

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

[DOI 10.35381/cm.v11i3.1825](https://doi.org/10.35381/cm.v11i3.1825)

El uso de los sistemas de pago móviles y su impacto en la inclusión financiera

The use of mobile payment systems and their impact on financial inclusion

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo
fernandocj73@uniandes.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-9610-6087>

Erika Trinidad Solorzano-Moreira
erikasm12@uniandes.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0006-4220-381X>

Laura Estefanía Moya-Rubio
ua.lauramr06@uniandes.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cañar, Cañar
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0008-2343-7682>

Recibido: 25 de junio 2025
Revisado: 30 de julio 2025
Aprobado: 15 de septiembre 2025
Publicado: 01 de octubre 2025

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar el impacto del uso de los sistemas de pago móviles en la inclusión financiera de los habitantes de Ambato. La investigación fue bibliográfica en base a datos informativos tomados de libros, revistas, artículos publicados en diferentes medios. Los resultados reflejaron que el uso de los sistemas de pago móviles es una opción ideal para evitar llevar efectivo o tarjetas físicas, por la seguridad y facilidad en las compras de manera eficiente en su día a día, de esta manera evitar robos, estafas. El pago móvil es primordial para agilizar procesos financieros, nos ahorra viajes, colas en las filas, además las herramientas son fáciles de utilizar. En conclusión, el uso de los sistemas de pago móviles es accesible, cómodo e indispensable para la vida cotidiana, ayuda ahorrar el tiempo y nos brinda facilidad en nuestros tramites.

Descriptores: Banco, pago, sistema en línea, comprador, ahorro. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the impact of the use of mobile payment systems on the financial inclusion of the inhabitants of Ambato. The research was bibliographic, based on information taken from books, magazines, and articles published in different media. The results showed that the use of mobile payment systems is an ideal option for avoiding carrying cash or physical cards, due to the security and ease of making purchases efficiently in everyday life, thus preventing theft and fraud. Mobile payment is essential for streamlining financial processes, saving us trips and queues, and the tools are easy to use. In conclusion, the use of mobile payment systems is accessible, convenient, and indispensable for everyday life, helping to save time and making our transactions easier.

Descriptors: Bank, payment, online system, buyer, savings. (UNESCO Thesaurus)

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los sistemas de pago móviles han ganado popularidad en Ecuador, transformando la manera en que los ciudadanos realizan transacciones financieras. Estos sistemas permiten a los usuarios efectuar pagos, transferencias y acceder a servicios bancarios a través de dispositivos móviles, lo que facilita la inclusión financiera, especialmente en áreas con limitada infraestructura bancaria. Sin embargo, en ciudades como Ambato, el uso de estos sistemas no ha alcanzado su pleno potencial, lo que plantea dudas sobre su efectividad para promover la inclusión financiera en sectores de la población que aún carecen de acceso a servicios tradicionales. (Pérez, 2022)

La tecnología digital es una herramienta de uso espectacular hoy en día, nos ayuda en todos los procesos, nos facilita los trabajos y que aceres. Conecta a la mayoría de las personas, es un proceso fácil acceso y su uso es eficaz. En la actualidad tenemos los teléfonos inteligentes, de igual manera fácil acceso a las redes sociales. La tecnología avanza y se coloca en primer lugar la mayoría de las empresas, se encuentran en la vanguardia en constantes capacitaciones del personal (Elac, 2022). La banca móvil brinda servicios financieros por medio de aplicaciones en dispositivos móviles, tablets, laptops. Es utilizado para realizar transacciones como pagos de artículos, compras de comida, ropa y transferencias que se envía a personas y empresas, sin restricción de horario. Es una herramienta de última tecnología que es acoplada a bancos, cooperativas que ofrecen servicios a todas las personas de manera remota. (Pérez, 2022)

La inclusión financiera en Ambato sigue siendo un desafío, ya que muchas personas aún dependen de métodos de pago tradicionales, como efectivo o transferencias bancarias físicas. Es importante señalar que el acceso a la banca formal en la provincia de Tungurahua es limitado, y los servicios financieros digitales aún no están al alcance de todos los segmentos de la población. La falta de acceso a la banca tradicional y el bajo nivel de educación financiera son barreras significativas para la adopción de tecnologías financieras en el país. (Pérez, 2022)

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

El impacto de los sistemas de pago móviles en la inclusión financiera ha sido documentado en varios estudios internacionales, los cuales muestran que, si bien los pagos móviles pueden aumentar el acceso a servicios financieros, factores como la confianza en la tecnología, la seguridad y el nivel de educación financiera de los usuarios influyen directamente en su adopción. En este sentido, el estudio en Ambato tiene como propósito identificar cómo estos factores influyen en la adopción de pagos móviles en la ciudad y cómo pueden contribuir a mejorar la inclusión financiera para los sectores más vulnerables. (Montaner, 2021); (Morales, 2013); (Morales, 202)

El sistema financiero aumentado a nivel internacional vinculando a toda una sociedad, mediante la banca móvil, lo que da acceso a todos los servicios de la banca y compras en línea solo con el uso tecnológico equipos móviles. A nivel internacional existe mucho éxito con la implementación de estas plataformas tecnológicas MTN Money y a Smart Money. (Chun, 2021)

Las Instituciones Financieras son parte de una red de Desarrollo que se utiliza de manera digital sobre lo financiero, que, en épocas de pandemia, fue la primera en usarse la banca móvil es una principal herramienta para realizar transferencias y pagos (Jaramillo, 2021). En la actualidad, la banca financiera es un gran desafío que enfrenta los países en desarrollo pues millones de personas no tienen acceso, la creación de un entorno propicio para la entrada, aportara en la innovación y el crecimiento de nuevas empresas, principalmente para las pequeñas empresas que están principalmente excluidas. (Muñoz, 2021)

El uso de la tecnología financiera y la banca son servicios bancarios por internet para complementar las compras ser más fáciles. Se busca que la tecnología financiera sea un complemento de la banca tradicional, permitiendo atender sectores que estaban descuidados (Alien, 2020). Este estudio busca determinar si estos sistemas han logrado incrementar el acceso a servicios financieros en la región, facilitando transacciones, ahorros y otros servicios que promueven la inclusión. El

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

problema para investigar es ¿El impacto que tiene el uso de los sistemas de pago móviles en la inclusión financiera de los habitantes de Ambato?

El objetivo de estudio es: Analizar el impacto del uso de los sistemas de pago móviles en la inclusión financiera de los habitantes de Ambato, evaluando los factores que afectan su adopción y cómo estos sistemas contribuyen al acceso a servicios financieros. La operación digital es de fácil acceso, para toda una sociedad, que también promueve la inclusión de personas con capacidades facilitando el proceso que vayan a realizar ya que se utiliza de manera digital. La operación digital fortalece el crecimiento de todas las pequeñas, medianas y grandes empresas.

La operación digital crea nuevos vínculos financieros, además, la conectividad a los sistemas de pago digitales produce un impacto positivo, y el crecimiento de las pequeñas empresas y en el acceso de las mujeres a los servicios financieros formales. En la pandemia las gestiones se generalizó a través de los procesos virtuales el uso de la tecnología la banca móvil, para realizar pedidos de comida, ropa, y accesorios, así evitar salir a las calles, en la pandemia fue donde los procesos financieros crecieron y hoy en día, es de uso normalizado.

La banca móvil es una herramienta eficaz para el ser humano, donde ayuda hacer su trabajo de manera virtual, sin necesidad de viajar, nos ahorra horas y horas de muchos procesos que se efectúa en los bancos, cooperativas, tiendas, comerciales, hasta en las gasolineras cobran mediante la banca móvil. Los pagos con los celulares es lo más utilizado a nivel mundial, mejora los procesos con más eficacia, fácil manejo, los costos son accesibles en comparación del tiempo que ahorramos.

Con los pagos móviles se realiza y se recibe los pagos, sea cual sea la necesidad, o solicitud del cliente y servicio es rápido, seguro y cómodo. Afirmando que son los principales beneficios de la banca móvil.

Los pagos móviles nos evitan ir a los cajeros, con solo hacer una transferencia, nos ayuda en ser víctimas de robo, ya que siempre están asechando cuando se va a retirar dinero. Otro beneficio que nos brinda los pagos móviles es que guardan nuestros datos ya que son confidenciales, de vez en cuando nos dan premios, vales

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

para canjear, hasta descuentos fácil y rápido con solo hacer compras en sus empresas.

Este estudio tiene como objetivo analizar cómo el uso de sistemas de pago móviles en Ambato impacta en la inclusión financiera, identificando tanto las oportunidades como las barreras que enfrentan los ciudadanos en su adopción. De esta manera, se busca comprender si estos sistemas pueden mejorar el acceso a servicios financieros para los sectores más vulnerables de la ciudad y cómo los factores tecnológicos y sociales influyen en su adopción (Pérez, 2022)

En la adopción del sistema de pago a través de móviles es actualmente la forma de pago que se utiliza con más frecuencia ya sea en las compras en línea, recargas de diferentes servicios, o simplemente realizar pagos cotidianos como comprar comida.

MÉTODO

El tipo de investigación que se utilizó es la investigación bibliográfica ya que se llevó a cabo una investigación sobre el objeto de estudio en base a datos informativos tomados de libros, revistas, artículos publicados en diferentes medios. Al igual se trabajó con la investigación de campo pues se tuvo como propósito obtener datos del sector financiero de la ciudad de Ambato mediante la observación, así mismo se aplicó una encuesta y una entrevista las cuales ayudaron con la recolección de datos. (Hernández, Fernández & Batista (2014)

También la investigación fue descriptiva, mediante este tipo de investigación se podrá obtener un análisis de las variables de estudio en donde se pretende diferenciar las principales características del objeto de estudio, la descripción es fundamental para el análisis de los fenómenos usando criterios de manera sistemática brindando una información clara que esté sujeta a comparación de otras fuentes, a la vez permitirá la percepción del uso de sistemas de pagos móviles y su inclusión en el sector financiero específicamente en los usuarios así como también en las entidades.

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

RESULTADOS

El actual proceso de investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de inclusión financiera, y el conocimiento de uso del sistema de pagos móviles en la Ciudad de Ambato. Lo cual se realizó una encuesta con una estructura de 12 preguntas, se aplicó a 171 personas población objetivo. De igual manera se realizó la entrevista que consta de 7 preguntas abiertas se aplicó a una persona que forma parte de una entidad financiera. Con los instrumentos que se aplicó, se recabó suficiente información, las experiencias de las personas fue fundamental ya que aportó significativamente en el proceso de investigación. La información fue verificada y confiable.

Se ha ejecutado el análisis y la discusión de los resultados de 171 personas encuestadas residentes de la Ciudad de Ambato los cuales son mayores de 18 años, cabe señalar que este proceso es sumamente relevante debido a que permite obtener datos con sentido lógico lo que permite el logro de una mayor comprensión de nuestro proyecto de investigación, y estos son los siguientes resultados.

La distribución de género de las personas encuestadas nos da a entender que predomina el sexo masculino dentro de los resultados. Por otra parte, la mayoría de las personas posee una cuenta de ahorros dentro de una entidad financiera, es decir que la mayoría de la población necesita el apoyo y el aporte de diferentes bancos y cooperativas.

En la ciudad de Ambato se ha erradicado notablemente el uso de herramientas del sistema financiero y la comunidad coloca su confianza en bancos, cooperativas y mutualistas. De igual manera, existen diferentes opciones al momento de efectuar pagos como por ejemplo a través del uso de transferencias y tarjetas de crédito entre otros, como podemos ver la tecnología se ha convertido en un aspecto importante en la economía de una persona.

En ese mismo contexto, es visible que las personas optan por los pagos móviles debido a que estos suelen ser más rápidos y logran satisfacer las necesidades del consumidor. Ahora bien, en un mundo lleno de consumidores de diferentes objetos

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

es importante mencionar que la gente opta más por las compras de vestimenta debido a que la sociedad se ve enfocada en vestir a la moda por otro lado existe un grupo de personas que gasta en alimentación y salud cada aspecto es importante en la vida del ser humano, pero es más importante la facilidad al momento de adquisición que posee el consumidor final.

Los resultados también reflejaron que el sistema de pagos móviles es usado con mayor frecuencia cada día y va tomando más poder dentro de la comunidad por la facilidad que se logra mediante su uso.

Al ser una ventaja el uso de los pagos móviles existe algunas falencias como por ejemplo que el sistema de pagos sea más ágil, no haya cobro de comisiones y sea eficaz.

DISCUSIÓN

En un mundo cambiante que surgen varios cambios tecnológicos continuamente las personas desean y a la par de estos cambios es decir en los tiempos pasados los pagos hacían siempre en efectivo, cheque y depósitos ahora hemos avanzado enormemente que los pago y la compras se efectúan solo por el uso del teléfono celular este objeto se ha convertido en una necesidad para una persona ya que facilita la vida del ser humano, ya que por una llamada por diferentes apps se puede hacer compras y pagos desde diferentes lugares. El uso de los pagos móviles es un sistema esencial para la vida cotidiana de la comunidad donde intervienen diferentes entidades financieras estas últimas aportan con diferentes herramientas y servicios financieros todo esto permite que el usuario se encuentre satisfecho.

Para mayor obtención de resultados también se realizó una entrevista a una empleada de una entidad financiera sobre el manejo de los pagos móviles y se determina que como que entidad financiera es importante avanzar y estar pendientes a los cambios tecnológica y acceder a estas con la finalidad de evitar quedarse atrás en una competencia del sistema financiero pues existen un sinnúmero de bancos y cooperativas y cada una ofrece diferentes servicios con el fin

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

de tener más usuarios y mucho socios lo que se ha intensificado el uso del sistema de pagos móviles y en base a esto ser el mejor dentro del sistema económico.

CONCLUSIONES

En conclusión, el uso de los sistemas de pago móviles se utiliza más en cooperativas de ahorro y crédito, mediante transferencias y tarjetas de débito para la compra de vestimenta y alimentación, lo que los usuarios sugieren que el sistema de pagos sea más fácil de utilizar y se disminuyan los costos por los servicios.

El uso de los sistemas de pago móviles es una opción ideal para evitar llevar efectivo o tarjetas físicas, por la seguridad y facilidad en las compras de manera eficiente en su día a día, de esta manera evitar robos, estafas. El pago móvil es primordial para agilizar procesos financieros, nos ahorra viajes, colas en las filas, además las herramientas son fáciles de utilizar.

Se puede concluir en base a lo investigado que el uso de los sistemas de pago móviles es accesible, cómodo e indispensable para la vida cotidiana, ayuda ahorrar el tiempo y nos brinda facilidad en nuestros tramites. Con la banca móvil se trabaja de manera segura y confiable, nuestros datos confidenciales son resguardados internamente.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Alien. (2020). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital Desarrollo de un Modelo Predictivo. *Ciencia Latina*, 7(6).
<https://n9.cl/4gky9>

Fernando Juvenal Chala-Jaramillo; Erika Trinidad Solorzano-Moreira; Laura Estefanía Moya-Rubio

- Chun, P. (2021). Sin campo para la vieja banca: indicadores de aceptación para la banca en línea en China. *Revista internacional de la administración*, 32. <https://n9.cl/5nav5>
- Elac. (2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. *CEAPAL, Agenda Digital para América Latina y el Caribe*. <https://n9.cl/5cdat>
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw- HILL Interamericana., S.A.
- Jaramillo, W. (2021). Resiliencia y Transformación Digital de las Finanzas para el Desarrollo en épocas pandémicas. Ecuador. <https://n9.cl/m0j14i>
- Montaner, B. (2021). Marketing móvil basado en aplicaciones. (Tesis de pregrado). Universidad de la Rioja. <https://n9.cl/q2q19>
- Morales, E. (2020). Aplicación geo informática para dispositivos móviles. Publicación técnica (432), 68. <https://n9.cl/h516p>
- Morales, M. (2013). Aplicaciones nativas orientadas a servicios y recursos de bibliotecas universitarias. *EDUTEC*, Universidad a distancia Costa Rica. <https://n9.cl/eahs8>
- Muñoz Toalombo, P. (2022). INCLUSIÓN FINANCIERA Y SUS DETERMINANTES EN EL CANTÓN AMBATO. Ecuador. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. <https://n9.cl/jok0vb>
- Perez. (2022). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital Desarrollo de un Modelo Predictivo. *Ciencia Latina*, 7(6). <https://n9.cl/4gky9>