project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va con dedicatoria para Dios y mis padres, José Burgos y Rosio Garzón, quienes me han acompañado en los momentos más complicados y en los mejores.

A mis compañeros Stephania, Paulina, Stefan y Antonio con quienes he formado un gran grupo de trabajo y amistad.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Msc. Carlos Córdova y a todos los grandes docentes de la Universidad San Francisco de Quito, quienes nos han acompañado con sus conocimientos durante este periodo de maestría.

Agradezco también a todas esas personas que me apoyaron con sus conocimientos y me dieron sus palabras de apoyo, amigos, compañeros, docentes y familia.

RESUMEN

El proyecto “Mi Cajero“ tiene como objetivo exponer la necesidad de obtención de dinero físico en cualquier parte del Ecuador, se ha identificado que los servicios que actualmente se ofrecen a los usuarios (ATMs y Sucursales físicas) no siempre tienen cobertura en los diferentes sitios del país, por este motivo, “Mi cajero” es una gran oportunidad porque, aparte de ofrecer el beneficio de tener acceso a dinero físico en cualquier lugar, se les otorga un beneficio económico a los usuarios de esta plataforma que actúen como prestadores de dinero físico, además de reducir los costos y el riesgo de tener mayor cantidad de ATMs para las instituciones bancarias.

Por lo antes expuesto, se puede notar que el desarrollo de esta Fintech es una oportunidad para los usuarios finales de servicios financieros y la banca, ya que aumenta la cobertura de los servicios con un costo y riesgo reducido.

PALABRAS CLAVE: *Fintech, Agregador financiero, Dinero Físico, Riesgo, Servicios financieros*

ABSTRACT

This Project aims to expose the need of physical money all around the Ecuador, it has been identified that the actual services offered to users (ATMs, physical branches) do not have coverage in all parts of the country, for that reason, “Mi Cajero” is an opportunity, because a part of offering the benefit of having access to physical money everywhere, an economical benefit is granted to users that act as a providers of physical money, in addition to reducing the costs and the risk of having more ATMs for banking institutions.

For the reasons exposed before, it can be noted that the development of yhis Fintech is an opportunity for final users and banking, increasing the coverage of services whit a reduccion of cost and risks

KEY WORDS: *Fintech, Financial agregator, Physical Money, Risk, Financial services*

TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN	2
© DERECHOS DE AUTOR.....	3
ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I.....	13
1. PROBLEMÁTICA Y ANÁLISIS REGULATORIO FINANCIERO	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Métrica.....	17
1.3. Análisis regulatorio financiero	18
CAPÍTULO II.....	19
2 DISEÑO Y CREACIÓN	19
2.1 Customer Journey Map (CJM).....	19
2.2.1 Prototipo 1: Elaborado a mano	20
2.2.3 Prototipo 3: Look & Feel.....	23
2.3 Canvas de propuesta de valor	27
2.4 Estrategia de implementación	28

CAPÍTULO III.....	29
3 BUSINESS MODEL CANVAS.....	29
3.3 Segmentos de clientes	29
3.4 Propuesta de Valor	29
3.5 Canales	29
3.6 Relación con el cliente	30
3.7 Actividades Clave.....	30
3.8 Socios clave.....	30
3.9 Recursos clave.....	31
3.10 Estructura de costos.....	31
3.11 Estructura de ingresos	31
3.12 Business model canvas.....	32
CAPÍTULO IV	33
4 FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	33
4.3 Presupuesto de capital	33
4.4 Usos de la inversión	33
4.5 Fuentes de financiamiento.....	34
4.4. Conclusiones	35
REFERENCIAS	37
INDICE DE ANEXOS	38

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. CUSTOMER JOURNEY MAP (CJM)	19
TABLA 2. PROTOTIPO 1.....	20
TABLA 3. PROTOTIPO 2 – FLUJO DE REGISTRO.....	21
TABLA 4. PROTOTIPO 2 – FLUJO DE SOLICITUDES	22
TABLA 5. CANVAS PROPUESTA DE VALOR	27
TABLA 6. BUSINESS MODEL CANVAS	32

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. NÚMERO DE FINTECH POR PAÍS (LATAM)	14
FIGURA 2. TOTALDE TRANSACCIONES POR SERVICIOS FINANCIEROS.....	15
FIGURA 3. CANTIDAD DE ATMS EN ECUADOR	16
FIGURA 4. RETIROS DE EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS	17

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA Y ANÁLISIS REGULATORIO FINANCIERO

1.1. Descripción del problema

Fintech, se puede definir como “La evolución o desarrollo del sector financiero impulsado por la tecnología”. El termino Fintech no se debería ser relacionada con los tiempos recientes, Fintech es un término que ha tenido cabida desde los años setenta, un gran ejemplo de Fintech son los cajeros automáticos o ATMs (Automated Teller Machine) y el primer cajero automático empezó a funcionar en junio del año 1967 (BBC, 2017), estos involucran redes de conexión que están ligadas a las instituciones financieras, también se considera un tipo de Fintech la implementación de las calculadoras inteligentes “Texas” en el sistema bancario, esto ayudo mucho a que se desarrollar de mejor forma los negocios dentro de los mercados financieros. (BCE, 2018)

Una publicación realizada por el banco central del Ecuador en el año 2018 habla de la evolución de las Fintech a nivel regional (Latam), las cuales principalmente están enfocadas en los siguientes servicios: Pagos y remesas, prestamos, tecnologías para las diferentes instituciones financieras.

Hasta el 2018 la evolución de las Fintech estaba distribuida como lo muestra el siguiente gráfico (Fig. 1)

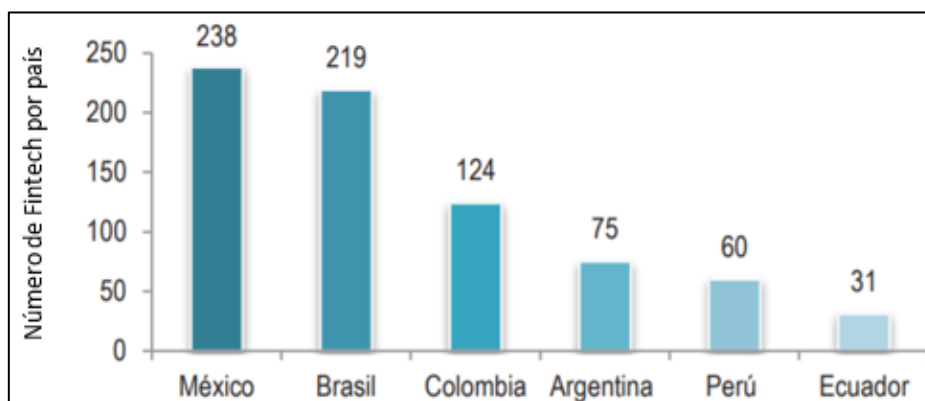


Figura 1. NÚMERO DE FINTECH POR PAÍS (LATAM)
FUENTE: boletín 272018 del Banco Central del Ecuador, 2018

Lo que buscan las Fintech es impulsar el sector financiero, es importante saber que el desarrollo financiero debe tomar en cuenta la inclusión financiera. La inclusión financiera es un factor importante al momento de hablar de los índices de pobreza. Si las personas no tienen acceso a productos financieros no podrán ahorrar, invertir, enviar o recibir pagos de forma eficiente y eficaz, establecer metas, planificar objetivos financieros en el corto, mediano y largo plazo. Un elemento importante en esta inclusión financiera es el desarrollo de tecnologías móviles, en su mayor parte de los celulares. En la actualidad las Fintech buscan incrementar la cantidad de usuarios y simplificar la complejidad de acceder a los servicios financieros (Banco mundial, 2018)

En la última década, hablando desde el año 2010 en adelante, los servicios financieros en el Ecuador han estado en constante incremento (Fig. 2). Uno de sus servicios que contempla este incremento es el de retiro de dinero físico por parte de clientes de cada institución bancaria. Estos retiros de dinero físico se los realiza de dos formas que son:

- Acercándose a una de las sucursales del banco de los cuenta-ahorristas y realizar un retiro de dinero por ventanilla.
- Hacer uso de una ATM ubicadas en diferentes lugares del país.
- Acercándose a ciertos negocios pequeños, por ejemplo, tiendas de barrio autorizadas por la entidad bancaria correspondiente en donde el cliente del banco hace la solicitud de pago o depósito de efectivo. (Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Bancos, 2020)

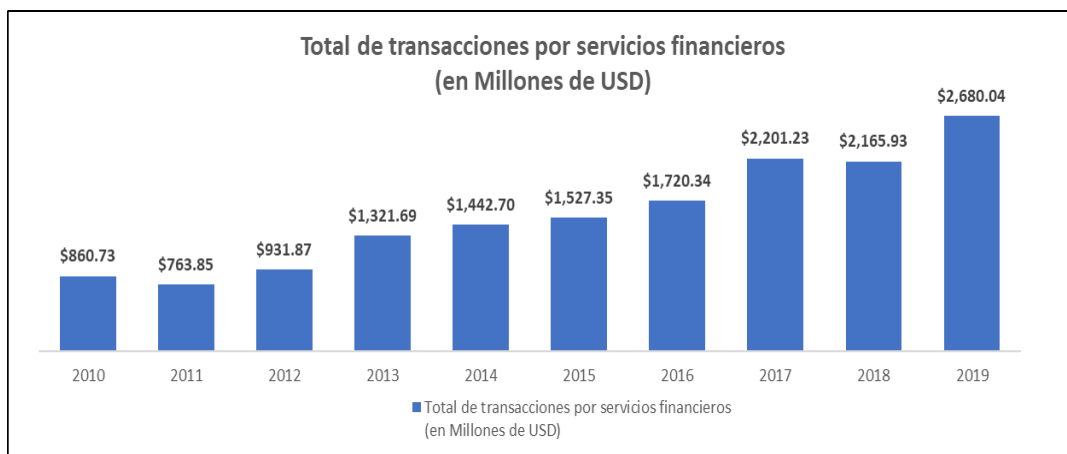


Figura 2. TOTALDE TRANSACCIONES POR SERVICIOS FINANCIEROS
Fuente: Superintendencia de bancos, portal estadístico (2020)

El crecimiento de las ATMs ha sido importante, pasando de 2.772 unidades en 2011 a un total de 4.481 unidades en 2019, el crecimiento aproximado fue del 62% en 8 años como lo muestra el siguiente gráfico (Fig. 3)

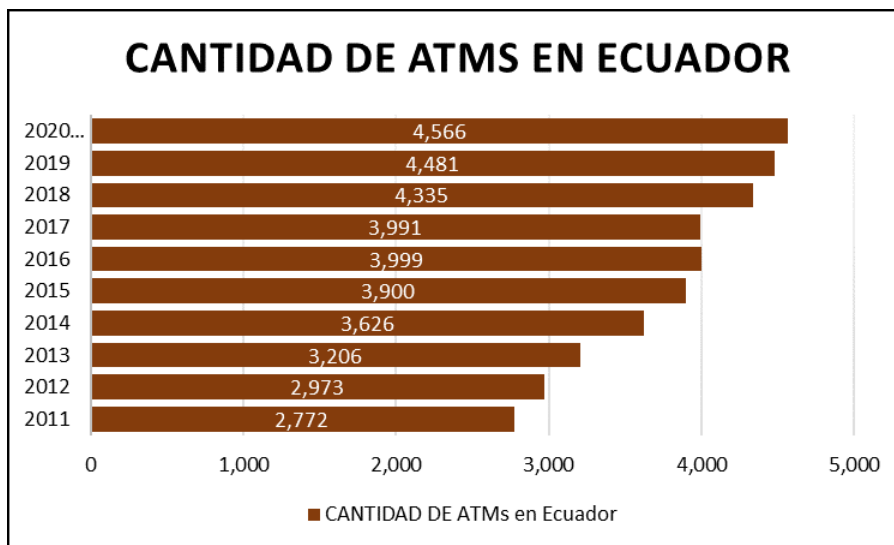


Figura 3. CANTIDAD DE ATMS EN ECUADOR
Fuente: Superintendencia de bancos (2020)

Según la resolución No.-514-2019-F, emitida en el año 2019 por la Junta de Política Monetaria y Financiera, se menciona que los costos transaccionales de por retiro de efectivo en los cajeros automáticos, ya sean del mismo banco o de otro banco local, asciende a USD 0,45 centavos de dólar.

Es evidente que muchas de las necesidades de dinero físico se dan en momentos específicos, en donde aplicar alguna de las modalidades antes descritas resulta ser ineficiente.

Para esto se ha planteado una solución mediante Fintech que involucre e integre a los diferentes usuarios del sistema bancario y se les permita retirar dinero entre ellos (entre usuarios) con costos menores a USD 0,45 centavos de dólar, evitando de esa forma que las personas opten por las modalidades existentes que, como se mencionó, pueden ser ineficientes y generan un costo por transacción.

1.2. Métrica

Se espera medir el impacto de la implementación de esta Fintech, observando la evolución de la cantidad de transacciones de retiro de efectivo en los cajeros automáticos, se espera que este indicador tenga una tendencia a la baja una vez que la Fintech se encuentre puesta en marcha.

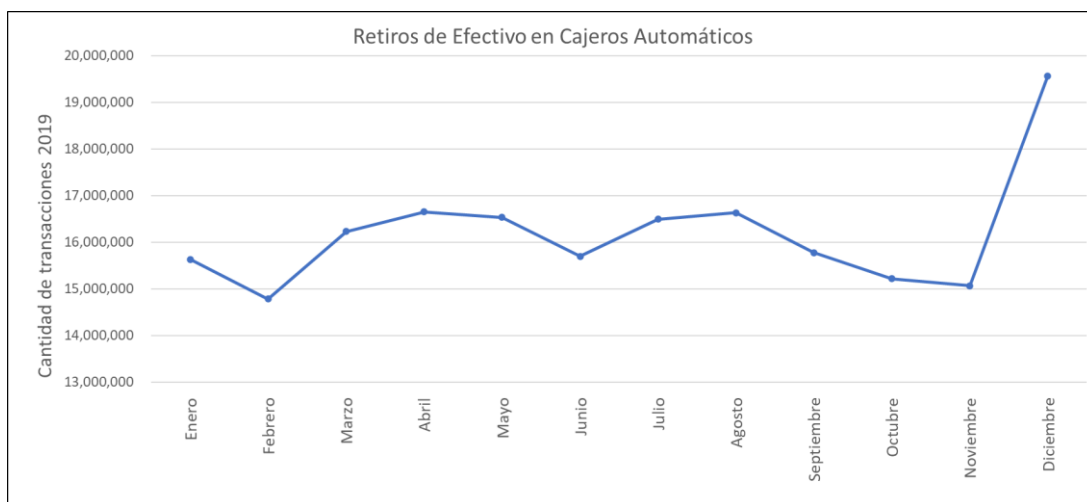


Figura 4. RETIROS DE EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS
Fuente: Superintendencia de Bancos 2019

Como se mencionó anteriormente, las Fintech son agregadores financieros ya que catapultan los servicios financieros mediante la tecnología. Por eso este indicador tiene gran importancia para medir el impacto de esta Fintech en los próximos 5 años.

Para finalizar con este punto, es importante mencionar que, según los datos del Banco Mundial, alrededor de 2500 millones de personas no utilizan los servicios financieros de manera formal y lo que se espera es que los índices de bancarización crezcan mediante esta Fintech.

1.3. Análisis regulatorio financiero

En general, en el Código Orgánico Monetario y Financiero, no tiene una sección específica para la regulación de las Fintech.

Si se revisa el artículo 162 dice “ Art. 162.- Sector financiero privado. El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades: 1. Bancos múltiples y bancos especializados: a) Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; y, b) Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superen los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 2. De servicios financieros: almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas; y, 3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia.” Si se observa el inciso 3, las Fintech podrían estar contempladas dentro de esa calificación de las entidades que conforman el sistema financiero, sin embargo, no existe una regulación específica para este tipo de empresas (Fintech).

CAPÍTULO II

2 DISEÑO Y CREACIÓN

2.1 Customer Journey Map (CJM)

ETAPAS	<i>Requerimiento de efectivo</i>	<i>Buscar un cajero automático o una agencia bancaria</i>	<i>Transportarse a un Cajero automático o una agencia bancaria</i>	<i>Llegar al cajero automático o agencia bancaria</i>	<i>Obtener el dinero en efectivo (dinero físico)</i>
NECESIDADES	* Obtener dinero físico de forma eficiente en el momento para satisfacer cualquier necesidad que involucre pagos con dinero físico	* Requerimiento de dinero físico	* Requerimiento de dinero físico	* Requerimiento de dinero físico	* Cancelar con dinero físico cualquier necesidad que se presente en el diario vivir
ACTIVIDADES	* Identificar las posibilidades de conseguir efectivo	* Buscar en internet donde queda la agencia mas cercana * Preguntar a otras personas la ubicación de un cajero	* Transportarse al cajero o agencia banacaria mas cercana	* Acceder al cajero automático o a la agencia bancaria	* Guardar el dinero de forma segura mientras se lo tenga de forma física
ARTEFACTOS	* Conocimiento (pensar como obtener el dinero físico)	* Teléfono celular (smartphone) * Hablar con las personas	* Vehículo propio * Transporte público	* Id personal (agencia bancaria) * Tarjeta de débito (cajero automático)	* Billetera
SENSACIONES	●	●	●	●	●
OPORTUNIDADES	* Siempre tener un pequeño monto de efectivo para usarlo cuando sea necesario	* Conocer la ubicación de cajeros o agencias bancarias cercanas a la zona donde estará ubicado el usuario	* Aumentar la cantidad de cajeros automáticos o agencias bancarias	* Reducir los costos de transacciones de cajeros que no pertenezcan a la misma entidad financiera	* Cancelar las necesidades sin necesidad de efectivo

Tabla 1. CUSTOMER JOURNEY MAP (CJM)

Fuente: Autor (2020)

2.2 Prototipos

2.2.1 Prototipo 1: Elaborado a mano

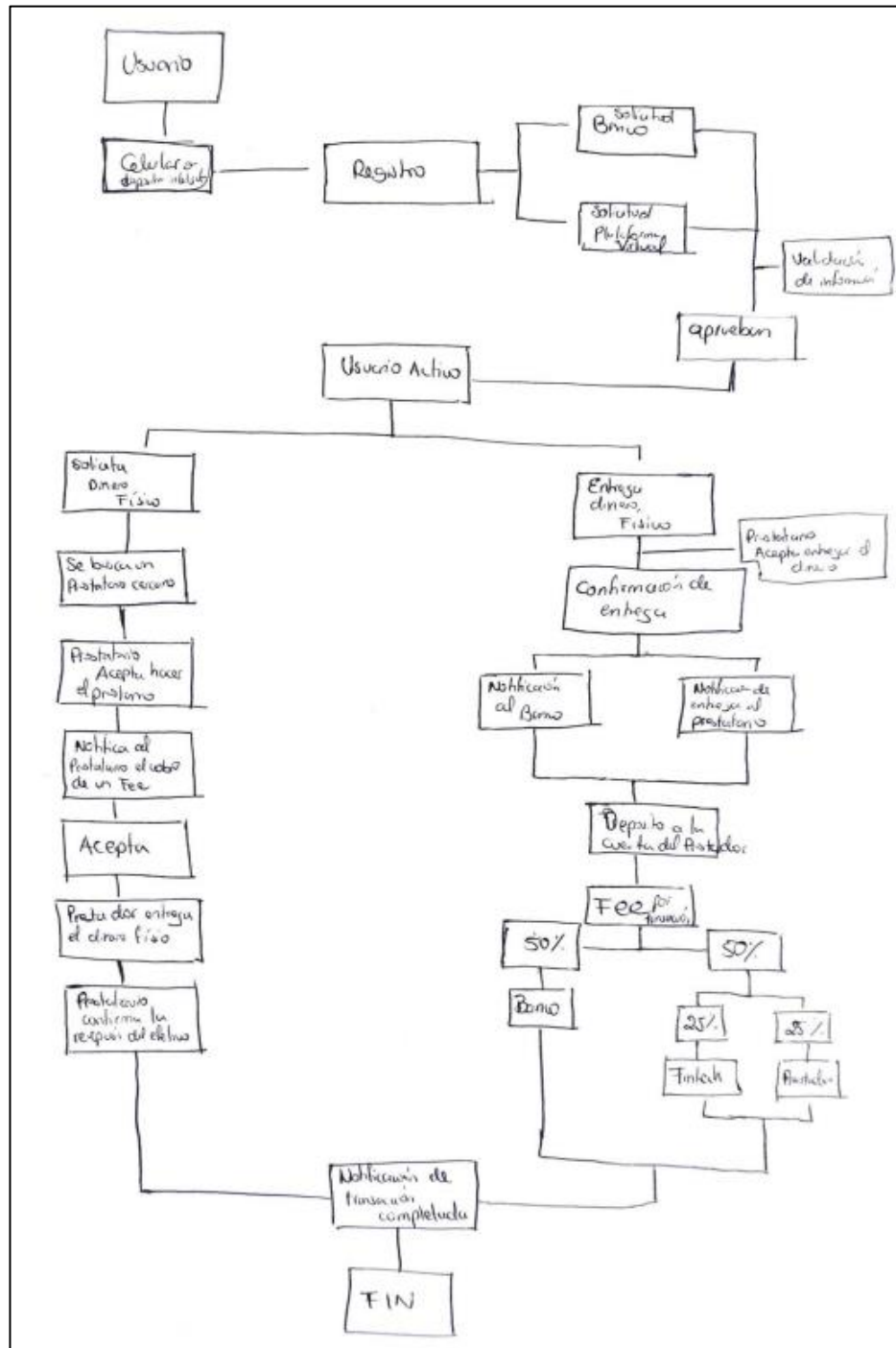


Tabla 2. PROTOTIPO 1

Fuente: Autor (2020)

2.2.2 Prototipo 2: Modelo Operativo

I. Flujo de registro

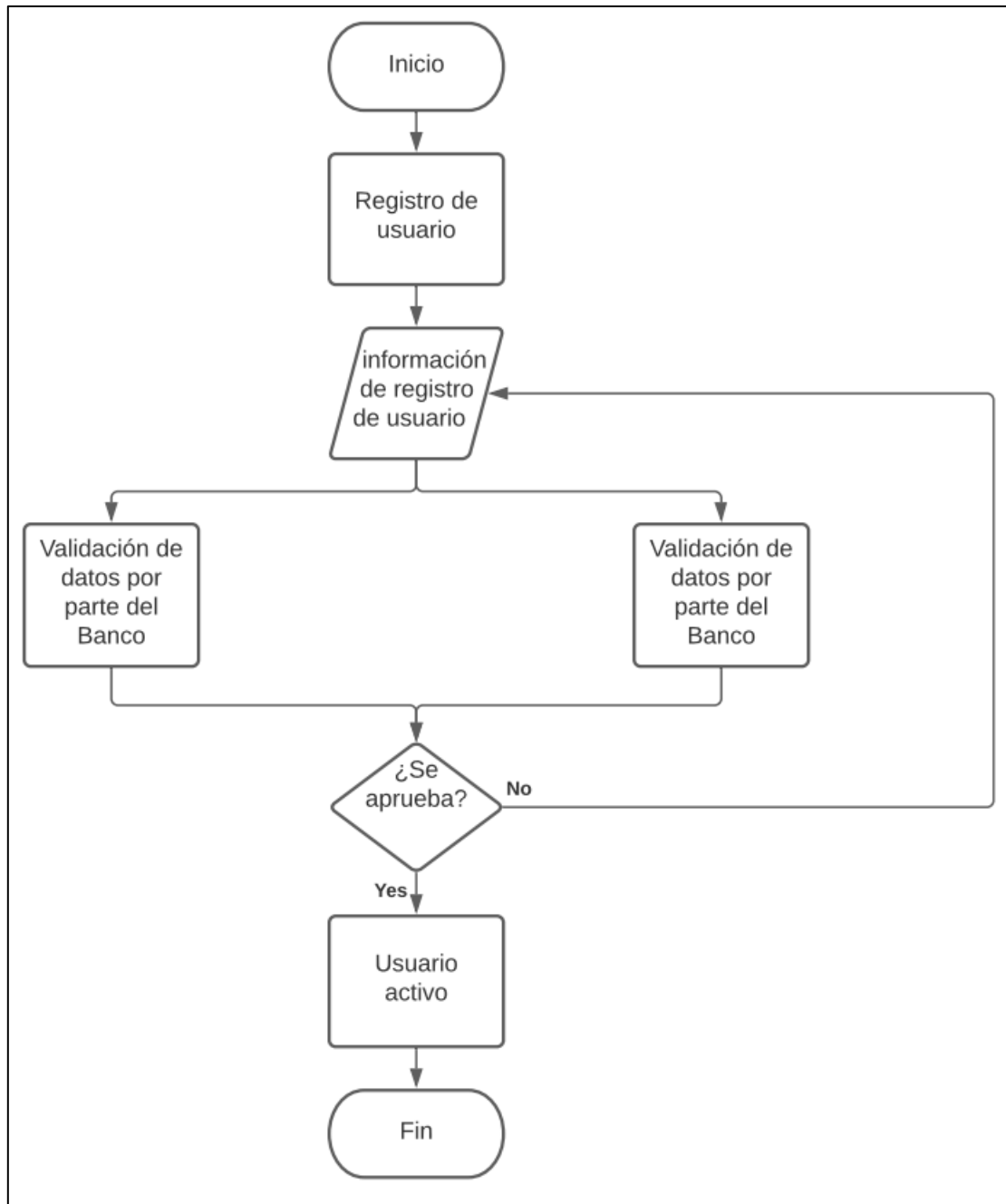


Tabla 3. PROTOTIPO 2 – FLUJO DE REGISTRO
Fuente: Autor (2020)

II. Flujo de solicitudes

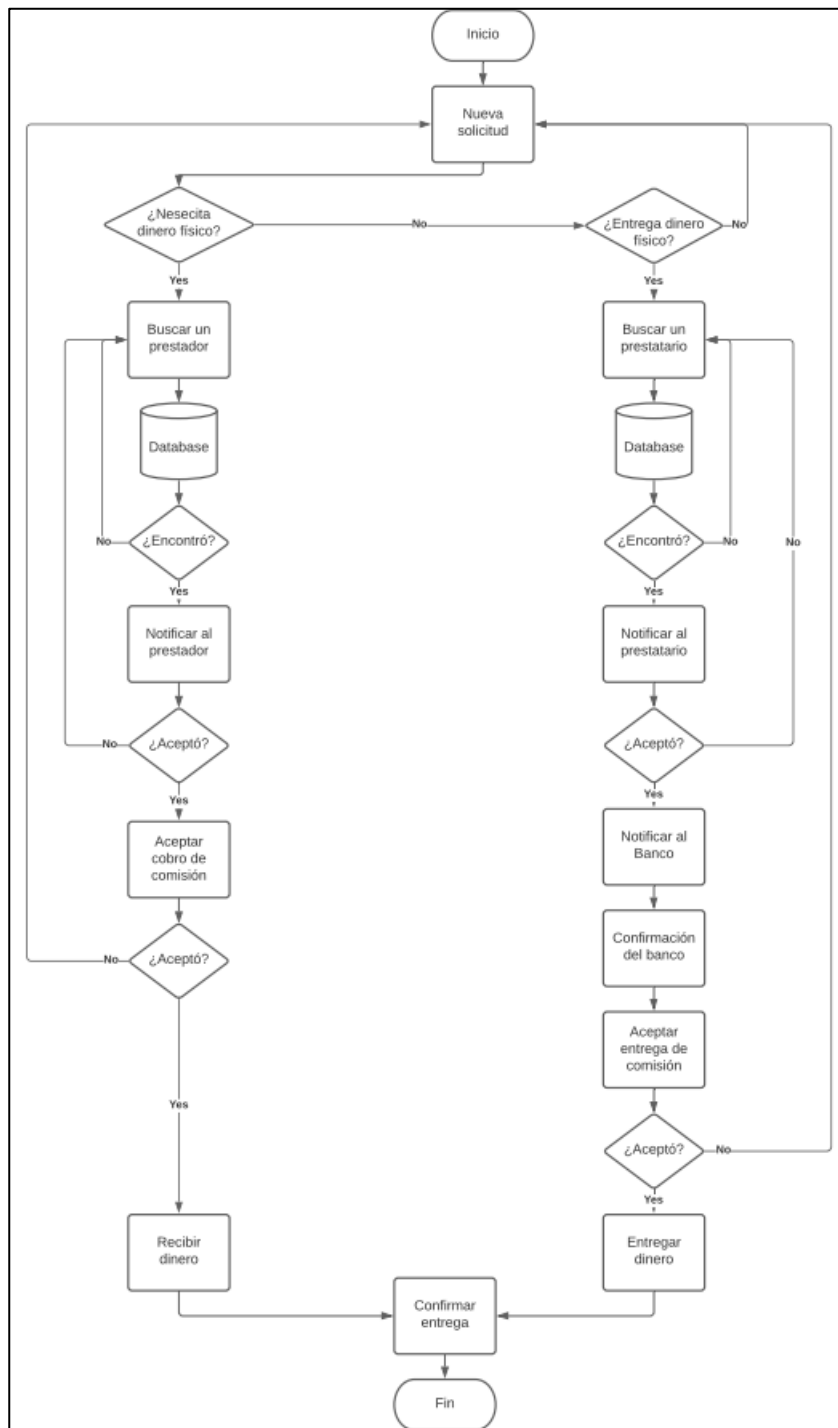


Tabla 4. PROTOTIPO 2 – FLUJO DE SOLICITUDES

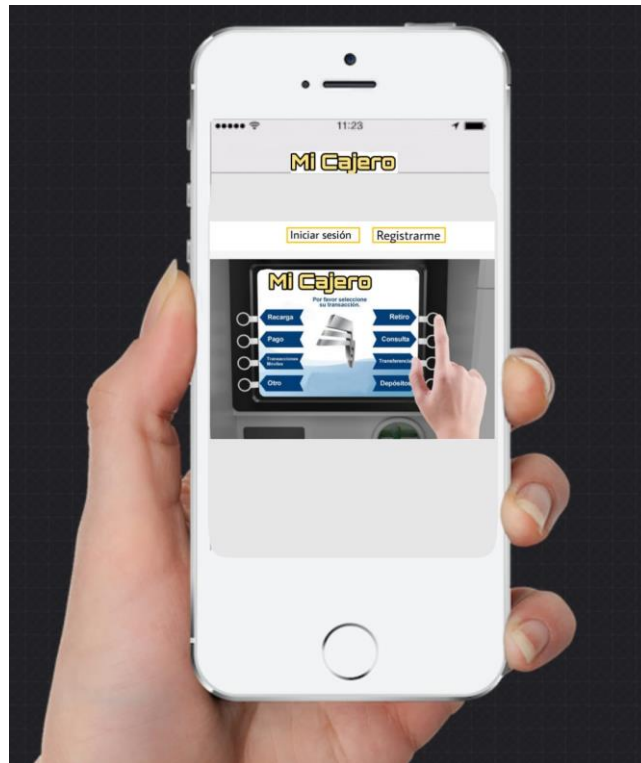
Fuente: Autor (2020)

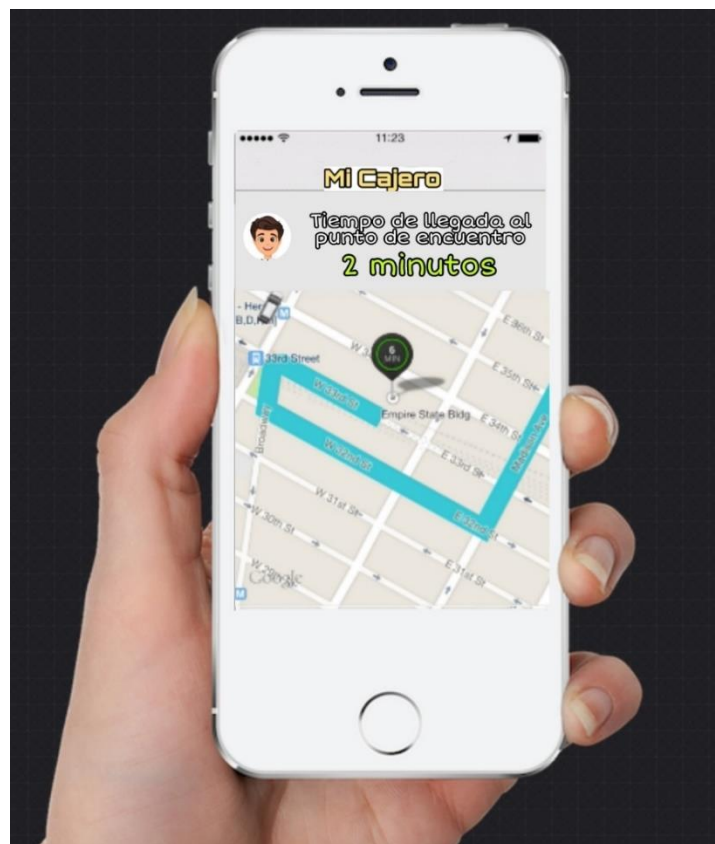
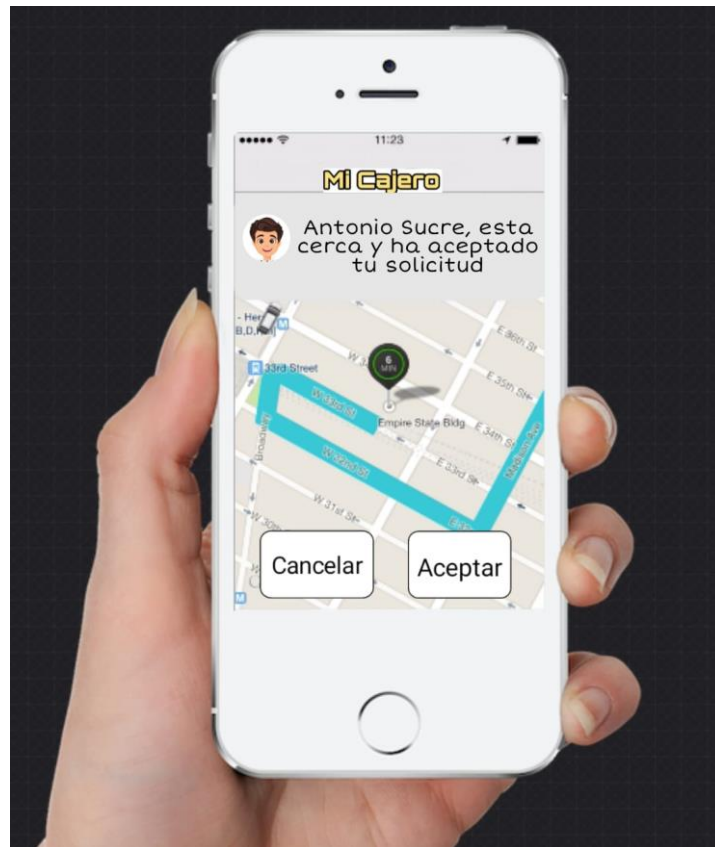
2.2.3 Prototipo 3: Look & Feel

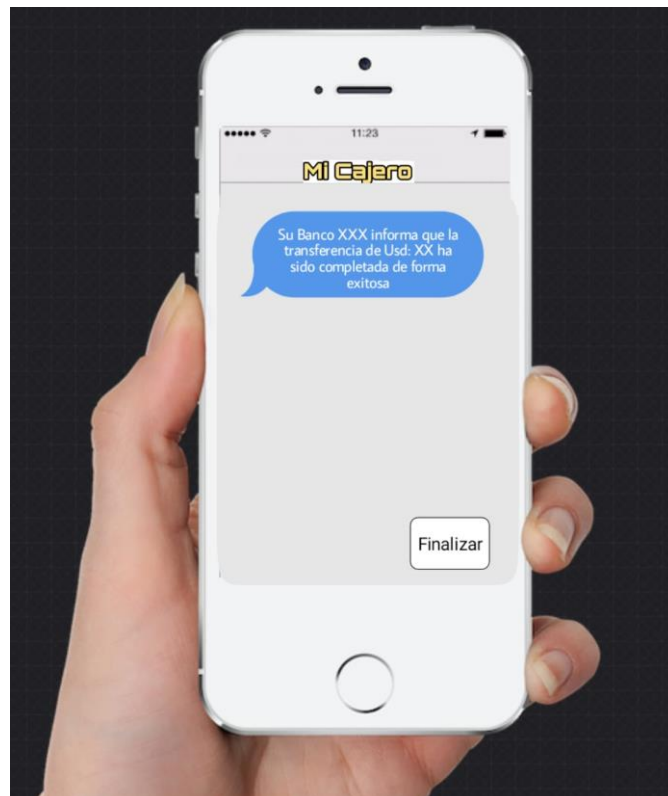
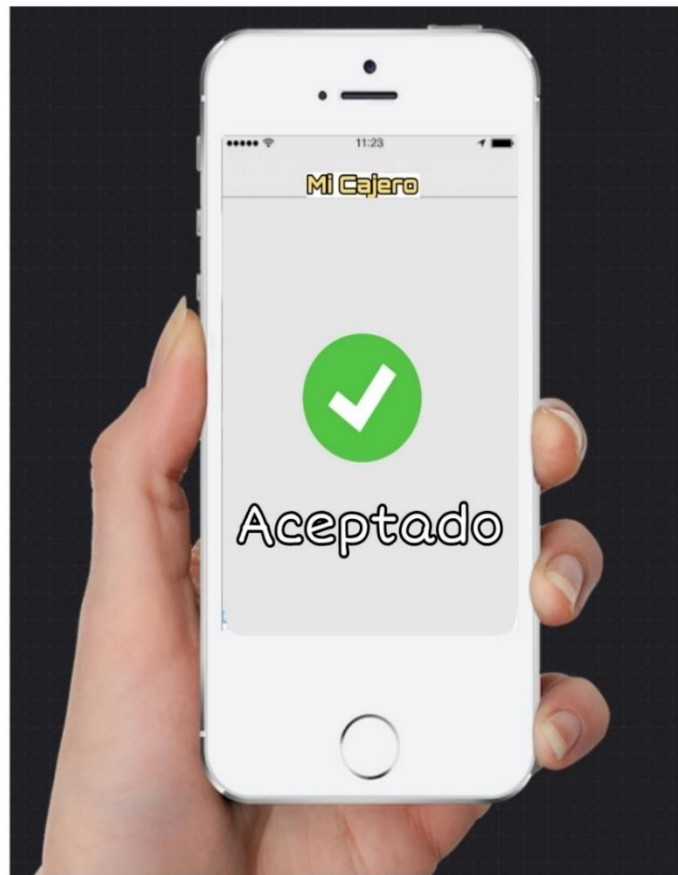
- Página Web



- Aplicación móvil







2.3 Canvas de propuesta de valor

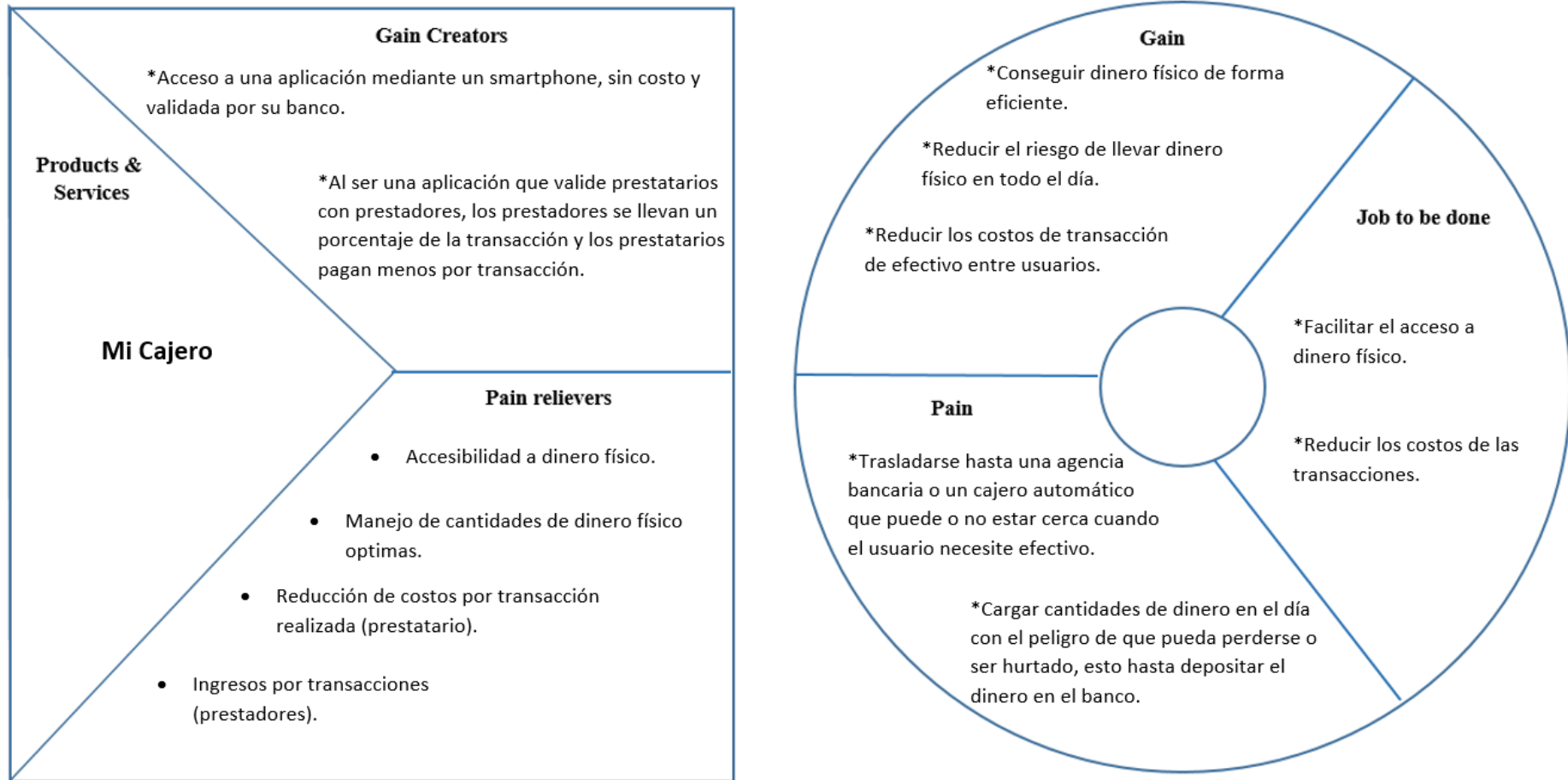


Tabla 5. CANVAS PROPUESTA DE VALOR
Fuente: Autor (2020)

2.4 Estrategia de implementación

Actores	Descripción	Incentivo
<p>Usuarios</p> <p>Utilizan los servicios de la fintech propuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Necesita dinero físico. * Necesita depositar dinero físico. 	<ul style="list-style-type: none"> * Eficiencia en la obtención de dinero físico. * Eficiencia y reducción de riesgo al hacer depósitos. * Menores costos por transacción.
<p>Plataforma "Mi cajero"</p> <p>Intermediario entre usuarios y banco</p>	<p>* Hace un "match" entre las personas que necesitan dinero físico con otras que tengan dinero físico y quieran depositarlo o simplemente prestarlo con la finalidad de deshacerse del riesgo de cargar dinero físico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Facilidad de acceso al dinero físico, ya sea reduciendo el tiempo que se demoran en obtenerlo o una eficiencia en la utilización recursos de movilización, además de un costo por transacción más bajo. * Generar ingresos por transacción bajo la figura de prestador.
<p>Bancos</p> <p>Captador de efectivo</p>	<p>* Funciona como la entidad que permite la captación y entrega de dinero mediante transacciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de crecimiento de cajeros automáticos y el riesgo de mantenerlos. * Ingresos por transacción, que a pesar de ser menores se espera que aumenten en cantidad anual.

CAPÍTULO III

3 BUSINESS MODEL CANVAS

3.1 Segmentos de clientes

- En la actualidad se puede entender que “segmentar” brinda una idea de quién sería el cliente específico a quien va dirigido el producto o servicio, la finalidad de esta Fintech no es restringir el servicio, sino enfocarlo en personas naturales mayores de 18 años, que tengan cuenta bancaria y hayan requerido dinero físico en cualquier actividad diaria.

3.2 Propuesta de Valor

- La finalidad de esta Fintech es de cubrir la necesidad de dinero físico de forma eficiente, esto implica tener acceso en cualquier parte del Ecuador sin necesidad de visitar un cajero automático o una agencia bancaria respaldado por la seguridad física y ciberseguridad al momento de acceder al servicio. Adicional reduce los costos transaccionales y genera una pequeña comisión a quienes actúen de prestadores de dinero físico.

3.3 Canales

- Al ser una Fintech, se usará como canal de distribución del servicio los medios digitales, principalmente una aplicación que se puede descargar en cualquier dispositivo móvil inteligente y adicional contará con una página web.

3.4 Relación con el cliente

- Se van a lanzar diferentes spots en redes sociales donde se enfatice el tiempo que muchas personas ocupan en ir a un cajero en busca de efectivo.
- Adicional se debe transmitir en estos spots el servicio de atención al cliente, esto es una necesidad del cliente que en temas de servicios existe una gran oportunidad de mejora en el país.

3.5 Actividades Clave

- Como primera actividad se realizará impulsos del uso de la plataforma en lugares con la mayor cantidad de usuarios potenciales que son principalmente las universidades, bancos y lugares donde se realicen cantidades altas de transacciones (mercados de víveres).
- Se debe realizar actividades de inmersión en la plataforma y generar una experiencia agradable en los potenciales usuarios.
- Se debe establecer una alianza con las instituciones financieras participantes en donde se permita al usuario las primeras 15 transacciones sin costo, lo que impulsaría a que más usuarios accedan a experimentar el uso de la plataforma.

3.6 Socios clave

- Las instituciones financieras (privadas y públicas), quienes implementarán este nuevo servicio para los usuarios de estas instituciones.
- Desarrolladores informáticos, quienes serán los encargados de diseñar y habilitar la estructura tecnológica de la Fintech en las diferentes plataformas (página web y aplicación para dispositivos móviles)

3.7 Recursos clave

- Desarrollo de un software que permita conectarse entre los socios clave, los usuarios mediante la aplicación o página web.
- Al ser una aplicación, esta debe estar acompañada de la ciberseguridad respectiva para evitar vulnerabilidad en la información tanto de los usuarios como de los socios clave.

3.8 Estructura de costos

Los principales costos de la Fintech se distribuyen de la siguiente forma.

- Gastos de promoción y marketing (40%)
- Gastos de mantenimiento de la herramienta (20%)
- Gastos de recurso humanos (30%)
- Gasto de arriendo (10%)

3.9 Estructura de ingresos

- *Ingresos por transacción:* Esta Fintech recibirá un porcentaje de la comisión generada por cada transacción en la plataforma.
- *Ingresos por publicidad:* Se espera recibir ingresos por publicidad dentro de la misma aplicación.

3.10 Business Model Canvas








<p>SOCIOS CLAVE </p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones financieras públicas y privadas • Desarrolladores informáticos 	<p>ACTIVIDADES CLAVE </p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulso de la plataforma dentro del mercado • Alianza con las instituciones financieras participantes 	<p>PROPUETA DE VALOR </p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a dinero físico de forma eficiente en cualquier parte del Ecuador. • Seguridad al depositar dinero físico. • Reducción de costos transaccionales y generación de ingresos. 	<p>RELACIÓN CON EL CLIENTE </p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientización sobre el tiempo ocupado en • Servicio post venta enfocado en satisfacer las necesidades del cliente 	<p>SEGMENTOS DE CLIENTES </p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales mayores a 18 años • Personas con cuenta bancaria • Personas que hagan uso de dinero físico
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS </p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de promoción y marketing (40%) • Gastos de mantenimiento de la herramienta (20%) • Gastos de recurso humanos (30%) • Gasto de arriendo (10%) 		<p>ESTRUCTURA DE INGRESOS </p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por comisiones por cada transacción • Ingresos por publicidad dentro del espacio en la página web y Aplicación móvil. 		

Tabla 6. BUSINESS MODEL CANVAS

Fuente: Autor (2020)

CAPÍTULO IV

4 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

4.1 Presupuesto de capital

En este punto se pondrá a conocimiento, las asignaciones de recursos para este proyecto, mismas que ascienden a USD 25.000, mismos que están descritos en el siguiente punto (Usos de inversión)

4.2 Usos de la inversión

- ***Desarrollo de la aplicación (Agregador financiero) – 40%.***

Este costo involucra 2 aspectos principales, el desarrollo de la plataforma web y app móvil (USD 2.000). El botón de pagos para hacer el registro respectivo de las transacciones (USD 6.000) y adicionales que se puedan presentar dentro del desarrollo de la aplicación y páginas web (USD 2.000)

- ***Propiedad planta y equipo – 20%.***

Este apartado involucra la compra de equipos portátiles dedicados para la ejecución y control de la Fintech (USD. 5.000).

- ***Capital de trabajo – 50%.***

El capital de trabajo comprende las actividades necesarias para que la Fintech realice sus operaciones con normalidad, por lo que aquí se destinan el restante de lo presupuestado (USD 10.000). en donde se comprende principalmente los siguiente:

- Salarios 25% (4 personas).
- Gastos fijos 60%.
- Gastos variables 15%.

4.3 Fuentes de financiamiento

Para la puesta en marchas de la Fintech, se financiará de la siguiente forma:

- 4.3.1 Recursos propios (60%):** El 60% del total del valor del valor propuesto se hará mediante un aporte inicial de USD 15.000 dólares americanos, provenientes del ahorro del autor de este plan de disertación (José Luis Burgos) mismos que serán destinados al desarrollo de la aplicación y a la adquisición de la propiedad planta y equipo.
- 4.3.2 Recursos de Terceros (40%):** En este apartado se financiará el capital de trabajo, que asciende a la cantidad de USD 10.000 mediante una institución financiera, en este caso será el Banco del Pacífico, mismo que tendrá un costo de interés del 10% anual.
- 4.3.3 Costo promedio de capital:** Con lo antes expuesto podemos decir que el costo promedio de capital, mismo que comprende la deuda bancaria más el aporte de los accionistas y sus respectivos riesgos, es del 9.72%
- 4.3.4 Tasa mínima exigida de retorno del proyecto:** En la actualidad los bonos de largo plazo del Banco Central del Ecuador rondan el 7%, por lo que lo mínimo requerido como retorno es del 8% que si sumamos la inflación nos da alrededor del 10%

4.4. Conclusiones

- Las finanzas junto con el desarrollo tecnológico han evolucionado la forma en que funcionan las empresas y la banca, cada vez es más eficiente la forma en que estas simplifican operaciones que en épocas pasadas tomaban mucho tiempo y recursos para las partes, en el Ecuador aún no despegó completamente el tema Fintech, es un mercado que tiene mucho por desarrollar, al igual que existen muchas que no usan los servicios financieros de manera formal, por tal razón es una oportunidad que, mediante el desarrollo de las Fintech como la que se propone en este trabajo de disertación, el incremento de usuarios que antes no usaban el sistema financiero lo empiecen a realizar.
- La Fintech nace como un agregador financiero, principalmente por la necesidad de las personas para tener dinero físico, para realizar pagos en diferentes establecimientos o simplemente en cualquier gasto que incurran “in situ”, sin necesidad de que vayan a un cajero automático que muchas veces no está ubicado en puntos cómodos de rápido acceso cuando se presentan estas necesidades de dinero físico, por tal razón es una salida a estos inconvenientes el poder implementar una Fintech en donde sea un nexo entre las personas que tienen dinero físico en su poder y quieren depositarlo, con otras que necesitan dinero físico y no pueden acceder de forma eficiente a ellos.

- Como se menciona anteriormente, la idea de la implementación de esta Fintech, no tiene como objetivo segmentar, sino incluir y agregar a todos los usuarios con capacidades suficientes y adecuadas para el manejo de esta plataforma, para que esto ocurra se debe preparar y ofrecer un servicio que tenga el respaldo y credibilidad suficiente, misma que debe ser transmitida a los usuarios finales y potenciales mediante el correcto impulso comercial de la marca, además de contar con el respaldo bancario de las entidades financieras más comunes a las que acuden los usuarios finales .
- La idea de esta Fintech, después de analizar el tema de costos, podemos observar que es viable, la idea es obtener el financiamiento adecuado y el aporte de capital que es la mayor parte del costo total necesario para la implementación, el retorno esperado es mayor al ofertado por los bonos a largo plazo del BCE, además del costo financiero que involucra se puede concluir que este proyecto es atractivo para los inversionistas y el cliente final.

REFERENCIAS

Banco mundial. (Abril de 2018). *Banco mundial*. Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>

BBC. (27 de junio de 2017). *BBC.com*. Obtenido de [https://www.bbc.com/mundo/noticias-](https://www.bbc.com/mundo/noticias-40417156)

40417156

BCE. (Junio de 2018). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador:

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/BOLETIN272018.pdf>

Superintendencia de Bancos. (2017). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de

Superintendencia de Bancos:

https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/05/Inclusion_financiera_dic_17.pdf

Superintendencia de Bancos. (2020). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de

Superintendencia de Bancos:

<https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/>

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MODELO DE ENCUESTA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	39
ANEXO 2: RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	41

ANEXO 1: MODELO DE ENCUESTA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

ENCUESTA DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 1) ¿En qué rango de edad se encuentra?
 - 18-25 años
 - 26-35 años
 - 35 en adelante

- 2) ¿Han existido diferentes situaciones en las que usted ha necesitado dinero físico?
 - SI
 - NO

- 3) Cuando ha existido esta necesidad de dinero físico ¿Qué hace usted?
 - Trata de recordar donde encontrar un cajero o una agencia bancaria cercana
 - Buscar cajeros automáticos en internet
 - Otro (especifique)

- 4) ¿Considera que es molesto trasladarse a lugares en busca del cajero o agencia bancaria más cercana?
 - SI
 - No

- 5) ¿Estaría interesado en conocer una aplicación que le permita acceder a dinero físico sin necesidad de hacer grandes recorridos?
 - SI
 - NO

6) ¿Le interesaría que esta aplicación antes descrita, lo contacte a usted para que preste dinero a otras personas y que, a su vez, el dinero que presta se le transfiera a su cuenta bancaria de inmediato?

- SI
- NO

7) Hablando de la aplicación antes descrita, ¿Le interesaría a usted que por cada cantidad de dinero que usted entregue, le sea otorgado una pequeña comisión?

- SI
- NO

ANEXO 2: RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Resultados de las encuestas realizadas.

P1

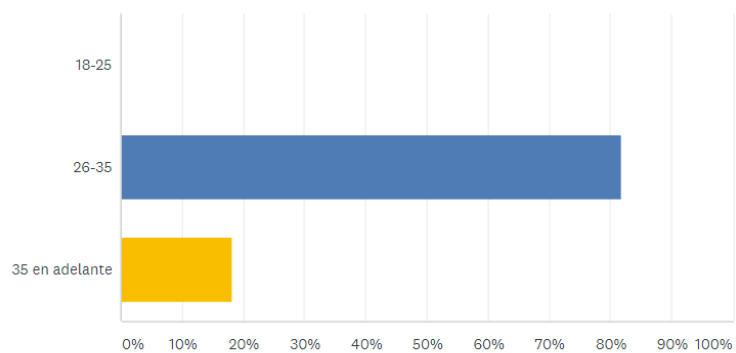


Personalizar

Guardar como ▾

¿En qué rango de edad se encuentra?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▾ 18-25	0,00 % 0
▾ 26-35	81,82 % 9
▾ 35 en adelante	18,18 % 2
TOTAL	11

P2

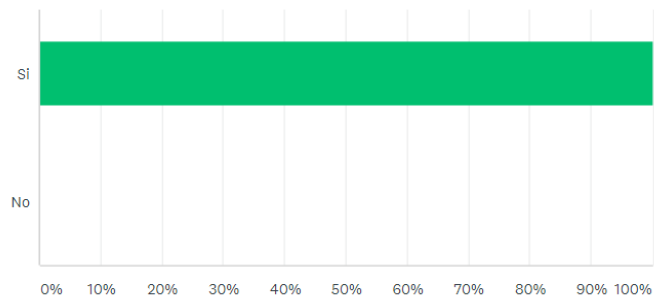


Personalizar

Guardar como ▾

¿Han existido diferentes situaciones en las que usted ha necesitado dinero físico?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▾ Si	100,00 %	11
▾ No	0,00 %	0
TOTAL		11

P3

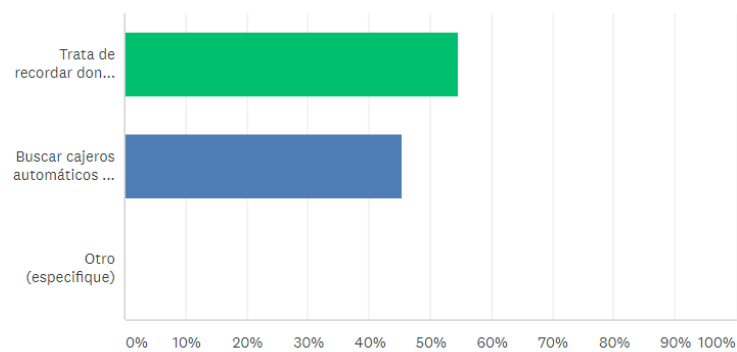


Personalizar

Guardar como ▾

Cuando ha existido esta necesidad de dinero físico ¿Que hace usted?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▾ Trata de recordar donde encontrar un cajero o una agencia bancaria cercana	54,55 %	6
▾ Buscar cajeros automáticos en internet	45,45 %	5
▾ Otro (especifique)	Respuestas 0,00 %	0
TOTAL		11

P4

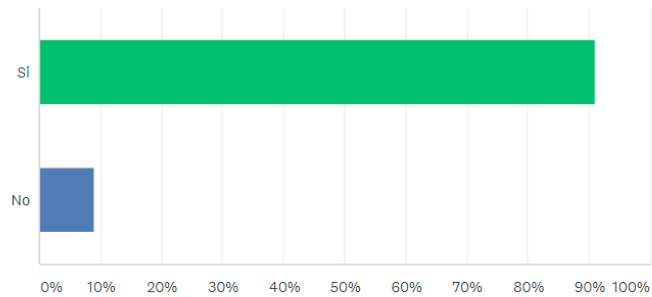


Personalizar

Guardar como ▾

¿Considera que es molesto trasladarse a lugares en busca de el cajero o agencia bancaria mas cercana?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▾ Si	90,91 % 10
▾ No	9,09 % 1
TOTAL	11

P5

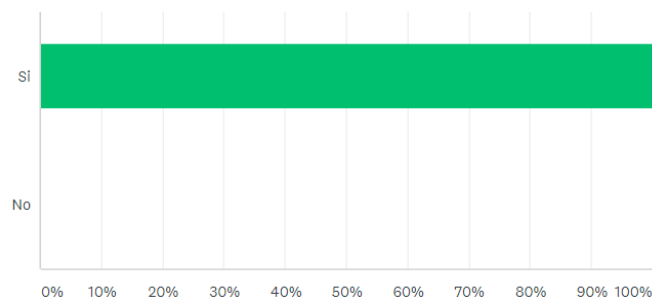


Personalizar

Guardar como ▾

¿Estaría interesado en conocer una aplicación que le permita acceder a dinero físico sin necesidad de hacer grandes recorridos?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▾ Si	100,00 % 11
▾ No	0,00 % 0
TOTAL	11

P6

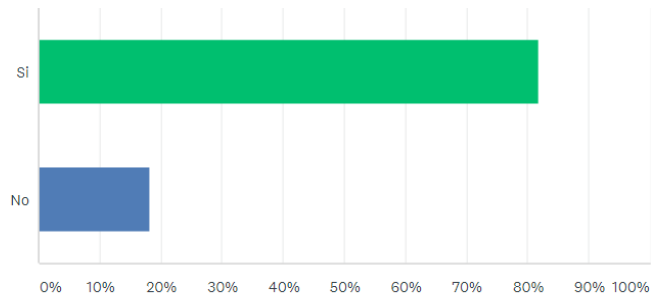


Personalizar

Guardar como ▾

¿Le interesaría que esta aplicación antes descrita, le contacte a usted para que preste dinero a otras personas y que a su vez, el dinero que presta se le transfiera a su cuenta bancaria de inmediato?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▾ Si	81,82 % 9
▾ No	18,18 % 2
TOTAL	11

P7

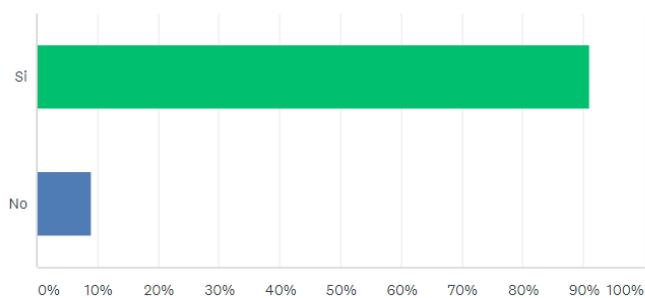


Personalizar

Guardar como ▾

Hablando de la aplicación antes descrita, ¿Le interesaría a usted que por cada cantidad de dinero que usted entregue le sea otorgado una pequeña comisión?

Respondidas: 11 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▾ Si	90,91 % 10
▾ No	9,09 % 1
TOTAL	11