

PERFIL Y COMPORTAMIENTO DEL USUARIO FINTECH SEGÚN EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN LAS COHORTES GENERACIONALES (1946 – 2012)

PROFILE AND BEHAVIOR OF FINTECH USERS BY LEVEL OF FINANCIAL LITERACY IN GENERATIONAL COHORTS (1946–2012)

Recibido: 27/12/2024 - **Aceptado:** 31/03/2026

Ana Cristina Mora Lucero

Docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Tulcán - Ecuador

Magíster en Dirección y Gestión Financiera
Universidad Internacional de la Rioja

ana.mora@upec.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8655-4092>

Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón

Docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Tulcán - Ecuador

Magíster Ejecutiva en Dirección de Empresas con
Énfasis en Gerencia Estratégica
Universidad Regional Autónoma de los Andes

lucia.bastidas@upec.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-8519-9060>

Gisselle Mariuxi Cárdenas Fierro

Docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Tulcán - Ecuador

Magíster en Mercadotecnia
Universidad de las Fuerzas Armadas

gisselle.cardenas@upec.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0363-1126>

Ángel Ramón Sabando García

Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo
Domingo
Santo Domingo - Ecuador

Magíster en Estadística Mención en Estadística Aplicada
Universidad Técnica de Manabí

arsabando@pucesd.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2696-015X>

Como citar este artículo:

Mora, A. C., Bastidas, J. L., Cárdenas, G. M., & Sabando, A. R. (Julio - diciembre de 2026). Perfil y comportamiento del usuario fintech según el nivel de educación financiera en las cohortes generacionales (1946-2012). *Visión Empresarial*, Vol. 16, Núm. 2, 8 – 28. <https://doi.org/10.32645/13906852.1462>



Resumen

El propósito de la investigación es analizar la relación entre la educación financiera y el perfil y comportamiento del usuario *Fintech*, identificando las brechas generacionales en el acceso, uso y adopción de productos financieros digitales en la provincia del Carchi. La investigación se enfocó en cohortes generacionales nacidas entre 1946 y 2012. El trabajo se desarrolló con un enfoque cuantitativo, un diseño exploratorio, descriptivo y correlacional. La información se obtuvo mediante una encuesta estructurada de 33 ítems, aplicada a una muestra estratificada de 2.021 personas residentes en la provincia del Carchi, incorporando variables sociodemográficas como edad, género y ubicación territorial. El análisis de datos se efectuó con técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, orientadas a reconocer patrones, establecer asociaciones y verificar diferencias significativas entre las variables del estudio, garantizando correspondencia entre los objetivos propuestos y los procedimientos metodológicos empleados. Los resultados evidencian contrastes generales en los niveles de educación financiera y en la conducta del usuario *Fintech* según la generación. La Generación X registra mayor educación financiera, pero mantiene una adopción limitada de productos *Fintech*, sobre todo en inversión y banca digital. Los *Millennials*, por su parte, muestran mayores niveles de endeudamiento, vinculados a una preparación financiera insuficiente. Las generaciones Z y Alfa presentan brechas más amplias en conocimientos financieros básicos, pero muestran mayor apertura hacia el uso de plataformas digitales. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer la educación financiera desde edades tempranas, mediante estrategias diferenciadas por generación que contribuyan a un ecosistema *Fintech* más inclusivo y sostenible en la provincia del Carchi.

Palabras clave: Educación financiera, inclusión financiera, comportamiento financiero, cohortes generacionales, usuarios *Fintech*.

Abstract

The purpose of the research is to analyze the relationship between financial education and the profile and behavior of *Fintech* users, identifying generational gaps in access, use, and adoption of digital financial products in the province of Carchi. The research focused on generational cohorts born between 1946 and 2012. The work was developed using a quantitative approach and an exploratory, descriptive, and correlational design. The information was obtained through a structured survey of 33 items, applied to a stratified sample of 2,021 people residing in the province of Carchi, incorporating sociodemographic variables such as age, gender, and geographical location. Data analysis was performed using descriptive and inferential statistical techniques aimed at recognizing patterns, establishing associations, and verifying significant differences between the study variables, ensuring correspondence between the proposed objectives and the methodological procedures employed. The results show general contrasts in financial literacy levels and *Fintech* user behavior according to generation. Generation X has higher financial literacy but maintains limited adoption of *Fintech* products, especially in investment and digital banking. Millennials, on the other hand, show higher levels of indebtedness, linked to insufficient financial preparation. Generations Z and Alpha have wider gaps in basic financial knowledge but show greater openness to the use of digital platforms. These findings highlight the need to strengthen financial education

from an early age, through strategies differentiated by generation, which contribute to a more inclusive and sustainable *Fintech* ecosystem in the province of Carchi.

Keywords: Financial education, financial inclusion, financial behavior, generational cohorts, Fintech users.

Código JEL: G53, D14, O16.

Introducción

La constante transformación digital de los servicios financieros, junto con el surgimiento y consolidación de las tecnologías financieras conocidas como *Finanzas y Tecnología (Fintech)*, han configurado nuevos patrones de consumo, ahorro e inversión a nivel global. Este proceso de innovación ha modificado de manera sustantiva la forma en que las personas interactúan con el sistema financiero, generando tanto oportunidades como desafíos para la inclusión financiera, particularmente en lo relacionado con el acceso, uso y comprensión de productos y servicios digitales por parte de distintos grupos generacionales (Arner, Barberis y Buckley, 2016; Kotler y Keller, 2016).

En este escenario, la educación financiera se consolida como un componente clave para tomar decisiones económicas con sustento, pues favorece una participación consciente, segura y responsable dentro del ecosistema financiero digital (Lusardi & Mitchell, 2016).

Esta investigación tiene como objetivo caracterizar el perfil y la conducta del usuario *Fintech* según su nivel de educación financiera, incorporando las particularidades de las cohortes generacionales nacidas entre 1946 y 2012. En efecto, cada generación ha construido una relación distinta con los productos financieros tradicionales y con las alternativas digitales, marcada por condiciones económicas, sociales, tecnológicas y culturales propias de su momento histórico. Así, los *Baby Boomers* y la Generación X suelen mantener patrones prudentes y presentan menor disposición a adoptar herramientas digitales. En contraste, los *Millennials* y la Generación Z muestran mayor apertura al uso de plataformas *Fintech*, aunque dicha apertura no siempre se acompaña de bases financieras sólidas, lo cual eleva el riesgo de sobreendeudamiento o de un uso poco eficiente de los servicios financieros digitales (Hernández Sampieri et al., 2022; OECD, 2020).

En cuanto a la metodología, el estudio se ejecutó con un enfoque cuantitativo y un diseño exploratorio, descriptivo y correlacional. La información se levantó mediante una encuesta estructurada aplicada a una muestra estratificada; posteriormente, los datos se procesaron con técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, lo que permitió reconocer tendencias, establecer asociaciones y detectar diferencias significativas entre educación financiera, comportamiento financiero e inclusión digital.

La articulación entre educación e inclusión financieras resulta especialmente relevante, porque ayuda a explicar de qué manera el conocimiento y las habilidades financieras condicionan el uso efectivo de las tecnologías *Fintech*. En consecuencia, los resultados no solo enriquecen la literatura académica, sino que también aportan evidencia útil para orientar políticas públicas, programas formativos y soluciones tecnológicas dirigidas a disminuir brechas de inequidad financiera entre generaciones y a impulsar un desarrollo financiero más inclusivo y sostenible.

Marco teórico

Educación financiera

Diversos estudios han señalado que la educación financiera constituye un pilar clave en la formación de las personas, ya que se entiende como un proceso mediante el cual los individuos incorporan conocimientos, fortalecen competencias y desarrollan actitudes que les permiten comprender

nociones financieras, decidir con mayor criterio y utilizar de manera responsable los productos y servicios financieros (Encalada et al., 2022; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2013).

Esta capacidad cobra mayor importancia en escenarios donde la oferta de instrumentos financieros se expande con rapidez a través de medios digitales, especialmente en un contexto caracterizado por el crecimiento y consolidación de las soluciones *Fintech*. Su valor radica en que contribuye a mejorar la planificación del gasto, fomenta el hábito del ahorro, reduce la probabilidad de endeudamiento excesivo y fortalece la preparación ante situaciones económicas imprevistas. Además, impulsa la autonomía, facilita la identificación de riesgos y promueve decisiones más prudentes frente a oportunidades financieras.

De acuerdo con el Banco de Desarrollo del Ecuador (2022), una ciudadanía con mayores niveles de educación financiera favorece la estabilidad económica general, debido a que promueve un uso más responsable del crédito y del ahorro, lo que disminuye la vulnerabilidad ante episodios de crisis.

Atkinson y Messy (2012) proponen tres dimensiones fundamentales para comprender la educación financiera:

1. Conocimiento financiero, relacionado con el dominio de conceptos como inflación, riesgo y diversificación.
2. Habilidades financieras, entendidas como la capacidad para elaborar presupuestos, comparar alternativas y tomar decisiones estratégicas.
3. Actitudes financieras, vinculadas con la percepción, la confianza y la disposición hacia el ahorro, la inversión y el control del gasto.

En el análisis por generaciones, se observan diferencias relevantes. La Generación X (1965–1980) ha incorporado paulatinamente el uso de servicios digitales, aunque aún conserva prácticas tradicionales; mientras tanto, los *Millennials* (1981–1996) presentan una alta adopción de herramientas *Fintech*, pero con niveles de conocimiento todavía limitados, lo que puede derivar en hábitos de consumo y endeudamiento poco responsables (Gutiérrez & Herrera, 2021). La Generación Z (1997–2012), nativa digital, presenta familiaridad con apps financieras, pero requiere formación formal para su uso adecuado. Si bien existen avances en acceso, solo una fracción significativa de la población, particularmente la joven, convierte ese conocimiento en conductas financieras responsables. Esto evidencia la necesidad de programas formativos orientados por cohortes, desde edades tempranas y con enfoque práctico.

Inclusión financiera

La inclusión financiera se refiere al acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros formales, como cuentas de ahorro, seguros, créditos y medios de pago digitales, por parte de toda la población, especialmente grupos tradicionalmente excluidos (AFI, 2019; Banco Mundial, 2020). Es reconocida como una herramienta clave para reducir la pobreza, promover la equidad y contribuir al crecimiento económico sostenible.

Según el Grupo Credicorp (2024), la inclusión financiera debe analizarse a través de tres dimensiones:

1. Acceso: disponibilidad y cercanía de productos financieros (infraestructura, canales digitales).
2. Uso: frecuencia y tipo de productos utilizados (transacciones, ahorro, créditos).
3. Calidad percibida: experiencia del usuario, confianza en la institución y satisfacción con los servicios.

En Ecuador, la inclusión financiera enfrenta barreras estructurales como costos operativos, baja educación financiera y desconfianza hacia las instituciones (Córdova y Villamonte, 2022). Estas limitaciones afectan más a poblaciones rurales, mujeres y personas con bajo nivel educativo.

El contexto generacional es determinante. La Generación X aún prefiere canales presenciales, pero ha adoptado gradualmente herramientas digitales. Los *Millennials* y la Generación Z utilizan masivamente servicios *Fintech*, como billeteras móviles y plataformas de inversión, aunque no siempre de forma estratégica. La Generación Alfa, aún en formación, representa el reto de consolidar una educación financiera temprana alineada con herramientas digitales flexibles (Banco Central del Ecuador, 2024).

De este modo, la inclusión no solo depende de la disponibilidad de productos, sino también del grado de comprensión y confianza del usuario. La exclusión financiera por desconocimiento, discriminación o falta de acceso limita el aprovechamiento de las ventajas que ofrece el sistema financiero moderno.

Teoría del capital humano: Un enlace entre educación financiera e inclusión

Becker (1964), plantea en su teoría del capital humano, que la inversión en educación y habilidades incrementa la productividad individual, mejora la toma de decisiones y favorece resultados económicos sostenibles. Esta teoría sostiene que la educación y la formación actúan como inversiones que aumentan el capital productivo de las personas a lo largo de su vida.

La educación en finanzas personales constituye una inversión valiosa y socialmente relevante porque fortalece la capacidad de las personas para examinar con criterio los productos y herramientas financieras disponibles, evaluar los riesgos asociados a su uso y vincularse de forma más segura, autónoma y responsable con los servicios del sistema financiero tradicional.

Este aprendizaje no se limita a ampliar destrezas técnicas; también impulsa la toma de decisiones informadas, fundamentales para sostener el bienestar económico de los individuos a lo largo del tiempo. En esta línea, evidencia reciente sugiere que un mayor nivel de educación financiera se relaciona estrechamente con una inclusión financiera más efectiva, al mejorar la comprensión de los productos financieros, los derechos de los usuarios y las capacidades requeridas para participar activamente en el sistema financiero (Alqam & Hamshari, 2024). Asimismo, un mayor grado de inclusión financiera facilita poner en práctica lo aprendido, convirtiéndolo en hábitos financieros responsables, prudentes y sostenibles, lo que se refleja en el control del gasto y del endeudamiento. Además, la relación entre educación e inclusión financiera no solo facilita el acceso a servicios financieros,

sino que también promueve el empoderamiento económico de la población y refuerza un sistema financiero más justo y resistente.

Este vínculo permite caracterizar al usuario de servicios financieros tecnológicos como una persona que integra conocimientos financieros sólidos con competencias digitales suficientes para utilizar aplicaciones y plataformas de manera segura, eficiente y responsable, independientemente de su grupo etario.

Materiales y métodos

El diseño metodológico de esta investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo, los tipos de investigación aplicados son exploratorio descriptivo y correlacional. Este enfoque metodológico permite identificar patrones de comportamiento y establecer las diferencias entre generaciones.

La población está compuesta por las generaciones Baby Boomers, Generación X, Millennials, Generación Z y Alfa (2011), segmentadas por rangos de edad y criterios demográficos de la provincia del Carchi. Se utilizó como fuente de investigación la información pública del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Censo del Ecuador 2022.

Tabla 1
Distribución poblacional por generación

	Población	Muestra
Baby Boomers	13.000	369
Generación X	28.023	475
Millennials	35.945	465
Generación Z	43.146	530
Alfa 2011	15.824	182
TOTAL	136.341	2.021

Nota. Datos tomados del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2024).

La muestra responde a un enfoque probabilístico que combina lo aleatorio simple y el muestreo estratificado. Esta técnica asegura una adecuada representación de cada grupo y permite cotejos entre cohortes.

Tabla 2

Encuestas realizadas por generación y por cantón

Cantones	Baby Boomers	Generación X	Millennials	Generación Z	Alfa 2011
Bolívar	50	43	38	48	16
Espejo	29	38	37	46	15
Mira	35	36	30	38	12
Montúfar	45	83	78	92	30
Huaca	30	24	20	25	8
Tulcán	180	252	261	282	101
TOTAL	369	475	465	530	182

Nota. Datos tomados de Romero Palmenia & Tulcán Obando (2024).

Se aplicó un instrumento estandarizado de 33 ítems, construido en torno a dos variables: educación e inclusión financieras. Para garantizar la rigurosidad del instrumento, se siguió un proceso de validación y evaluación de confiabilidad, aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de los ítems y cuyos valores cercanos a 1 indican una alta fiabilidad (Rodríguez y Reguant, 2020; Soler y Soler, 2012). El Alfa de Cronbach fue de 0,971, evidenciando una excelente consistencia interna y confirma que el cuestionario es adecuado para medir la educación financiera, la inclusión financiera y el comportamiento del usuario Fintech en las distintas generaciones.

Hipótesis

H₀ nulo: No existe una relación significativa entre el nivel de educación y la inclusión financiera en las distintas cohortes generacionales.

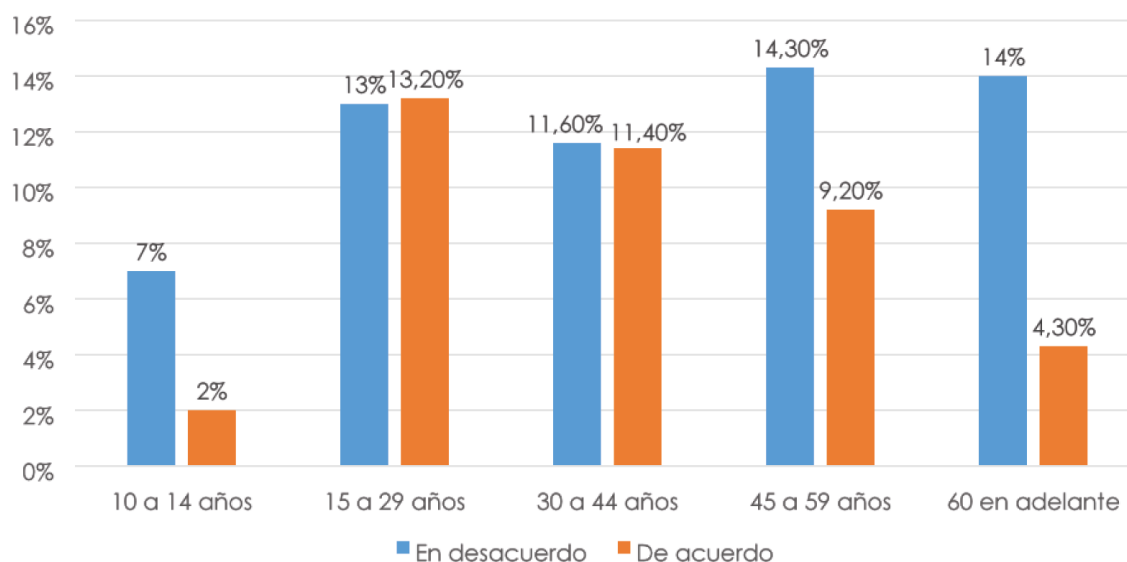
H₁ alternativa: Existe una relación significativa entre el nivel de educación y la inclusión financiera en las distintas cohortes generacionales.

La verificación de las hipótesis formuladas se llevó a cabo utilizando métodos estadísticos. Se tuvo en cuenta el grado de conocimiento sobre educación financiera, las destrezas financieras y la frecuencia de utilización de plataformas digitales financieras (*Fintech*) en cada grupo, lo que facilita observar si un mayor nivel de educación financiera conlleva a un uso más activo, variado y efectivo de productos financieros formales, ya sea por medios tradicionales o digitales.

Resultados y discusión

Figura 1

Nivel de comprensión de conceptos financieros entre generaciones



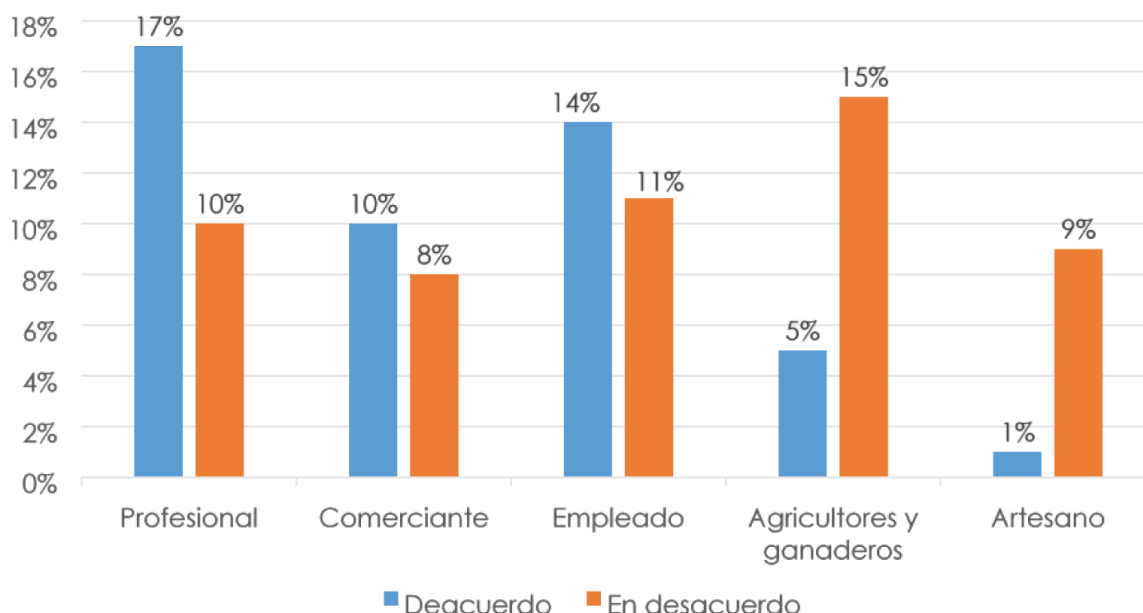
Nota. Datos tomados de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La Figura 1 muestra una carencia notable en habilidades de gestión financiera, ya que el 60% del grupo estudiado admite no entender conceptos financieros básicos. En las generaciones más jóvenes, esta falta se debe a la limitada inclusión de temas financieros en el currículo y a la escasa experiencia previa con situaciones económicas reales. En la etapa adulta, la comprensión de asuntos financieros suele fortalecerse a medida que las personas asumen mayores responsabilidades económicas, lo cual favorece la construcción de habilidades para decidir con mayor criterio. No obstante, en los adultos mayores se registran los niveles más bajos de conocimiento, situación relacionada con la ausencia histórica de programas formales de educación financiera, junto con la dependencia de fuentes no oficiales de información y las dificultades que enfrentan al intentar adaptarse a tecnologías emergentes.

Como indica Ramírez (2021), la educación financiera es un componente indispensable para una gestión económica sostenible, debido a que disponer de información no garantiza su comprensión ni su aplicación adecuada en la toma de decisiones. Por ello, resulta prioritario impulsar estrategias educativas prácticas orientadas a fortalecer competencias de planificación, inversión y administración estratégica de recursos, elementos determinantes para incrementar la independencia y el bienestar financiero de la población.

Figura 2

Identificación de activos y pasivos según la ocupación



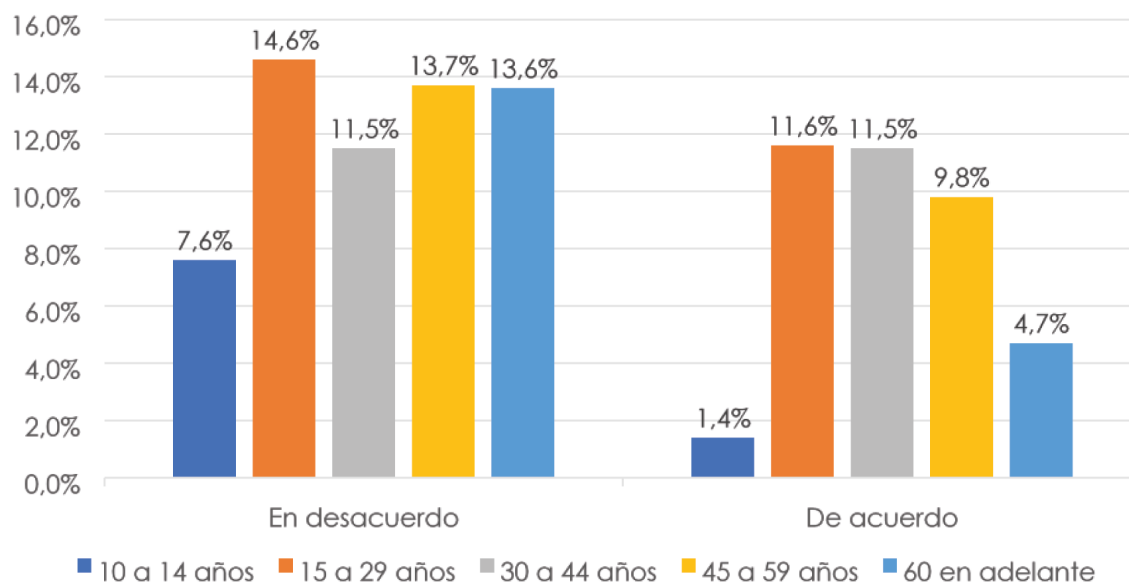
Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La Figura 2 muestra una variación importante en la comprensión conceptual sobre la diferencia entre activos y pasivos. En particular, los resultados evidencian que el 57% de los encuestados presenta un nivel significativo de desconocimiento respecto a estos conceptos financieros. Esta brecha se observa con mayor fuerza en sectores como la agricultura y la ganadería, cuyas limitaciones se relacionan con la escasa formación especializada, la falta de mecanismos formales de capacitación económica y el predominio de prácticas tradicionales de administración financiera basadas principalmente en la experiencia cotidiana. En contraste, los profesionales y trabajadores presentan una comprensión más elevada, lo que señala una mayor exposición a espacios educativos y laborales donde el vocabulario financiero es una herramienta común.

Dentro de estas diferencias entre grupos, la tendencia general indica que una gran parte de los encuestados no distingue correctamente la función de los activos y pasivos, lo cual resalta la urgencia de establecer programas intensivos de educación financiera, dirigidos al desarrollo de habilidades para la gestión eficaz del patrimonio personal y productivo. De acuerdo con lo indicado por Lusardi y Mitchell (2021), el conocimiento sobre finanzas está estrechamente relacionado con el nivel de educación formal y con la existencia de oportunidades para un aprendizaje sistemático.

Esta investigación respalda esta afirmación: los individuos que tienen un mayor nivel educativo y que están frecuentemente expuestos a situaciones donde se aplican conceptos financieros muestran una mejor capacidad tanto analítica como práctica. Por el contrario, aquellos que no cuentan con formación financiera formal se enfrentan a limitaciones interpretativas y prácticas que restringen su habilidad para manejar recursos de manera efectiva y para tomar decisiones financieras informadas.

Figura 3
Gestión de ingresos personales según generación



Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

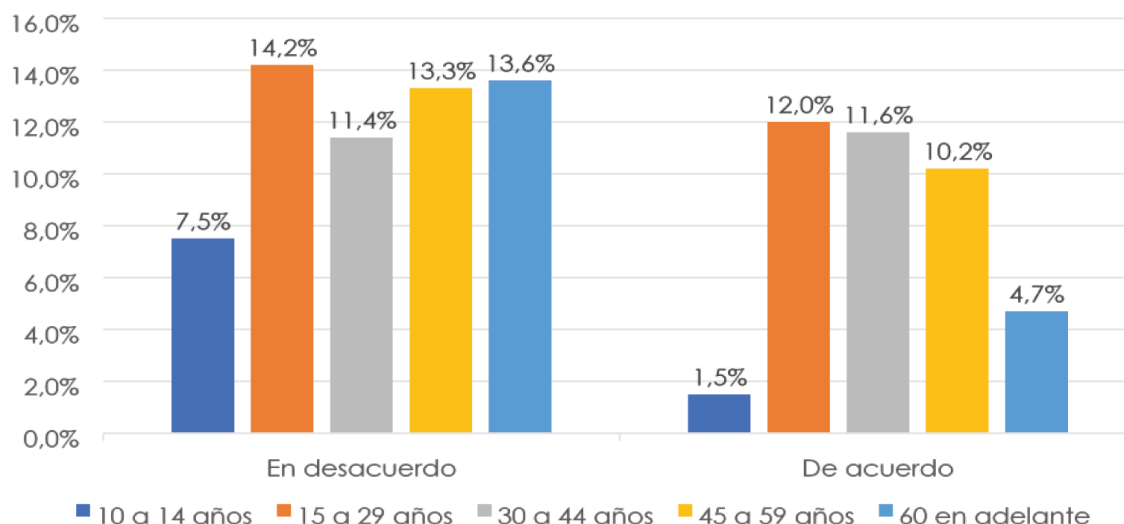
La Figura 3 evidencia que la capacidad para administrar los ingresos personales varía de forma marcada según la edad. En particular, se observa que el 61% de los participantes presenta dificultades para gestionar adecuadamente sus finanzas, situación que se relaciona principalmente con un nivel insuficiente de conocimientos financieros, lo cual limita la planificación y reduce la posibilidad de tomar decisiones bien fundamentadas.

En los grupos más jóvenes, este problema se explica, en gran medida, por la escasa experiencia en el manejo del dinero y por la ausencia de educación financiera desde etapas tempranas, lo que favorece prácticas de consumo inmediato y debilita el control sobre los ingresos. En el caso de los adultos mayores, especialmente quienes pertenecen a la generación *Baby Boomer*, se identifican barreras adicionales asociadas al limitado dominio de herramientas digitales, lo que dificulta registrar, monitorear y proyectar sus ingresos de manera ordenada y constante.

En conjunto, los resultados sugieren que la edad influye de forma decisiva en el desarrollo de habilidades económicas, lo que genera efectos distintos en el desempeño financiero de cada grupo etario. En esta línea, Carangui (2017) señala que existen diferencias generacionales claras: los jóvenes y adultos suelen enfrentar retos en la administración de sus ingresos debido a carencias formativas tempranas, mientras que los mayores presentan menor control financiero, influido por la falta histórica de educación económica y por cambios en sus fuentes de ingreso.

Estos hallazgos refuerzan la necesidad de promover iniciativas de educación financiera durante todo el ciclo de vida, con énfasis en el fortalecimiento de competencias para gestionar ingresos de manera responsable y sostener una estabilidad económica futura.

Figura 4
Gestión de gastos personales según generación



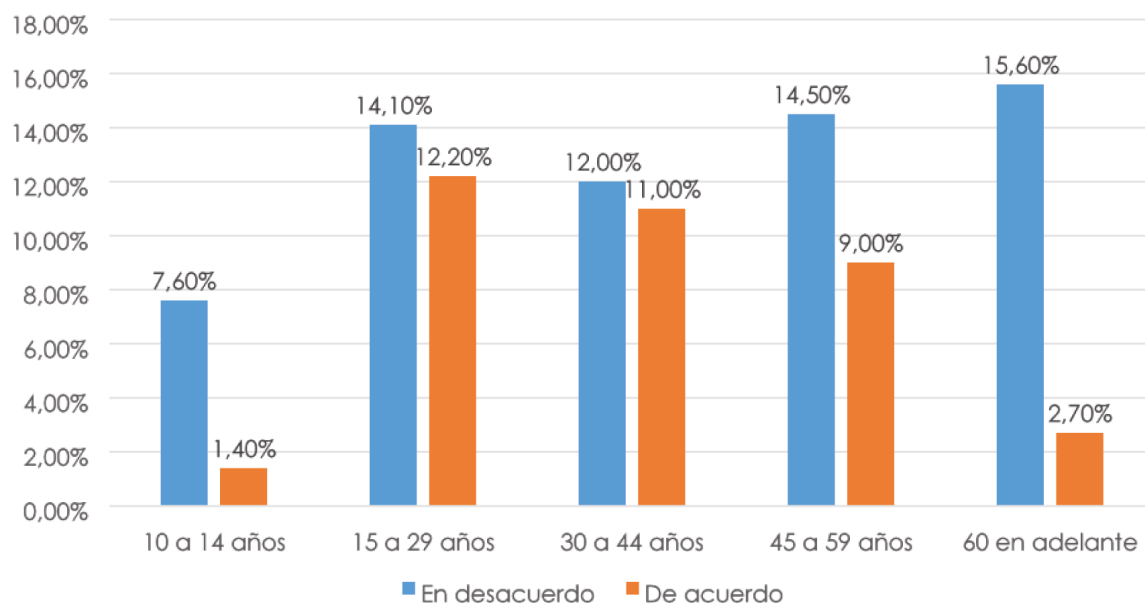
Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La Figura 4 permite observar diferencias importantes en el control de los gastos personales según la edad. Los resultados sugieren que los niveles más bajos de administración financiera se concentran en dos grupos: jóvenes y adultos mayores. En los jóvenes, esta situación suele explicarse por su limitada experiencia en el manejo del dinero, la poca educación financiera recibida durante la niñez y una tendencia marcada hacia el consumo inmediato, lo cual dificulta ordenar los ingresos y establecer un presupuesto que responda a prioridades reales.

En cambio, en los adultos mayores las dificultades se relacionan principalmente con su menor adaptación a las herramientas digitales utilizadas para la gestión financiera. Actualmente, estas tecnologías se han vuelto indispensables para registrar con regularidad los ingresos, controlar los gastos y dar seguimiento al ahorro, por lo que su limitado uso reduce la capacidad de supervisión y planificación económica cotidiana.

Esta deficiencia tecnológica restringe su habilidad para llevar un control ordenado de sus recursos financieros y afecta su solidez económica. La información disponible respalda que la administración de ingresos se ve influenciada por la relación entre la fase del ciclo vital y el grado de alfabetización financiera. En consonancia, Escobar (2021) sostiene que la gestión de gastos personales varía en función de la edad y del conocimiento financiero: los jóvenes presentan menor habilidad debido a la falta de experiencia; los adultos de mediana edad muestran mejoras en su desempeño a medida que asumen más responsabilidades financieras; mientras que los ancianos ven disminuir su capacidad de control a causa de la carencia histórica de educación formal y a cambios en su estabilidad económica.

Figura 5
Accesibilidad a productos financieros básicos por edad



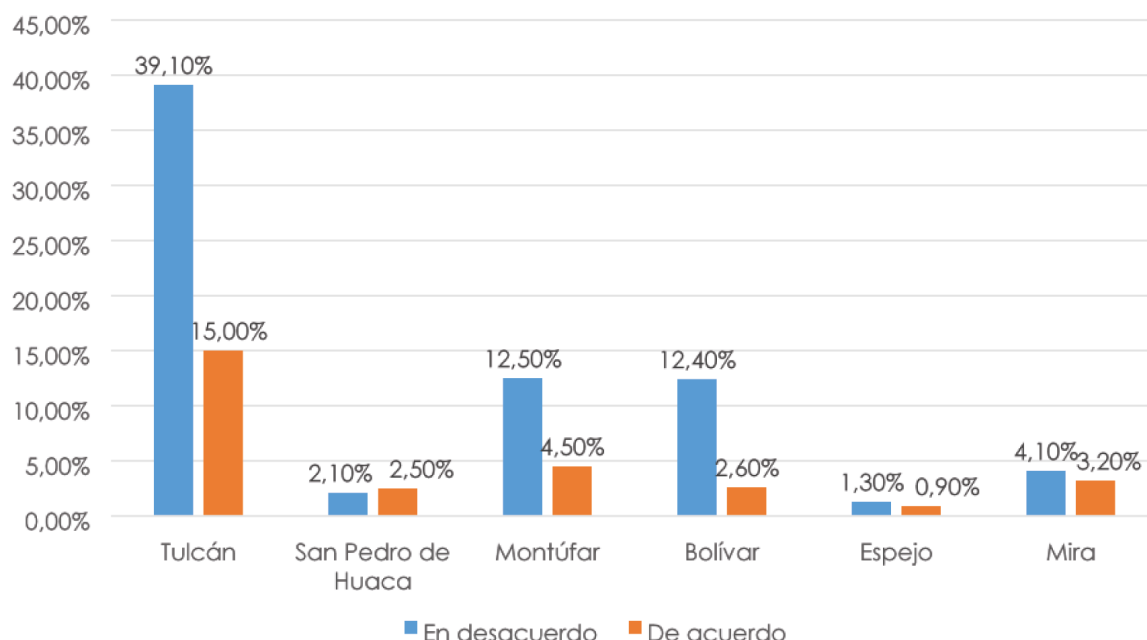
Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La Figura 5 muestra una importante variación entre generaciones en cuanto a la percepción de la sencillez para abrir una cuenta en un banco. Un elevado porcentaje de los participantes en la encuesta indica que este trámite parece complicado, por lo que se resalta que los individuos mayores de 60 años presentan más obstáculos, relacionados principalmente con deficiencias en habilidades tecnológicas y la dificultad percibida de los procesos administrativos. Los jóvenes entre 15 y 29 años comentan que encuentran el proceso más sencillo y satisfactorio, lo cual se relaciona con su cómodo manejo de los entornos digitales que se utilizan hoy en día en los servicios financieros.

Estos hallazgos sugieren que las generaciones con mayor nivel de interacción con las tecnologías digitales evalúan de manera más favorable el proceso de apertura de cuentas bancarias, mientras que los adultos mayores enfrentan retos, tanto operativos como mentales, que podrían restringir su acceso a la inclusión financiera. En consecuencia, se hace necesario simplificar los trámites bancarios, mejorar la accesibilidad y proporcionar asistencia específica a los adultos mayores.

Estrella y Santillán (2022) argumentan que las entidades financieras deben crear productos y servicios que se ajusten a las características y demandas de cada grupo de edad, asegurando condiciones de acceso justas que fomenten la inclusión de toda la población en el sistema financiero formal y ayuden a mejorar su bienestar económico.

Figura 6
Accesibilidad financiera desde la perspectiva de cada cantón



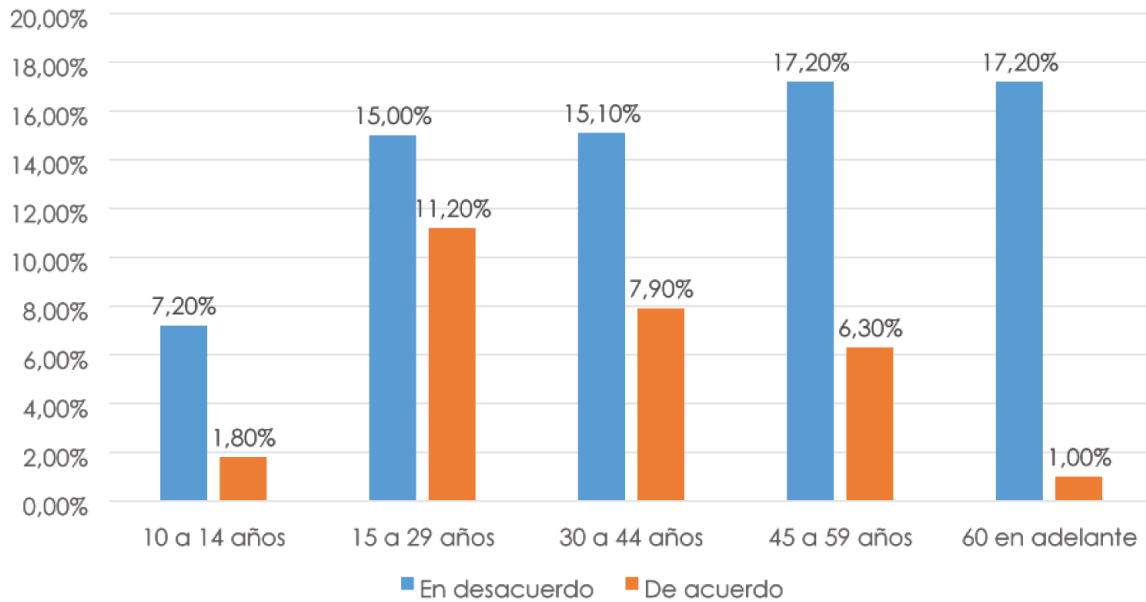
Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La Figura 6 revela que un gran número de encuestados utilizan con regularidad servicios financieros, destacándose una diferencia significativa entre quienes expresan no estar de acuerdo y aquellos que indican tener acceso real. Tulcán cuenta con la mejor infraestructura financiera, mientras que cantones como Montúfar y Bolívar tienen una oferta limitada. En los cantones con menor densidad poblacional, el acceso es aún más restringido, lo que pone de manifiesto las disparidades territoriales permanentes en la disponibilidad de servicios financieros.

Estos hallazgos evidencian la existencia de una exclusión financiera estructural en la provincia del Carchi, lo cual resalta la urgencia de ampliar la cobertura y mejorar la accesibilidad a servicios financieros formales. La falta de infraestructura adecuada y la escasa oferta de productos financieros limitan la capacidad de los ciudadanos para acceder a servicios esenciales.

De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2022), la facilidad en los procesos para obtener productos financieros, la disminución de costos operativos y el mejoramiento de la seguridad en las transacciones son elementos clave para aumentar la confianza en el sistema financiero. La mejora de estos aspectos es fundamental para impulsar el acceso a opciones de ahorro, crédito e inversión, avanzando hacia una inclusión financiera más amplia en la provincia del Carchi.

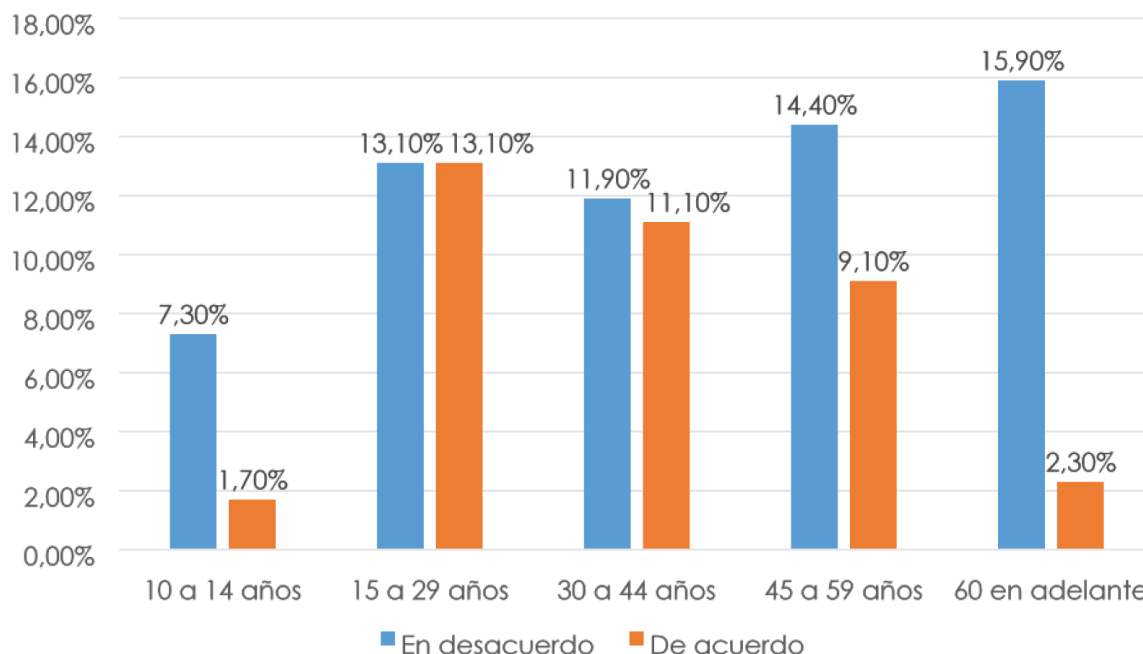
Figura 7
Percepción generacional sobre seguridad de datos financieros



Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Talcán Obando (2024).

La Figura 7 muestra un alto grado de desconfianza en la protección y privacidad de temas financieros, evidenciado por la considerable cantidad de encuestados que expresan oposición a la fiabilidad de estos sistemas. Entre los jóvenes, esta opinión se relaciona con su escasa experiencia y conocimientos en cuestiones financieras; mientras que, para las personas mayores, surge de su mayor susceptibilidad a fraudes en línea. En los grupos de edad intermedia, se observa una ligera mejora en la percepción, aunque el desacuerdo sigue siendo mayoritario, lo que sugiere que aun quienes están familiarizados con la tecnología tienen reservas sobre la seguridad de sus datos en servicios financieros. Estos resultados confirman una desconfianza extendida en todos los grupos de edad, en línea con las observaciones de López et al. (2022), quienes indican que la percepción de seguridad financiera varía entre generaciones, influenciada por experiencias económicas y el grado de exposición al riesgo.

Figura 8
Nivel de satisfacción financiera generacional



Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La Figura 8 muestra un descontento general en relación con los servicios financieros, siendo más notable entre los jóvenes de 10 a 14 años y los adultos mayores de 60 años, quienes tienen las tasas más bajas de satisfacción. En el caso de los más jóvenes, esta opinión podría vincularse a expectativas poco realistas, mientras que, para los adultos mayores, se debe a dificultades para adaptarse a la tecnología y a una percepción de calidad de servicio deficiente.

Entre los grupos de edad de 30 a 59 años, se nota una leve mejora, aunque el descontento sigue siendo bastante común, lo que implica una evaluación más cuidadosa pero aún crítica de cómo actúan las instituciones. De manera similar, Oviedo y Llor (2021) apuntan que para mejorar la percepción de calidad es esencial tener procesos más sencillos, una comunicación clara sobre precios, la modernización de las plataformas y servicios que se adapten a cada grupo de edad. Generar confianza requiere avances constantes en la calidad, relevancia y transparencia de los servicios financieros.

Comprobación de hipótesis

Se examinaron los datos utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, que sirve como una herramienta estadística para evaluar las relaciones entre distintas variables. Los valores variaron entre -1 y +1, lo que ayudó a mostrar la intensidad y el sentido de la conexión entre las variables.

La interpretación del coeficiente fue llevada a cabo mediante tablas estandarizadas que definieron la intensidad de la correlación como leve, media o alta, lo que facilitó una evaluación exacta de la magnitud y la importancia de la relación entre los constructos del estudio.

Según Martínez et al. (2009), el uso del coeficiente de correlación de Spearman (rs) permitió interpretar con mayor precisión qué tan fuerte era la relación entre las variables analizadas. Luego de obtener el valor del coeficiente, se revisó el nivel de significancia con el fin de determinar si la asociación encontrada tenía respaldo estadístico.

Para el análisis se estableció un umbral de 0,05. De este modo, cuando el valor de p fue $\leq 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que confirmó una relación estadísticamente significativa. En cambio, si p fue $> 0,05$, se mantuvo la hipótesis nula, lo cual indicó que no existía evidencia suficiente para afirmar una correlación significativa, de acuerdo con el criterio señalado por Dagnino (2014).

Tabla 3
Correlación Spearman entre educación e inclusión financiera

			Inclusión financiera	Educación financiera
Rho de Spearman	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	1,000	0,741
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	2,021	2,021
	Educación financiera	Coeficiente de correlación	0,741	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	2,021	2,021

Nota. Datos obtenidos de Romero Palmenia y Tulcán Obando (2024).

La estimación del coeficiente de correlación de Spearman entre educación financiera e inclusión financiera arrojó un valor de 0,741, lo que evidencia una relación alta entre ambas variables. Este resultado sugiere que, a medida que los usuarios incrementan sus conocimientos financieros, también mejora su acceso, uso y participación dentro de los servicios financieros, lo cual fortalece de manera directa los procesos de inclusión financiera.

Además, el nivel de significancia obtenido ($p = 0,000$), al ser inferior a 0,05, confirmó que esta correlación es estadísticamente significativa y, por tanto, no puede atribuirse al azar.

Por lo tanto, se desestimó la hipótesis nula, que sugería la falta de relación entre la educación financiera y la inclusión financiera, aceptándose la hipótesis alternativa, que proponía una conexión directa entre ambas. Estos hallazgos evidenciaron que la educación financiera tuvo un papel crucial en el fomento de la inclusión financiera a través de las distintas generaciones estudiadas.

Conclusiones

El alcance de los servicios económicos no solo depende de tener acceso a instrumentos o a la tecnología disponible, sino que también se ve afectado por cuánto sabe cada grupo de edad sobre el manejo de su dinero. Se puede ver que, aunque hay muchas plataformas y vías digitales fáciles de usar, mucha gente no las aprovecha bien por no tener los saberes necesarios en este campo, haciendo que prefieran seguir usando formas viejas o incluso sin formalidad alguna para manejar sus fondos.

Conforme las habilidades y el saber financiero de las distintas edades crecen, estas comienzan a usar ofertas bancarias más elaboradas que animan a invertir y a asegurar cosas, lo que ayuda a manejar mejor los peligros y las posibilidades. Por este motivo, la enseñanza se considera un apoyo clave para que la gente use lo que se ofrece en el ámbito financiero digital.

El distinto uso de los medios electrónicos entre edades indica que, si se quiere que más gente participe en el sistema económico, es vital que al hacer digitales los productos y servicios del sector se piensen tácticas pensadas para cada grupo. Mientras que los llamados Millennials y parte de la Generación X buscan opciones tecnológicas financieras más elaboradas, los grupos Z y Alfa requieren ofertas y servicios que inspiren más confianza y sean más sencillos de entender.

El estudio que usó el indicador de Spearman reveló un vínculo positivo, con una cifra de 0,741, entre el nivel de estudio y el grado de inclusión del sistema, lo que da a entender que la capacitación, los cursos y los estímulos que mejoran lo que la gente sabe sobre la teoría ayudan a tener conductas más responsables, promoviendo así una mayor intervención en las finanzas.

Recomendaciones

Diseñar planes y programas de educación financiera segmentada por generaciones, de acuerdo con las necesidades de cada una de ellas, en las que se aborde de manera permanente y progresiva contenidos financieros desde los conceptos más básicos hasta los contenidos más avanzados, que lleven a mejorar sus actitudes y habilidades financieras incentivando el ahorro, la inversión y la planificación de sus recursos.

Incorporar el uso de herramientas y plataformas digitales financieras en el contenido de las capacitaciones, con el fin de proporcionar al usuario información práctica en el manejo de aplicaciones bancarias, pagos digitales, simuladores de inversión, billeteras móviles que fortalezcan su confianza y generen autonomía en la toma de decisiones financieras importantes que ayuden a optimizar recursos e incrementar sus rendimientos.

Promover el uso informado de plataformas digitales *Fintech* formales y reguladas, proporcionando al usuario financiero criterios para evaluar la confiabilidad de las plataformas, así como información que mitigue el riesgo de ciberdelitos y estafas a través de medios digitales.

Instaurar alianzas interinstitucionales entre la academia, la empresa, el sector financiero y el gobierno para establecer y definir programas de educación financiera de acuerdo a las necesidades de las generaciones y de los sectores, además de definir acciones conjuntas para incrementar el nivel de inclusión financiera, evitando la fragmentación de esfuerzos y potenciando sinergias.

Referencias bibliográficas

- AFI. (2019). *Modelo de Política de la Alianza para la inclusión Financiera*. Obtenido de Financial Inclusion Data Working Group: https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2019/12/AFI_PM_Core-Set_Spanish_FINAL.pdf
- Atkinson, A., & Messy, F. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/ Internacional Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions* (15), 1-73. doi:<https://doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- Banco Central del Ecuador. (12 de Marzo de 2024). *Estadísticas Monetarias y Financieras*. Obtenido de Banco Central del Ecuador.: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/indiceINCFIN.htm>
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2022). *Gerencia de División de Asistencia Técnica: Programa de Educación Financiera*. Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.
- Banco Mundial. (2020). *Diagnóstico de Inclusión Financiera*. Grupo Banco Mundial.
- Becker, G. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education, first edition*. National Bureau of Economic Research.
- Carangui, P., Garbay, J., & Valencia, B. (2017). Finanzas Personales: la influencia de la edad en la toma de decisiones financieras. *Revista Killkana Sociales*, I(3), 81-88. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6297480.pdf>
- Córdova, A., & Villamonte, R. (2022). Entendiendo el acceso y el uso de la inclusión financiera: un análisis de datos de panel para la Comunidad Andina. *Desafíos: Negocios y Empresa*, 1(001), 137-150. doi:<https://doi.org/10.26439/ddee.vi001.5388>
- Dagnino, J. (2014). Inferencia Estadística: pruebas de hipótesis. *Revista Chilena Anest*, 43, 125-128. Obtenido de https://www.sachile.cl/upfiles/revistas/54e6379f16fa4_10_inferencia-2-2014_edit.pdf
- Encalada, A., Morocho, D., Cabrera, V., & Morocho, V. (2022). Una mirada a la educación financiera. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 137-151. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3065
- Escobar, M. (2021). *Efecto del control de los gatos personales sobre el comportamiento de las personas naturales en la declaración de Impuesto a la Renta* [Tesis de maestría, Instituto de altos estudios nacionales. Universidad de Posgrado del Estado]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/jspui/bitstream/24000/6273/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20Cristina%20Escobar.pdf>
- Estrella, N., & Santillán, A. (2022). El sistema bancario ecuatoriano apuestas por la inclusión financiera. *Perspectiva Económica*, 8-13. Obtenido de <https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/2022/06/30/el-sistema-bancario-ecuadoriano-apuesta-por-la-inclusion-financiera/>

- Grupo Credicorp S.A. (Agosto de 2024). *Índice de Inclusión Financiera de Credicorp*. Obtenido de Grupo Credicorp S.A.: <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>
- Gutiérrez, J., & Herrera, A. (2021). ODS 8: El crecimiento económico y su difícil encaje en la Agenda 2030. *Revista Internacional del Comunicación y Desarrollo*, 3(14), 52-66. doi:<http://dx.doi.org/10.15304/ricd.3.14.7859>
- INEC. (2024). *Estadísticas*. Obtenido de INEC: <https://www.censoecuador.gob.ec/estadisticas/>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (Décimo quinta ed.). Pearson Education.
- López, J., Hernández, S., Peález, L., Sarmiento, G., Peña, M., Cueva, N., & Sánchez, J. (2022). Educación financiera en América Latina. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1), 3810-3826. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1770
- Lusardi, A., & Mitchell, O. (2016). *La importancia económica de la alfabetización financiera: Teorías y pruebas*. CEMLA.
- Malte, P., & Tulcán, D. (2025). *Educación financiera y la inclusión financiera en la Generación X, Generación Z, los Millennials y los Alfa 2011 en la provincia del Carchi, periodo 2024* [Tesis de Licenciatura. Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio digital. Obtenido de <https://repositorio.upec.edu.ec/items/706ca4f8-af85-46db-84b6-48676c3e0d01>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera Ciencias méd. La Habana*, VIII(2), 1-19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000200017&script=sci_arttext&tlng=en
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (Junio de 2013). Obtenido de OCDE: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf
- Oviedo, G., & Llor, I. (2021). Calidad del Servicio en las entidades financieras ecuatorianas. Una perspectiva desde los grupos de interés. *Polo Conocimiento*, VI(3), 860-873. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2410>
- Ramírez, M. (2021). El desafío de una alfabetización financiera. *Innova Sciences Business*, II(1), 67-75. doi:<https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/30/39>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS. El coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista d'innovació i recerca en educació*, XIII(2), 1-13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Soler, S., & Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Rev. Médica Electrónica [Internet]*, XXXIV(1), 1-6. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1684-18242012000100001&script=sci_arttext