

**De la digitalización bancaria a la inclusión  
financiera: un estudio exploratorio desde las  
microfinanzas**

**From bank digitalization to financial inclusion:  
an exploratory study from microfinance**

**Katiuska Delgado-García**  
Universidad - País  
kdelgado7889@pucesm.edu.ec

**Ignacio Loor-Colamarco**  
Universidad - País  
iwloor@sangregorio.edu.ec

[doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530)

## RESUMEN

Este estudio analiza la relación entre la digitalización de instituciones y la inclusión financieras en el contexto de los microcréditos en Manta, Ecuador. Por medio de la plataforma Zoom, la recolección de datos utilizó grupos focales y entrevistas a profundidad con operadores de microcréditos y expertos en digitalización financiera respectivamente. La investigación explora y describe una gama de obstáculos y oportunidades para producir inclusión financiera a través de la digitalización. Entre los hallazgos se identifica que, el surgimiento de la pandemia por COVID-19 aceleró significativamente la digitalización de las instituciones financieras, incluyendo el segmento de microcréditos. Se analiza, también, el papel que juegan las empresas Fintech en la inclusión financiera, a través del desarrollo de aplicaciones que permiten a los bancos acercarse a comunidades financieramente excluidas y promover transacciones en estos segmentos. Finalmente, se concluye que, para promover inclusión financiera a través de la digitalización en el sector rural, se requiere, primero, bancarizar a estas comunidades de manera presencial.

**Palabras clave:** digitalización; sistema financiero; inclusión financiera; microfinanzas; fintech

Cómo citar este artículo:

APA:

Delgao-García, K., & Loor-Colamarco, I., (2021). De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas. 593 Digital Publisher CEIT, 6(3), 30-43. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530>

Descargar para Mendeley y Zotero

## ABSTRACT

The study analyzes the relationship between the digitalization of financial institutions and financial inclusion in the context of microcredits in Manta, Ecuador. By using the video communication platform Zoom, the data collection involved focus groups and in-depth interviews with microcredit advisors and experts in financial digitalization. The research explores and describes a range of obstacles and opportunities to produce financial inclusion through digitalization. The emergence of the COVID-19 pandemic accelerated significantly the digitalization course of financial institutions, which includes the microcredit segments. Also, Fintech companies play an important role in promoting financial inclusion by developing applications that allow banks to approach excluded financial communities and promote transactions in these segments. Finally, to promote financial inclusion through digitalization in the rural sector, it is first necessary to bank these communities in person.

**Key words:** digitalization; financial system; financial inclusion; microfinance; fintech

## Introducción

El estudio explora oportunidades y desafíos para una mayor inclusión financiera (IF) a través de la digitalización, desde la perspectiva de los operadores de microfinanzas y expertos en productos digitales. Por IF, nos referimos a la proporción de la población de un Estado con acceso a servicios financieros formales y regulados. Ortiz y Nuñez (2017) definen la IF como “el acceso a los servicios financieros de toda la población a un coste razonable y pudiendo haber hecho uso de unos servicios financieros de calidad que repercutan en un bienestar general” (p.52).

En América Latina, apenas el 49% de la población económicamente activa registra una cuenta bancaria. Esto probablemente se deba a la falta de priorización por conseguir este fin de parte de los gobiernos.

En cuanto a la digitalización, este estudio se refiere al proceso de trasladar los servicios bancarios básicos como la colocación de créditos, apertura de cuentas y pagos, a dispositivos móviles con conexión a Internet. “La tecnología está revolucionando el acceso y el uso de los servicios financieros de la misma manera en que internet y los servicios móviles han transformado la forma en que las personas se comunican” (Microscopio Global, 2018, p.7).

Enfocarse en la IF es importante por el papel que esta puede jugar en el desarrollo territorial y en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 en el marco de la Organización de las Naciones Unidas. Por dar una idea sobre la dimensión del problema, a escala global, el treinta y uno por ciento de los adultos (1.700 millones de personas) subsiste sin acceso a servicios financieros básicos, lo cual limita la capacidad de invertir en su futuro (UNSGSA, 2020). Promover IF beneficia el logro del ODS 1: “Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo mediante un perfil de consumo menos vulnerable a la ocurrencia de contingencias” (CEPAL, 2017, p.20).

Literatura sobre IF existe por lo menos desde

Townsend (1995), en su exploración de esquemas de garantías solidarias de préstamos en comunidades de bajos ingresos. Sin embargo, fue a partir del 2005 que el interés académico en este concepto creció considerablemente. Se destaca el trabajo de Sarma (2008) como particularmente influyente, con enfoque en las prácticas de comunidades rurales en India. El reporte de Demirguc-Kunt & Klapper (2012) para el Banco Mundial ha sido también ampliamente citado en la literatura sobre IF, en el cual se provee una mirada global de la problemática. Vale indicar que ambos manuscritos, el de Sarma y el de Demirguc-Kunt & Klapper, proveen una sistematización del concepto de inclusión financiera mediante el desarrollo de índices. Ello indica que se trata de investigaciones eminentemente cuantitativas. Entre tanto, las investigaciones cualitativas sobre IF son menos frecuentes y más recientes, como los trabajos de Kabakova & Plaksenkov (2018), un comparativo en 43 países, y el de Okello Candiya Bongomin & Munene (2020) en zonas rurales de Uganda.

Este estudio contribuye con la creciente evidencia cualitativa sobre IF mediante el análisis de comunidades financieramente excluidas de la costa de Ecuador. Se considera la perspectiva de los operadores de microfinanzas en Manta, uno de los principales centros urbanos del país con más de 300 mil habitantes, y a la vez, un puerto marítimo y pesquero. La mirada de los operadores de microfinanzas es importante por su conocimiento experimental sobre la cotidianidad de las operaciones financieras en contextos de vulnerabilidad. Este trabajo pretende complementar estudios previos que representan las voces de los financieramente excluidos, como el de Kar & Schuster (2016). Los datos se levantaron y analizaron mediante grupos focales con ejecutivos de microcrédito locales, usando la plataforma de conferencias virtuales Zoom (Zoom Video Communications, 2020), y mediante entrevistas efectuadas a expertos en la gestión de productos digitales en Ecuador.

El resto del artículo está estructurado de la siguiente manera. La sección subsiguiente ofrece una revisión de antecedentes teóricos de la relación

entre la digitalización de servicios bancarios y la inclusión financiera. Posteriormente, se describe el proceso metodológico para el levantamiento y análisis de datos. Seguidamente, se presentan los hallazgos del estudio en forma descriptiva. Por último, se proveen conclusiones e inquietudes para investigaciones futuras.

### Antecedentes Teóricos

En los últimos cinco años, varios estudios han pretendido explicar cómo la digitalización bancaria puede suscitar IF. Particularmente propicio para proveer un marco teórico a esta investigación han sido estudios de caso en África Oriental, en donde se han presentado resultados sobre la inclusión gracias a la telefonía móvil. Rouse y Verhoef (2017) exponen:

La explosión en la tecnología de telefonía móvil en África presenció el rápido desarrollo de la banca móvil. Muchos países de África tienen una infraestructura de red de banca minorista precaria, especialmente en las zonas rurales. Las redes de comunicación móvil introdujeron productos innovadores para extender la banca móvil a lugares rurales remotos. El desarrollo de la banca móvil ha contribuido a una mayor inclusión financiera en África Subsahariana. En menos de diez años, Kenia se ha convertido en el país líder en la región para la penetración de la banca móvil y ésta ha sido fundamental para proporcionar acceso a servicios financieros a individuos no bancarizados (p.164).

Sin embargo, el alcance de la digitalización va más allá de los servicios financieros. Hoy en día, la digitalización es uno de los principales motores de cambio de la sociedad. En las empresas, la digitalización ha revolucionado las operaciones y la manera de relacionarse entre los actores involucrados en los procesos productivos (Tihinen y Kääriäinen, 2016). El impacto de la digitalización ha llegado a compararse con la revolución industrial (Degryse, 2016; Tihinen et al., 2016). La digitalización se refiere a la adopción y actualización continua de tecnología digital para facilitar el flujo e intercambio de información (que antes era tangible en forma de documentos físicos) para activar procesos

(Stolterman y Fors, 2004). La digitalización es un proceso continuo en lugar de un producto final (Brennen y Kreiss, 2016). La transformación digital, entonces, involucra cambios en las formas de trabajo, tanto en lo operativo como en la relación con actores del entorno, incluyendo proveedores, clientes y grupos de interés.

En el ámbito de las instituciones financieras, la literatura que aborda la digitalización se identifica mayoritariamente con el término Fintech (fusión de los vocablos tecnología financiera – financial technology). La digitalización ha revolucionado los servicios financieros, permitiendo a los usuarios realizar desde simples consultas de saldos hasta transacciones complejas. Paralelamente, ha creado nuevos paradigmas y parámetros desde los cuales entender la calidad del servicio y el acceso. Con la adopción de la digitalización de las instituciones financieras, el acceso a servicios financieros se convirtió, considerablemente, en una función del acceso a dispositivos electrónicos de telecomunicación e internet (Arner et al., 2016). En consecuencia, la penetración de mercado de los dispositivos móviles ha facilitado que las instituciones financieras diversifiquen su gama de servicios y sus mercados objetivos, promoviendo así IF (Zavolokina et al., 2016). En el proceso de IF de los últimos 5 años, las empresas Fintech han sido protagonistas (Carballo y Dalle-Nogare, 2019).

Además de la relación con el cliente, la digitalización también ha revolucionado la gestión de operaciones de las instituciones financieras. Esto incluye la relación con proveedores de bienes y servicios, los procesos de aprobación de transacciones, o de emisiones de títulos de inversión y deuda. La digitalización ha propiciado el uso más efectivo del tiempo y de los recursos que las instituciones financieras invierten en este tipo de operaciones cotidianas (Lee y Lee, 2016). Pero más allá de la simple transformación digital de las operaciones tradicionales, como pagos, depósitos de ahorro e inversiones, hipotecas, etc., la digitalización ha favorecido el surgimiento de innovaciones como criptomonedas o monedas digitales, regtech, que es un mecanismo para evitar incumplimientos del marco regulatorio, insurtech para ayudar

a las aseguradoras a agilizar los pagos por compensaciones, y blockchain para gestionar datos continuamente generados por transacciones (Rubini, 2019). Sin embargo, estas innovaciones han sido, hasta ahora, poco relevantes para promover inclusión financiera entre los grupos financieramente excluidos.

La posibilidad de propiciar IF mediante la digitalización es importante en varios sentidos. Se trata de abordar las necesidades de servicios financieros de los habitantes más vulnerables de la sociedad (Alliance for Financial Inclusion, 2013). Los financieramente excluidos son frecuentemente sujetos de fraudes, amenazas y estafas por entidades informales y prestamistas-usureros. Si se promueve el acceso de los financieramente excluidos a instituciones financieras reguladas, la población vulnerable tendría acceso más seguro a los servicios financieros a costos más razonables y convenientes (Center for Financial Inclusion, 2020). No obstante, digitalizar para promover inclusión financiera implica desafíos. Si los financieramente excluidos no son usuarios de dispositivos móviles con acceso a internet no podrán beneficiarse directamente de la digitalización (Ozili, 2020). El uso y posesión de dispositivos móviles inteligentes, así como la capacitación en habilidades de uso de aplicaciones móviles y alfabetización financiera básica son también aspectos imperiosos para promover IF.

Adicionalmente, promover IF es de interés, no sólo para quien experimenta exclusión financiera sino para todo el país. La IF tiene el potencial de conectar ciudades con sus poblaciones rurales circundantes y promover desarrollo integrado urbano-rural (Chen et al, 2020), apoyando así el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2 y 11 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Esto es posible a través de una intermediación y conexión más eficientes entre agricultores y empresarios. Por último, la combinación de conocimiento básico de finanzas con el acceso a las herramientas para operarlas abre oportunidades para ahorrar, invertir, y en definitiva, participar de la dinámica de financiamiento de la producción en el país (Venet, 2019). Una mayor IF repercute

en la dinamización de la economía y la reducción de los niveles de desigualdad y pobreza en el país (Céspedes, Cossio y Calle, 2018). En América Latina, Colombia y Perú lideran los índices de IF (Microscopio global, 2018).

La digitalización financiera puede abordar varios aspectos como la ampliación de cobertura geográfica, la que se puede alcanzar gracias a los dispositivos móviles, reducción de costos operativos, y la creación de productos con propuestas de valor relevantes para los usuarios. “La digitalización ayuda a reducir las filas de clientes en espera, el papeleo y el número de sucursales bancarias necesarias en áreas remotas, también facilita que las instituciones financieras puedan llegar a los clientes y realizar transacciones” (Microscopio global, 2018 p.8).

## Metodología

El estudio explora y describe obstáculos y oportunidades para producir soluciones que favorezcan a comunidades financieramente excluidas a través de la digitalización. La metodología se enfocó en obtener datos de varias fuentes. Para tener un entendimiento amplio del estado de digitalización de las microfinanzas en el mundo, se revisaron informes técnicos elaborados por organismos internacionales especializados en abordar temas económicos y conexos a la inclusión como el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

En cuanto al levantamiento de datos primarios, se llevaron a cabo grupos focales con ejecutivos de microfinanzas que sirven el mercado de Manabí, a través de la plataforma Zoom. Manabí es un caso interesante de estudio, ya que es la tercera provincia con el mayor número de habitantes del Ecuador. El 63.56% de la población económicamente activa no aporta o no está afiliada al seguro social, lo que sugeriría que el trabajo informal es prevalente. El 24.59% desarrolla una ocupación por cuenta propia. Se podría pensar que estas cifras han variado, considerando que corresponden al último censo realizado en el 2010 por el INEC. Otro dato de

interés para la investigación es el porcentaje de personas que no son usuarias de dispositivos inteligentes ni aplicaciones digitales. Según la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares del 2019 del INEC, el 11.39% no son usuarios de dispositivos móviles ni aplicaciones digitales a Nivel Nacional, siendo en el área urbana el 7.80% y en el rural el 20.05%.

Durante los grupos focales, se les planteó a los ejecutivos un set de 7 preguntas abiertas, que les permitió responder con amplitud y espontaneidad en base a su experiencia en la atención, calificación y recomendación de microcréditos. Se alcanzó una discusión de interés que permitió la caracterización del cliente, la identificación de los productos de mayor demanda, la tipificación de herramientas de trabajo tradicionales y digitales. Se generó, además, una construcción colaborativa de cómo la digitalización podría transformar el mundo de las microfinanzas y promover IF. Se escogió este método por la versatilidad que brinda para poder interactuar con el grupo, además de la posibilidad de poder tocar aspectos que probablemente no se tenían contemplados en la investigación y que pudieran ser enriquecedores. De acuerdo con Escobar y Bonilla (2015), este método “permite obtener datos con un nivel de profundidad al que no se puede acceder desde otras técnicas o metodologías” (p.51).

Adicionalmente, se consideró elemental contar con la perspectiva de expertos en productos digitales. Por ello, se realizaron entrevistas a profundidad, para lo que se diseñó un cuestionario de 7 preguntas. El cuestionario buscó entender la motivación de las Instituciones del Sistema Financiero para profundizar la digitalización, las alianzas que deberían concebirse para aquello, su posible impacto en la inclusión financiera y en los grupos más vulnerables, y las posibles barreras para promover inclusión financiera mediante la digitalización. Entre los entrevistados estuvieron especialistas con experiencias en mercados financieros de contextos variados. Uno de ellos ha brindado servicios a corporaciones de tamaños medio y grande en España, Israel y actualmente Ecuador; otro, ha sido consultor de digitalización financiera de una empresa con

presencia en Europa y Sudamérica.

Los datos fueron analizados usando teoría fundamentada (Chun-Tie et al., 2019; Strauss & Corbin, 1994), lo que permite identificar los temas clave y sus descripciones a partir de la interpretación y organización de datos, los que fueron relacionados y conceptualizados. Con ello, se intentó contribuir con la profundización del conocimiento sobre los procesos de digitalización en el País.

## Resultados y Discusión

- a. La digitalización de las microfinanzas
- i. Cómo se está abordando en Ecuador

Durante los últimos 10 años, la evolución de las cuentas de internet fijo y móvil en el Ecuador ha tenido un crecimiento exponencial, tal como se muestra en la tabla 1. De acuerdo con cifras de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), con corte a noviembre del 2020, el 87.30% de la población cuenta con servicio móvil avanzado. En consecuencia, es también un aproximado a la penetración de internet en Ecuador. La tendencia creciente en el uso de estos servicios ha llevado a las instituciones financieras a buscar atender a estos segmentos digitalizados de manera diferenciada.

Según Rouse y Verhoef (2017), “las redes de comunicación móvil introdujeron productos innovadores para extender la banca móvil a lugares rurales remotos. El desarrollo de la banca móvil ha contribuido a una mayor inclusión financiera en África Subsahariana”. Bajo esta experiencia y según los indicadores del ARCOTEL, se podría estimar la creciente factibilidad de poder alcanzar altos niveles de inclusión en el País. Sin embargo, la motivación de las instituciones financieras no es la inclusión.

“...Los bancos están escuchando al mercado. La digitalización consigue de forma eficaz todos los datos de los usuarios, logra adquirir tanta cantidad de datos que alcanza a perfilar mejor al cliente. Con ello, se deja de crear productos para que los compre quien quiera y se empieza

a crear servicios que están destinados a la gente que los tiene como proveedor financiero, o crear productos que vaya a personas que no se tengan ahora mismo perfiladas.” (Entrevista a experto en la gestión de productos digitales, 23 Nov 2020)

La digitalización para las instituciones financieras presenta grandes oportunidades y desafíos. Se trata, quizás, de la principal alternativa para mantener participación de mercado.

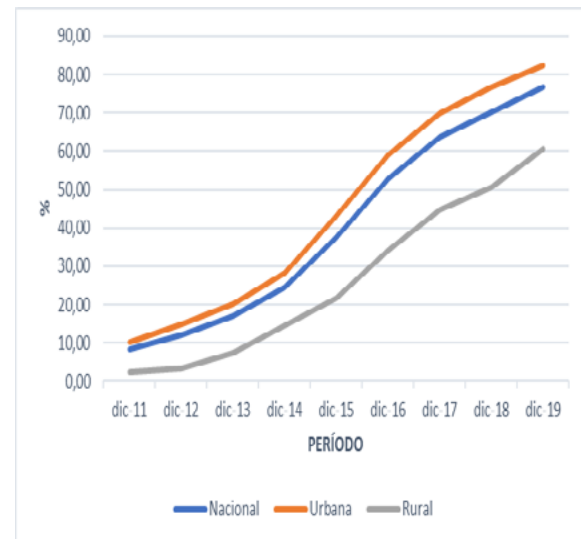
Con el surgimiento de la pandemia por COVID-19, el proceso de digitalización de las instituciones financieras se ha acelerado de manera vertiginosa. Ciertas restricciones que se dieron a raíz del confinamiento marcaron un antes y un después en el modo de compra de los usuarios, quienes no tuvieron otra opción que adquirir bienes o servicios a través de medios remotos como tiendas online, app, redes sociales o llamadas telefónicas.

“...A partir de la llegada del Covid hay un imperativo por volverse digital porque es el canal principal para ahora contactarse con los clientes, y es un canal que ya no diferencia a un banco grande de uno pequeño...” (Entrevista a Director de Consultoría y Tecnología, 26 Nov 2020).

En suma, a los datos obtenidos por la ARCOTEL, es de relevancia observar el avance en los niveles de posesión de teléfonos inteligentes en la población ecuatoriana haciendo una distinción entre el sector urbano y rural. Ver figura 1.

**Figura 1**

*Porcentaje de personas que tienen teléfono inteligente*



Fuente: Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares, diciembre 2018 y 2019.

Elaboración: Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC

El proceso de digitalización que en condiciones normales tomaría cinco años, prácticamente se dio en un año. No obstante, en Ecuador aún no existe una competencia digital, ni un mercado que permita a todas las organizaciones digitalizarse. Simultáneamente, el sector financiero notó que empresas con fines comerciales, que han experimentado un alto incremento en la demanda durante la pandemia, como por ejemplo Glovo, están abriéndose al financiamiento aprovechando el crecimiento de su nicho. Otra referencia es el caso de Mercado Libre, que en Argentina y Brasil se ha convertido en una billetera digital.

**Tabla 1**

*Cuentas de internet fijo y móvil por cada 100 habitantes.*

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Internet Fijo	3.35%	4.47%	5.98%	6.88%	8.25%	9.16%	9.76%	10.61%	11.48%	12.12%	13.25%
Internet Móvil	2.35%	10.48%	22.15%	26.66%	30.79%	34.97%	47.04%	52.50%	54.88%	54.06%	55.96%

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

ii. El rol de las Fintech

El surgimiento de las Fintech ha acelerado la digitalización de las finanzas a escala global. Las Fintech funcionan como facilitadores para penetrar nuevos segmentos de clientes y con necesidades muy delimitadas, ya que por su capacidad de innovación y nivel de especialización resultan tener una alta eficiencia en la solución de requerimientos específicos. En cambio, las IFIS, debido a su tamaño, suelen presentar obstáculos para innovar y dar respuesta inmediata a las exigencias del mercado. No obstante, son también las que poseen la masa de clientes y su información. Por consiguiente, si se enlazan las fortalezas de cada ente, es decir, volumen de clientes información+soluciones efectivas (IFIS y FINTECH respectivamente), es posible que se alcance una sinergia insuperable para aportar valor al consumidor y con ello mejorar la experiencia del usuario.

“...Las alianzas es lo que hará que la Banca se convierta en el centro de un ecosistema y asegurar su supervivencia dentro del mismo...” (Entrevista a Director de Consultoría y Tecnología, 26 Nov 2020).

Carballo y Dalle-Nogare (2019) resaltan:

“Un comportamiento importante que debe destacarse a priori sobre las Fintech y su papel en América Latina es que muestran una clara tendencia a servir segmentos de la población que hasta ahora no estaban cubiertos por el sistema

financiero tradicional y, tal vez marginalmente, por las microfinanzas. Esto resulta sumamente positivo en una región marcada por la desigualdad y la exclusión del sistema financiero” (p.17).

Entonces, ¿cómo deben ver las instituciones financieras a las Fintech? Se plantea que deben advertirse como aliados y sus proveedores de servicios especializados en los nichos que no pueden atender. Esta integración equivaldrá a un ganar-ganar.

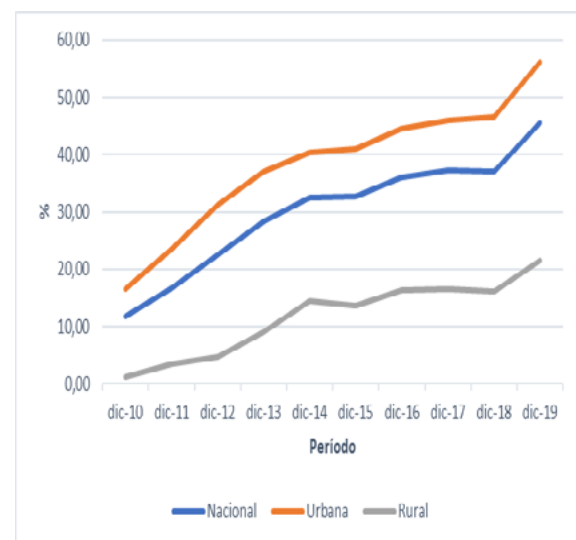
iii. Escenario esperado de la digitalización de las microfinanzas

Se espera que la digitalización democratice los servicios financieros, dependiendo del tipo de banca y del segmento en el que busque posicionarse.

“...La digitalización lo que hace es pasar de un punto físico a estar en todas las casas que posean internet, es inclusión financiera...” (Entrevista a experto en la gestión de productos digitales, 23 Nov 2020). Ver figura 2.

**Figura 2**

*Porcentaje de hogares que tienen acceso a internet.*



Fuente: Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares, diciembre 2018 y 2019.

Elaboración: Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC



Una banca digital puede llegar a obtener una gran cantidad de datos valiosos, que no solamente se asociaría al crédito, si no al estilo de vida de la persona. Por consiguiente, el mundo digital logra controlar como el usuario se desplaza, lo que permitirá diseñar un mapa de recorrido del cliente, que elevaría su experiencia de usuario y en consecuencia incrementaría la sinergia con los clientes.

“...No queremos venderle un crédito por que necesitamos colocar, queremos venderle algo que ellos necesiten...” (Entrevista a experto en la gestión de productos digitales, 23 Nov 2020)

Comparado con una oficina física, el costo del producto digital por cliente atendido es significativamente menor. Adicional, toda la información generada a través de dichos productos permite movilizar a la Banca hacia el concepto de data driven Company<sup>1</sup>. Ello permitiría, en el caso del microcrédito, por ejemplo, diseñar un método de calificación crediticia que se base en el comportamiento del usuario y no en parámetros fijos como es el caso actual. Es decir, a partir de allí, cambiar políticas de otorgamiento de créditos, sobre todo a este segmento que es catalogado como de mayor riesgo.

## b. Usuarios de microcréditos y digitalización

### i. Los microempresarios

El microempresario es, usualmente, el propietario de un negocio, cuyas ventas anuales no superan los \$100,000.00. Típicamente, sus actividades son venta de abarrotes, ropa, bazares, papelerías, comercio de cosméticos, pescadores, expendio de legumbres, de artesanías, refrescos, etc. Este sector económico compone la base de la pirámide, compuesta por el sector con menores oportunidades financieras. Con frecuencia, se considera a los microempresarios como económicamente vulnerables, entre otras

---

1 Empresa basada en datos: Las organizaciones que explotan y refinan data desarrollan una mejor toma de decisiones, mejores operaciones comerciales y una mayor participación del cliente (<https://www.mckinsey.com/>).

cosas, por su limitada formación académica. Por lo general, gestionan sus negocios en forma empírica e intuitiva. De igual manera, dependiendo de si se trata de una actividad formalmente registrada o informal, su capacidad crediticia es relativamente restringida. De hecho, el tipo de interés correspondiente al microcrédito es uno de los más altos en el Sistema Financiero Ecuatoriano. La atención a este segmento de clientes lo dan principalmente las Cooperativas y Mutualistas. Es necesario considerar, también, que existen microempresarios que, por razones como capacidad de endeudamiento e historial crediticio, tampoco son atendidos por las entidades mencionadas, razón por la que acuden a prestamistas informales no regulados y que llegan a usar de su debilidad. El INEC categorizó al 90.80% de las empresas como microempresas en el 2018. De ahí que se considere a este sector como un factor dinamizador para el desarrollo económico.

### ii. El cliente

Para el grupo de operadores financieros entrevistados, sus clientes son los microempresarios. Existe un equilibrio de género entre las personas que componen el portafolio, puesto que en muchos de los casos se mide el perfil como unidad familiar. Existen condiciones que dichos microempresarios deben cumplir para ser considerados clientes, siendo fundamental: enmarcarse bajo un rango de edad de entre 21 y 70 años, tener un negocio cuya antigüedad sea de mínimo 6 meses (dependiendo del tipo de microcrédito), calificación dada por el buró de crédito que represente un aceptable récord de pago en operaciones anteriores, o con otras IFIS o casas comerciales, presentación de cédula y planilla de servicio básico.

A pesar de la atención que brindan las Cooperativas, Mutualistas y algunos Bancos pequeños a los microempresarios, existe aún un número importante de personas no bancarizadas (no operan de ninguna forma a través del Sistema Financiero o Popular y Solidario), sobre todo en el área rural. Estas personas con acceso limitado a servicios financieros seguirán sin ser atendidas si el Sistema Financiero tradicional no encuentra

sobre este nicho una oportunidad de negocio.

“...En cuanto los bancos se den cuenta de ese océano azul (personas no bancarizadas) y se cercioren de que los costos operativos son mucho más bajos a través de la digitalización, van a ir por ellos. Hoy en día, creo que pocos bancos lo han identificado así. Quienes si lo están haciendo y a nivel de Latinoamérica son las Fintech...” (Entrevista a experto en la gestión de productos digitales, 23 Nov 2020)

Por ello es importante alcanzar una comunión entre la Banca y las Fintech para lograr inclusión financiera, como se comentó en la sección a.ii.

### c. Mecanismos de digitalización en microfinanzas

#### i. El producto

El producto principal del portafolio de microfinanzas es el microcrédito y su subsegmento denominado microcrédito de acumulación simple. No obstante, dentro de la cartera de créditos se encuentran diferentes tipos de financiamiento. Cabe mencionar, además, que la colocación del crédito implica simultáneamente la captación de cuentas de ahorro, corriente y la venta de seguros de vida y de desgravamen.

Previo a la pandemia del COVID-19, las operaciones de microfinanzas involucraban ya un cierto grado de digitalización en transacciones como desembolsos a través de la web. Con ello, el cliente quedaba registrado como usuario de banca móvil. Con el confinamiento, surgieron nuevas necesidades para los microempresarios. Paralelamente, los bancos improvisaron nuevas soluciones digitales orientadas a emprendedores. Para la calificación de estas operaciones se habilitó una aplicación para que desde el dispositivo móvil del ejecutivo y en la visita de campo, se efectúe la precalificación de la operación y la misma sea aprobada el mismo día. Sin embargo, la gestión de desembolso se ejecuta en la agencia. Bajo este escenario, la herramienta ha contribuido a minimizar el contacto físico, el intercambio de documentos

y a optimizar significativamente el tiempo de espera del cliente. Lo último se convierte en una propuesta de valor diferenciadora, ya que, para el microempresario, el tiempo que destina en movilizarse hacia el banco y hacer trámites personales es desaprovechado porque pierde oportunidad de forjar negocios si no está presente en su establecimiento comercial. La optimización de tiempos de respuesta que promete la digitalización concuerda con lo expresado por Lee y Lee, como se lo introdujo en la sección de referentes teóricos, ahora bien, también se evidencia que la digitalización en Ecuador está más orientada hacia la imagen externa de las IFIS, los procesos internos no están del todo digitalizados.

Los montos de microcrédito van desde los \$500.00 hasta los \$20,000.00, y el monto promedio de colocación se ubica entre \$2,500.00 y \$3,000.00. Para recomendar la suma de la operación, son los asesores quienes en territorio dimensionan el potencial de la actividad, la capacidad de crédito y validan lo declarado por el cliente.

Como obstáculos para alcanzar un crecimiento en el número de clientes y cifras de colocación, desde la visión de los operadores, se identifican, la calificación del buró de crédito, la estabilidad y antigüedad del negocio, la edad del solicitante, y el costo financiero. Ver tabla 2.

**Tabla 2**

*TasaactivaponderadaMicrocréditoAcumulación en el Sistema Financiero Ecuatoriano*

Año	2019	2020
Promedio	21,82%	21,46%
Desviación Estándar	3,39%	3,48%

Fuente: <https://datalab.asobanca.org.ec>

En el caso de Bolivia país de la región, Céspedes, Cossio y Calle (2018), concluyen “la eficiencia en el proceso de intermediación y la IF, habrían mejorado de manera significativa, repercutiendo positivamente en un mayor crecimiento económico, menor desigualdad y, por tanto, en la reducción de la pobreza en Bolivia” (p.119).

A pesar de las limitantes, el microcrédito es un producto que persistirá en el tiempo, mientras exista ese volumen sustancial de microempresarios que para apuntalar su actividad necesiten constantemente del apalancamiento financiero otorgado por las IFIS y sistema cooperado, un punto a observar es la intervención en cuanto a hacer eficiente la intermediación en términos de costos para lograr que el producto sea accesible a los segmentos más deprimidos, y esto vendría de la mano de la digitalización.

## ii. Barreras para profundizar la digitalización

Según el Global Findex<sup>2</sup> del 2017, la titularidad de cuentas entre los adultos en Ecuador aumentó del 37% en 2011 al 51% en 2017. Mientras tanto, en América Latina, de acuerdo con un estudio del BID, la exclusión financiera medida por la posesión de una cuenta bancaria se estima en el 49%. Estas cifras dejan notar que existen barreras que difieren en la profundización de la digitalización. Desde el punto de vista de los expertos entrevistados, es imprescindible considerar diversas variables para plantear estrategias de digitalización, como por ejemplo partir desde el entendimiento de la estratificación del nivel socioeconómico de los habitantes de las principales ciudades del Ecuador como Quito, Guayaquil y el resto del País, en donde el comportamiento de sus ciudadanos tiene marcadas diferencias, estas realidades diversas incidirán en como la bancarización no llegaría de la misma forma a toda la Geografía, en este mismo orden es menester considerar las condiciones de vida de la población del área rural, que de acuerdo al censo de población y vivienda del 2010 desarrollado por el INEC, compone el 37% de la población, en estos sectores los accesos al internet, a la telefonía móvil son inferiores en relación al sector urbano, como se muestra en las figuras 1 y 2, existe además una costumbre arraigada por mantener el dinero en casa, dadas esas circunstancias, a este segmento no bancarizado no se lo podría digitalizar sin que previamente las organizaciones del sector financiero popular y solidario los bancarice, y es

2 Base de datos sobre la inclusión financiera – Banco Mundial (<https://globalfindex.worldbank.org>)

esta banca cercana la que deberá formarlos hacia la digitalización.

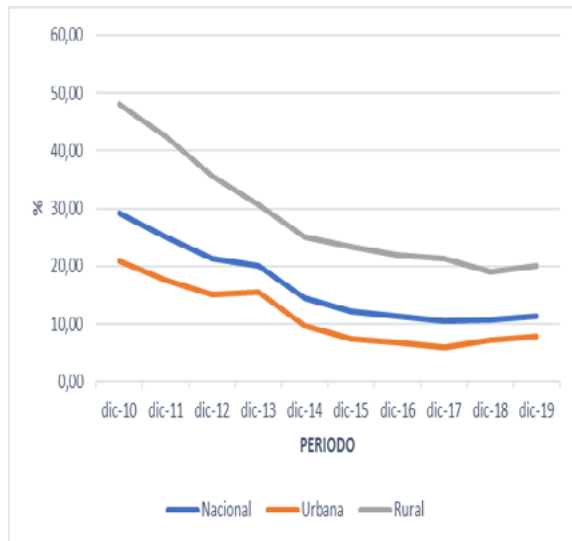
Otra barrera identificada es el conocimiento. Muchos usuarios de la banca creen que la banca digital es más insegura que la tradicional, cuando, por el contrario, con todas las medidas de seguridad que otorga la misma tecnología, se fortalece la seguridad de la banca digital. Un factor relevante e inexistente en el Ecuador es la presencia de políticas regulatorias que permitan fomentar el desarrollo de las FINTECH y la generación de ecosistemas con la Banca.

“...No se puede abogar por la inclusión financiera y conseguir que esto pase sin una de las cosas más importantes, que es que el Gobierno quiera que pase...” (Entrevista a experto en la gestión de productos digitales, 23 Nov 2020)

Además, no brindar a todos los ciudadanos de un país las mismas oportunidades para poder entrar al mercado financiero, representa una falla del mercado. Seguidamente, es importante hablar de la formación y aceptación de los servicios digitales. Si no se consigue que los usuarios los observen como un satisfactor de sus necesidades en el día a día, será difícil alcanzar su aceptación. Ver figura 3.

**Figura 3**

*Porcentaje de personas de entre 15 y 49 años que no tiene celular activado y en los últimos 12 meses no ha utilizado una computadora e internet*



Fuente: Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares, diciembre 2018 y 2019.

Elaboración: Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC

Los operadores identifican a los siguientes elementos como determinantes para la digitalización: la edad de los clientes, sobre todo los que componen la generación de baby boomers<sup>3</sup>, para quienes el proceso de adaptación a la tecnología es más lento, y de poco interés. Asimismo, el nivel de educación. Algunos clientes del portafolio cuentan con educación básica y otros no saben firmar. Estos aspectos guardan coherencia, en cierta forma, con lo declarado por el experto en cuanto a los procesos de formación o educación y la falta de estrategias de los gobiernos que lleven a la sociedad a alcanzar la inclusión financiera.

### Conclusiones

Esta investigación examinó cómo la digitalización de las microfinanzas se relaciona con la IF en Ecuador. Se identificaron algunas

3 Personas nacidas entre 1946 y 1964, bordean entre los 57 y 75 años.

barreras que restringen una adopción óptima de la digitalización. Para el efecto, se realizó un estudio cualitativo en Manabí, con ejecutivos de microfinanzas y expertos de la digitalización financiera a través de grupos focales y entrevistas a profundidad. El estudio ha identificado, en primer lugar, un incremento sustancial en el número de cuentas de internet fijo y móvil por cada cien habitantes en los últimos 10 años. Sin embargo, se apreciaría no ser suficiente para que el mercado ecuatoriano adopte la digitalización en forma disruptiva. En suma, se esboza que el factor que ha impulsado la tendencia por lo digital durante el último año fue la pandemia suscitada por el COVID-19. Agregando a lo anterior, se estima que en el sector rural sería inviable llegar a digitalizar en corto o mediano plazo, si primero no se bancariza de forma presencial. Sería un fin más que de la banca, del sistema cooperado, siempre y cuando sea financieramente viable. De igual manera, la banca no tendería a orientarse a segmentos vulnerables si esto no devenga en un beneficio económico.

La investigación también ha hallado que, en Ecuador, la ausencia de políticas públicas para la promoción de las microfinanzas y el soporte del gobierno ha debilitado el contexto para promover la IF. Ciertamente, la falta de regulaciones también ha limitado la expansión de las Fintech. Estos emprendimientos tecnológicos financieros deberían contemplarse dentro de las estrategias de los estados para empujar la IF y el logro de los ODS. Próximas investigaciones podrían abordar la pertinencia del marco jurídico para estimular emprendimientos tecnológicos que permitan la entrada de nuevos modelos de negocios y, que, en alianza con la banca, puedan atender al sector más vulnerable de la población y así conseguir el desarrollo de soluciones de IF.

### Referencias bibliográficas

- Alliance for Financial Inclusion (2013). *Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators*. Alliance for Financial Inclusion, Bangkok
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). 150 years of Fintech: An evolutionary

- analysis. *AJAF*, (3), 22.
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. *The international encyclopedia of communication theory and philosophy*, 1-11.
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Center for Financial Inclusion. (2013). Seizing the moment: On the Road to Financial Inclusion. Financial Inclusion 2020 a Global Forum.
- Céspedes, A., Cossio, J., Calle, S. (2018). Inclusión financiera y pobreza en Bolivia. *Revista de Análisis del BCB*, Banco Central de Bolivia, 29(2), 83-126
- Chen, K., Long, H., Liao, L., Tu, S., & Li, T. (2020). Land use transitions and urban-rural integrated development: Theoretical framework and China's evidence. *Land Use Policy*, 92, 104465.
- Chun-Tie, Y., Birks, M., & Francis, K. (2019). Grounded theory research: A design framework for novice researchers. *Sage Open Medicine*, 7, 1-8. <https://doi.org/10.1177/2050312118822927>
- Degryse, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. *ETUI research paper-working paper*.
- Chun-Tie, Y., Birks, M., & Francis, K. (2019). Grounded theory research: A design framework for novice researchers. *Sage Open Medicine*, 7, 1-8. <https://doi.org/10.1177/2050312118822927>
- Degryse, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. *ETUI research paper-working paper*.
- Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). *Measuring financial inclusion. The global index database* (Policy Research Working Paper No. WPS6025; p. 57). The world bank.
- EIU (Economist Intelligence Unit), 2018; Microscopio Global 2018: El entorno para la Inclusión Financiera; Patrocinado por AfDB, Bill & Melinda Gates Foundation, Accion, BID Lab, BID Invest, Accion, and Metlife Foundation. EIU, Nueva York, NY.
- Kabakova, O., & Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of Business Research*, 89, 198-205. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.066>
- Kar, S., & Schuster, C. (2016). Comparative projects and the limits of choice: Ethnography and microfinance in India and Paraguay. *Journal of Cultural Economy*, 9(4), 347-363. <https://doi.org/10.1080/17530350.2016.1180632>
- Kuada, J. (2019). 12—Financial Inclusion and the Sustainable Development Goals. In D. Makina (Ed.), *Extending Financial Inclusion in Africa* (pp. 259-277). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814164-9.00012-8>
- Lee, S. H., & Lee, D. W. (2016). A study on fintech based on actual cases. *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, 9(8), 439-448.
- Okello Candiya Bongomin, G., & Munene, J. C. (2020). Financial Inclusion of the Poor in Developing Economies in the Twenty-first Century: Qualitative Evidence from Rural Uganda. *Journal of African Business*, 21(3), 355-374. <https://doi.org/10.1080/15228916.2019.1646601>
- Ortiz-Montes, S., & Núñez-Tabales, J. M. (2017). Inclusión Financiera: Diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45-54.
- Ozili, P. K. (2020). Contesting digital finance for the poor. *Digital Policy, Regulation and*

*Governance.*

- Rouse, M., & Verhoef, G. (2017). Banca móvil en el Africa Sub-Sahariana: asentando el camino hacia el desarrollo financiero.
- Rubini, A. (2018). *Fintech in a flash: financial technology made easy*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Sarma, M. (2008). *Index of financial inclusion*. Indian council for research on international economic relations. <http://hdl.handle.net/10419/176233>
- Stolterman, E., & Fors, A. C. (2004). Information technology and the good life. In *Information systems research* (pp. 687-692). Springer, Boston, MA.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1994). Grounded theory methodology. In *Handbook of qualitative research* (pp. 273–285).
- Tihinen, M., Kääriäinen, J., Ailisto, H., Komi, M., Parviainen, P., Tanner, H., ... & Valtanen, K. (2016). The Industrial Internet in Finland: on route to success?
- Townsend, R. M. (1995). Consumption Insurance: An Evaluation of Risk-Bearing Systems in Low-Income Economies. *Journal of Economic Perspectives*, 9(3), 83–102. <https://doi.org/10.1257/jep.9.3.83>
- UNSGSA. (2020). *Financial inclusion*. United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development. <https://www.unsgsa.org/about/financial-inclusion>
- Venet, B. (2019). FinTech and financial inclusion. In *A Research Agenda for Financial Inclusion and Microfinance*. Edward Elgar Publishing.
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. *Financial Innovation*, 2(1), 1-16.
- Zoom Video Communications. (2020). *Zoom*. <https://zoom.us>