



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2026,
Volumen 10, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3

FACTORES DE USO DE LAS BILLETERAS DIGITALES POR LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE ECONOMÍAS EMERGENTES

**FACTORS INFLUENCING THE USE OF DIGITAL WALLETS
BY UNIVERSITY STUDENTS IN EMERGING ECONOMIES**

Isabel Paulina Cajas Cabezas

Universidad Politécnica Salesiana

Sofía Alejandra Medina Raza

Universidad Politécnica Salesiana

Hugo José Silva Silva

Universidad Politécnica Salesiana

Pedro Pablo Collaguazo Guamán

Universidad Politécnica Salesiana

Factores de uso de las billeteras digitales por los estudiantes universitarios de economías emergentes

Isabel Paulina Cajas Cabezas¹

icajas@est.ups.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-4060-3700>

Universidad Politecnica Salesiana
Ecuador

Sofia Alejandra Medina Raza

smedinar1@est.ups.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-8246-7247>

Universidad Politecnica Salesiana
Ecuador

Hugo José Silva Silva

hsilva@ups.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-4561-6509>

Universidad Politecnica Salesiana
País Ecuador

Pedro Pablo Collaguazo Guamán

pcollaguazo@ups.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-5773-6975>

Universidad Politecnica Salesiana
Ecuador

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los factores que influyen en la adopción de las plataformas Fintech por parte de los jóvenes universitarios. Se aplicó un enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental mediante encuestas realizadas a 382 estudiantes, cuyos resultados evidencian en una creciente adopción y transformación en la forma de gestionar sus finanzas personales y realizar sus transacciones diarias, en este contexto, el 79% de los participantes prefieren billeteras digitales frente a los métodos tradicionales. Así mismo el 80% manifiesta confianza en estas herramientas, mientras que el 88% percibe un ahorro significativo en el factor tiempo para procesar las transacciones, se concluye que las plataformas móviles de pago han transformado los hábitos financieros de los estudiantes universitarios, las cuales favorecen la eficiencia, portabilidad y accesibilidad en las transacciones, por tanto es necesario fortalecer y asegurar la educación financiera digital a fin de consolidar su adopción en contextos emergentes.

Palabras clave: fintech; pagos electrónicos; finanzas personales; billeteras digitales

¹ Autor principal.

Correspondencia: icajas@est.ups.edu.ec

Factors influencing the use of digital wallets by university students in emerging economies

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the factors influencing the adoption of fintech platforms by young university students. A descriptive quantitative approach and non-experimental design were applied through surveys conducted with 382 students. The results show a growing adoption and transformation in how they manage their personal finances and carry out their daily transactions; in this context, 79% of participants prefer digital wallets over traditional methods. Likewise, 80% express confidence in these tools, while 88% perceive significant time savings in processing transactions, it is concluded that mobile payment platforms have transformed the financial habits of college students, as they promote efficiency, portability, and accessibility in transactions; therefore, it is necessary to strengthen and ensure digital financial education in order to consolidate their adoption in emerging contexts.

Keywords: fintech; electronic payments; personal finance; digital wallets

*Artículo recibido 25 abril 2026
Aceptado para publicación: 25 mayo 2026*



INTRODUCCIÓN

El uso intensivo de medios de pagos electrónicos ha crecido en los últimos años, ya que influyen en las formas de pago de la sociedad, siendo parte del creciente uso de la tecnología digital en la vida cotidiana de los estudiantes universitarios, siendo este sector poblacional adaptable a soluciones digitales para facilitar sus transacciones diarias.

Los instrumentos financieros digitales ayudan a mejorar las gestiones financieras de las personas jóvenes, en la facilidad de las transacciones, accesibles y rápidas. Hay que recalcar que existen problemas técnicos en las aplicaciones cuando los usuarios ingresan a realizar sus transacciones, lo que genera desconfianza y preocupación por su seguridad, lo cual que podría afectar su uso en los consumidores.

Actualmente se tiene un gran crecimiento en la adopción de los medios digitales de pago, aunque persisten algunos desafíos que podrían impactar su efectividad entre los estudiantes universitarios, los cuales serían:

- **Educación financiera:** El desconocimiento del uso de las aplicaciones móviles bancarias (billeteras digitales).
- **Limitaciones tecnológicas:** Algunos estudiantes universitarios no disponen de acceso a conexión de internet o pudieran ser víctimas de robo, y no poseer un dispositivo para realizar las transacciones.

Beneficios: (Commer, 2026) esta aplicación busca mejorar la calidad de vida de cada usuario fomentando la inclusión financiera y proporcionando mayor confianza para su uso al tener el respaldo de los banco locales. Las billeteras digitales ofrecen una amplia forma de pagos con todas las aplicaciones de uso y sus bancos locales y extranjeros. Por eso este estudio analiza el uso de los sistemas de pago móvil, la comprensión de la nueva tecnología financiera en los universitarios, permitiendo conocer como estos usuarios manejan sus finanzas y si estas aplicaciones contribuyen a una mejor administración financiera.

Beneficiarios: Es conocido que las poblaciones jóvenes, en especial los del segmento universitario constituyen un factor ideal para analizar el impacto del uso de ecosistemas Fintech, ya que tienen una alta interacción digital que facilita el uso de los medios digitales.



¿Qué son las billeteras digitales?

Esto significa que funciona como una billetera convencional, con una diferencia en lugar de guardar efectivo de forma física, se lo hace de forma digital almacenando información financiera sobre sus transacciones ya sean ingresos o consumos, todo esto de manera digital en un dispositivo móvil, como lo indica (Granda Fárez J. D., 2025) ,son personas bancarizadas que poseen un cierto grado de educación financiera y alguno de ellos cuenta con empleo formal

Mediante estas actividades digitales podemos mantener una idea clara en tiempo real sobre nuestras finanzas personales y mantener seguros nuestros ingresos previniendo robos y pérdidas que en la actualidad los jóvenes universitarios tienen acceso a internet por ende es más factible portar billeteras digitales móviles

Las plataformas de transacción electrónica, como destacan los autores mencionados, son aplicaciones y plataformas virtuales que permiten almacenar, administrar y utilizar diferentes formas de dinero electrónicamente. Siendo así una alternativa a las tarjetas de crédito o débito y al efectivo físico; siendo un facilitador de pagos, transacciones, en los famosos *e-commerce* y compras de forma presencial. Además, estas cuentas o herramientas están vinculadas a cuentas bancarias o tarjetas, mediante las que ofrecen mayor comodidad y seguridad al realizar las transacciones. Por otra parte, su uso ha crecido con el avance de los *e-commerce* y la innovación e integración financiera, siendo un avance clave de la transformación de los hábitos financieros de las personas.

Métodos de pago

En el mercado mundial existen varias aplicaciones financieras móviles que usan a diario los usuarios mundiales a continuación se mencionan algunas: PayPal, Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Mercado Pago, Yape, Spin, Nubank, MTN Mobile Money, Orange Money, MPesa, Alipay, WeChat, GCash, DaviPlata, Tigo Money. (Álvarez, 2023).

Hoy en día existen varios medios de formas de pago, destacando las **NFC**, los códigos **QR** y las aplicaciones de saldo digital.



NFC (Near Field Communication)

Como su traducción indica: es una tecnología de campo cercano, refiriéndose a que son una tecnología de comunicación inalámbrica destacando su corto alcance, permitiendo intercambiar información entre dispositivos.

Las NFC son muy utilizadas para tarjetas de transporte público, acceso a edificios, conexión de audífonos y parlantes, las llaves de autos, los pagos móviles los cuales son utilizados por Google Play también conocido como Google Wallet y en Apple Pay, en las cuales se permite guardar sus tarjetas en su celular permitiendo así pagar de forma rápida y segura.

Código QR

Los códigos QR son una clase de código de barras que se utilizan en un entorno de transacciones digitales para simplificar el intercambio rápido de datos.

A continuación se explican los tipos de QR:

Código QR estático: este método es fácil para realizar pagos rápidos y directos. En esta forma de pago los precios del producto ya están dentro del código QR el cual no se puede editarse, ni rastrear, por ejemplo, son los que se ponen a las etiquetas de los productos o los que ya están en las tarjetas de presentación. (Kwan Chung, 2022)

Código QR dinámico: Es el método más utilizado, (Aguilar Marquez, 2024) indica que el 38,5% de los usuarios que pagan con sistema de pagos móviles prefieren el pago mediante código QR dinámico”. Con este tipo de código QR se puede realizar transacciones que se pueden editar los precios ofreciendo más flexibilidad para los clientes y es ideal para los negocios que quieren mantener flexibilidad y control sobre sus precios.

El código QR se ha convertido en una herramienta clave para los pagos digitales, los cuales se realizan mediante una billetera digital o aplicaciones bancarias que están asociadas a ciertos bancos del país, como ya se mencionó los códigos QR y en especial el código QR dinámico que es el más utilizado permite realizar transacciones poner el precio y realizar seguimiento de las transacciones, por eso su constante crecimiento y sigue en expansión como En las plataformas fintech se graban versiones digitales de las tarjetas de débito o crédito físicas que se guardan en las aplicaciones de los teléfonos



móviles, como se destacan Google Pay o Wallet, Apple Pay, PayPal, y PayPhone. Hay que resaltar que según su modelo de operación se pueden clasificar en:

- Billeteras bancarias:
- Billeteras independientes:
- Billeteras internacionales:

Mismas que presentan características similares con la accesibilidad, seguridad y compatibilidades.

¿Cuál ha sido la evolución de las aplicaciones financieras digitales hasta la actualidad?

Según estudios realizado por el Banco Mundial, se estima que el 52,2% de la población mundial hará uso de las soluciones digitales este año, las cuales funcionan como una herramienta de pago electrónico accesible desde dispositivos móviles. Estas permiten realizar transacciones a través de códigos QR, tarjetas, entre otros métodos.

La situación actual refleja la realidad regional, con datos de Banco Central que indican que un 30% de la población no dispone de cuentas bancarias y el 70% carece de acceso a créditos. (Caina, 2023)

El crecimiento de los instrumentos financieros digitales ha sido notable a nivel global y en América Latina, según estimaciones de Juniper Research, países como China, India e Indonesia lideran la adopción de estas plataformas, y se espera que la cantidad de usuarios aumente de 4.300 millones en 2024 a 5.800 millones en el año 2029.

En América Latina, países como Argentina, Perú y Colombia han mostrado una fuerte preferencia por los pagos sin contacto y con dispositivos móviles, con más del 25% de su población optando por estas transacciones. Aunque el uso digital aún no ha alcanzado una adopción masiva, el efectivo sigue siendo el medio de pago dominante para el 49% de los ciudadanos, no obstante, la aceptación de estos sistemas ha ido en aumento.

Sus beneficios, como la facilidad de uso, la protección de datos y la accesibilidad, las convierten en una alternativa atractiva para el futuro del sistema de pago. No obstante, resulta fundamental fomentar la educación digital y reforzar la seguridad en las transacciones para

El comportamiento financiero de los estudiantes

Como resaltan (Portilla & Gangotena, 2024)“la comprensión de los hábitos de consumo de aplicaciones en teléfonos móviles en jóvenes es esencial debido a su aplicación presencial y utilidad en la vida de los



jóvenes”, así mismo en la forma en que los jóvenes universitarios se unen a las nuevas tecnologías y al nuevo futuro, en su adaptación se genera patrones de comportamiento los cuales destacan las preferencias, gustos y necesidades de los consumidores de cada una de las billeteras digitales.

Para los jóvenes universitarios el principal uso de los sistemas de pagos móvil es en la alimentación, transporte, entretenimiento y compras universitarias (materiales de estudio). (Díaz-Choco, 2025)

La población universitaria presenta una elevada disposición a utilizar instrumentos digitales en un 72,5% si estas las proporcionan sus bancos, demostrando así que este segmento está a favor de adoptar este nuevo método de pago, también debe resaltarse que otra parte de la población ya utilizan estas plataformas, reflejando la actual tendencia hacia las finanzas digitales. (A, 2020).

¿Cuáles son las ventajas competitivas de las billeteras digitales?

Los medios de pagos digitales han transformado como las personas pagan y administran sus finanzas. Entre sus principales beneficios destacan:

- **Comodidad:** Se efectúa pagos de manera ágil y práctica desde cualquier ubicación, siempre que se disponga de conexión internet.
- **Seguridad:** Las operaciones financieras se efectúan con altos estándares de seguridad, gracias a sistemas de encriptación avanzados. Además, la mayoría de las plataformas digitales implementa mecanismos de autenticación extra para acceder a la cuenta y autorizar pagos.
- **Ahorro de tiempo:** Las operaciones se realizan con mayor rapidez en relación con otros medios de pagos tradicionales.
- **Gestión financiera:** La mayoría de Fintech digitales proporcionan un historial detallado de todos los movimientos, lo que facilita un seguimiento más preciso de las finanzas personales.
- **Flexibilidad:** Estas plataformas de pago digital permiten transacciones en distintas monedas y en diversos países, por tanto constituyen ventajas para los usuarios que viajan con frecuencia.
- **Integración con otros servicios:** Varias billeteras digitales brindan servicios adicionales, como acceso a descuentos exclusivos, sistemas de recompensas y promociones especiales en compras.
- **Reducción de costos:** Al prescindir de la emisión y mantenimiento de tarjetas físicas, se disminuyen los costos relacionados con los métodos de pago convencionales.



Seguridad financiera

El uso de los medios electrónicos ha impactado su seguridad financiera y hábitos de consumo. Estas herramientas ofrecen protección contra fraudes, autenticación biométrica y monitoreo en tiempo real de transacciones, reduciendo riesgos de pérdidas de dinero. Además, permiten establecer límites de gasto y recibir alertas de actividad sospechosa, fortaleciendo el control financiero personal. (Delgado-Indarte, 2025).

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, y no experimental de corte transversal, debido que se recolectaron los datos en un único momento temporal sin manipulación de variables.

Determinación de la población y muestra

En este contexto, la población objetivo estuvo conformada por los estudiantes universitarios matriculados en los principales centros de educación superior del sector, detallados a continuación:

- Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE): 26.299
- Universidad Politécnica Salesiana (UPS): 24.500
- Escuela Politécnica Nacional (EPN): aproximadamente 13.000 estudiantes

La población total correspondió a 63.799 estudiantes

Para calcular el tamaño de la muestra finita se utilizó la fórmula para este tipo de poblaciones, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% que son los estándares en investigación social.

Ecuación 1: Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- N= 63.799 población total
- Z= 1.96 nivel de confianza del 95%
- e= 0.05 margen de error del 5%
- p= 0.5probabilidad de éxito
- q= 0.5probabilidad de fracaso

Aplicando los valores, el tamaño de la muestra requerida para las encuestas es de: **n = 382 jóvenes universitarios**

Se explorará las percepciones, motivaciones y barreras que enfrentan los estudiantes en la adopción de pagos digitales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1:

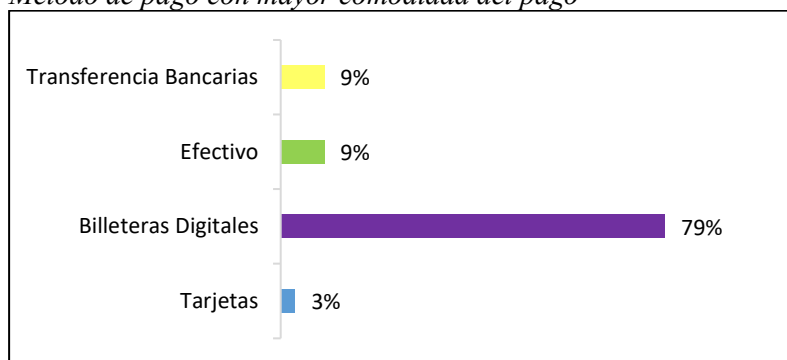
Métodos de pago que resultan más cómodo de usar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Billeteras digitales	304	79%
Transferencias Bancarias	34	9%
Efectivo	33	9%
Tarjetas	11	3%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla muestra la preferencia de uso de los métodos de pagos

Figura 1

Método de pago con mayor comodidad del pago



Nota: Esta gráfica muestra la preferencia de uso de los métodos de pagos

De acuerdo con la información receptada, se observa una clara preferencia de los medios de pago , los pagos digitales representan el 79% de la frecuencia total, en contraste el pago en efectivo y las transferencias bancarias muestran una participación del 9% respectivamente, en tanto resulta una baja relevante de la utilización de las tarjetas físicas que alcanzan un 3% de las preferencias.

Tabla 2:

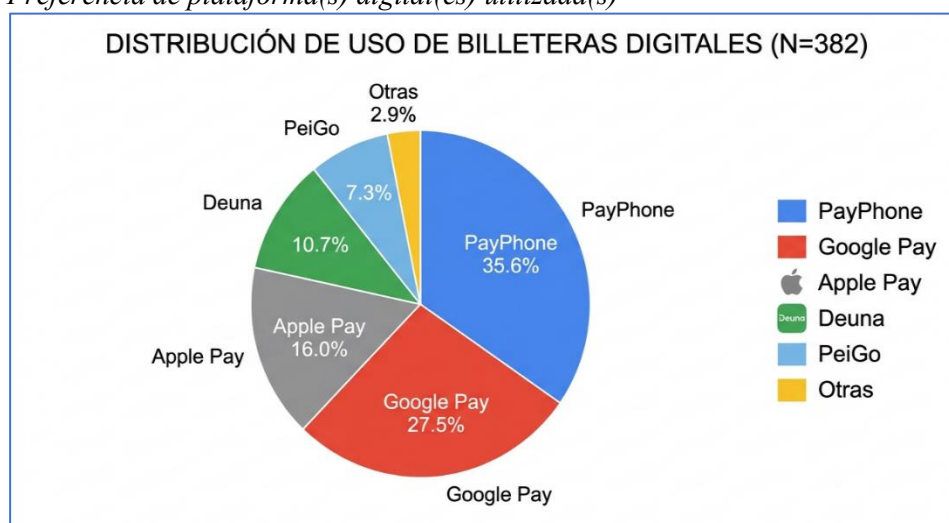
Preferencia de plataforma(s) digital(es) utilizadas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
PayPhone	136	35.60%
Google Pay	105	27.50%
Apple Pay	61	16.00%
Deuna	41	10.70%
PeiGo	28	7.3%
Otras	11	2.9%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla muestra la preferencia de uso de plataformas

Figura 2

Preferencia de plataforma(s) digital(es) utilizada(s)



Nota: Esta gráfica muestra la preferencia de las plataformas de pagos digitales

La predominancia de PayPhone es la de mayor preferencia con el 35.60% de los encuestados, mismo que indica una fuerte penetración en el mercado local, también tiene fuerte relevancia Google Pay con el 27.5% y Apple Pay con un 16%, lo cual representa el uso de tecnologías de proximidad como son las NFC.

En tanto que las opciones vinculadas a la banca tradicional local (Deuna y PeiGo suman un 18%, por lo que los usuarios prefieren plataformas de mayor agilidad y o redes de cobro más amplias.

Tabla 3:

Beneficios por el uso de medios electrónicos de pago

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facilidad y rapidez	64	16.80%
Mayor seguridad	152	39.80%
Beneficios económicos (descuentos, promociones)	122	31.90%
Evitar el uso de efectivo	42	11.00%
Otras	2	0.50%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla muestra los beneficios de uso de plataformas digitales de pago.

Figura 3

Beneficios por el uso de medios electrónicos de pago



Los usuarios universitarios priorizan la seguridad de sus transacciones siendo este un 40%, en tanto el beneficio económico representa una segunda opción con un 32%, mientras un 17% lo mira como una facilidad y rapidez, en tanto el 11% evita el uso del efectivo por varios motivos.

Tabla 4:

Promociones o descuentos recibidas por usar una billetera digital

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	325	85%
NO	57	15%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra si ha recibido promociones o descuentos por usar billeteras digitales.

Figura 4

Promociones o descuentos recibidas por usar una billetera digital



Un 85 % afirmaron recibir promociones o descuentos al utilizar estas plataformas, esto indica que los usuarios están siendo efectivos y visibles por las estrategias de incentivo, solo un 15 no han recibido

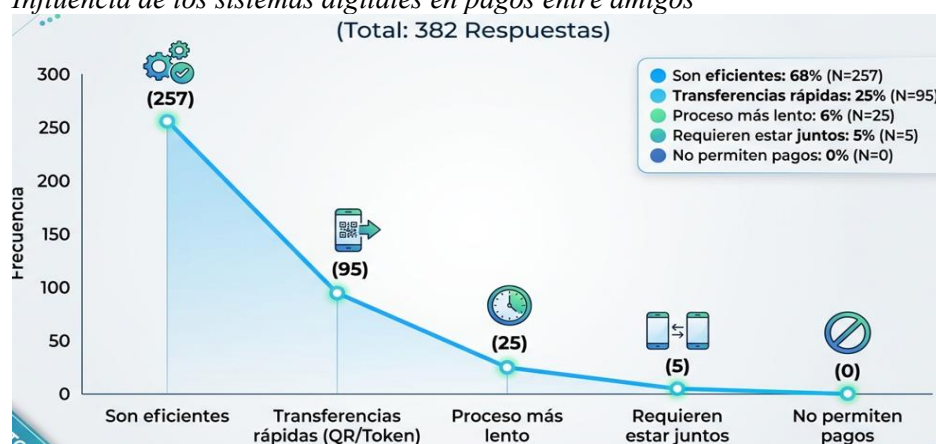
beneficios, lo que represento una minoría, pero aun es un grupo importante al que se podrían dirigir campañas más inclusivas o con mayor alcance.

Tabla 5:
Influencia de los sistemas digitales en pagos entre amigos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hacen el proceso más lento	25	6%
Son eficientes	257	68%
Permiten transferencias rápidas con QR o un token	95	25%
Requieren estar juntos físicamente	5	1%
No permiten pagos entre personas	0	0%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra la influencia de uso de las billeteras digitales entre amigos

Figura 5
Influencia de los sistemas digitales en pagos entre amigos



Nota: Esta tabla muestra la influencia de uso de las billeteras digitales entre amigos

Los hallazgos evidencian una elevada aceptación positiva, los pagos entre amigos con medios de pago digitales son eficientes con un 68 %, en tanto que el 25% de los participantes consideraron que les permite hacer transacciones rápidas con QR o un toque, y un 6 % considera que el proceso es más lento, y el 1 % percibe la necesidad de proximidad física como una limitación para realizar los pagos digitales.

Tabla 6:

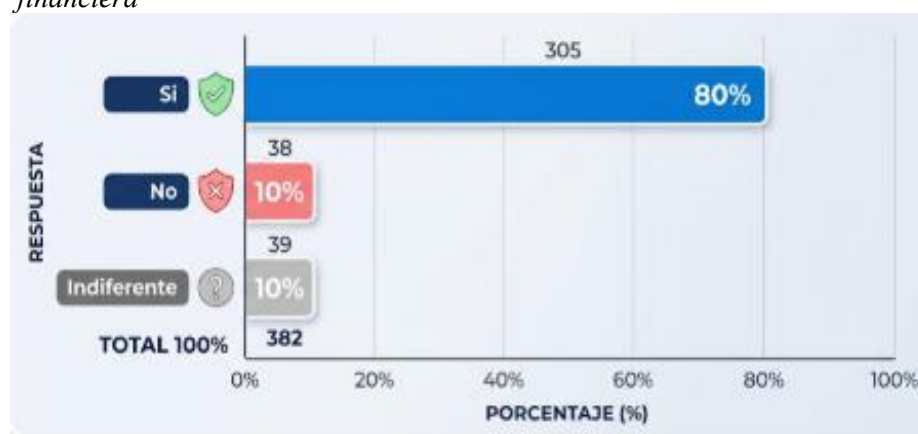
Las herramientas digitales protegen adecuadamente la información personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	305	80%
No	38	10%
Indiferente	39	10%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra si las herramientas digitales protegen la información personal y financiera del usuario.

Figura 6

Las herramientas digitales protegen adecuadamente su información personal y financiera



Nota: Esta gráfica muestra si las herramientas digitales protegen la información personal y financiera del usuario

Con la recopilación efectuada, el 80% manifiesta una confianza en las en los medios de pagos digitales por su seguridad financiera y personal, en tanto que el 10% muestran una desconfianza, y el 10% le resta indiferencia, solo hace uso sin mayor relevancia.

Tabla 7:

Presencia de problemas al usar un medio de pago digital

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	23%
NO	294	77%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla muestra si ha existido problemas en los aplicativos de pagos digitales en los usuarios.

Figura 7*Presencia de problemas al usar un medio de pago digital*

Este resultado refleja una aceptación positiva y confianza creciente hacia estas plataformas tecnológicas, se observa que el “No” con el 77% de participantes que no ha presentado problemas, demostrando que estas aplicaciones están funcionando de manera eficiente, cumpliendo con las expectativas de los usuarios, solo el 23% reportó haber tenido inconvenientes, lo que puede deberse a factores como fallas técnicas, problemas de conectividad, errores en transacciones o desconocimiento del funcionamiento por parte de los usuarios, por tanto estos resultados reflejan la adopción tecnológica, ya que refuerza la percepción de confiabilidad. Aunque existe un pequeño porcentaje con experiencias negativas, la proporción es baja, y esto podría solucionarse con más educación digital y mejoras técnicas en las plataformas.

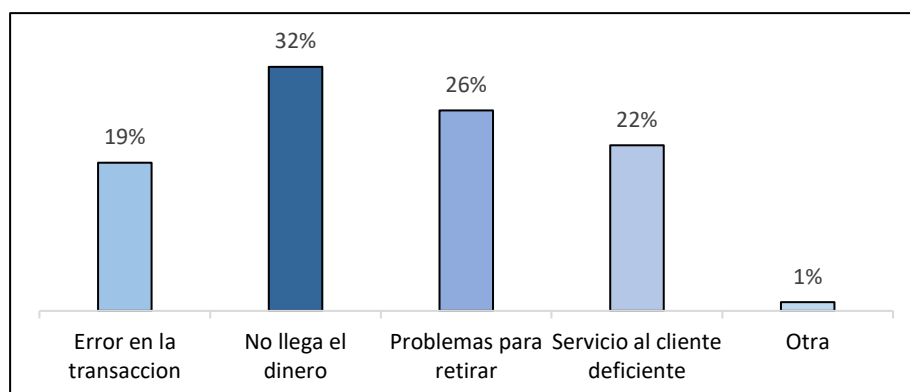
Tabla 8:*Si respondió “si” a la anterior, ¿Qué tipo de problema fue?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Error en la transacción	17	19%
No llegó el dinero	28	32%
Problemas para retirar	23	26%
Servicio al cliente deficiente	19	22%
Otras	1	1%
TOTAL	88	100%

Nota. Esta tabla muestra los tipos de problemas más usuales que se presentan en el uso de los aplicativos digitales.

Figura 8

Si respondió si ¿Qué tipo de problema fue?



El problema más frecuente fue que “no llegó el dinero”, afectando al 32% de los participantes, esto pudo generar desconfianza significativa en la plataforma, ya que involucra directamente la pérdida de fondos, los problemas para retirar fondos representaron el 26% de participantes, lo que también es crítico, debido a que limita el acceso directo, el 22% de participantes mencionó un servicio al cliente deficiente, lo que refleja que al momento de buscar soluciones, las respuestas no fueron adecuadas o útiles, un 19% de participantes sufrieron errores en las transacciones, un fallo técnico que puede deberse a la plataforma, deficiente conectividad o errores del usuario, el 1% de los participantes indicaron otros

Tabla 9:

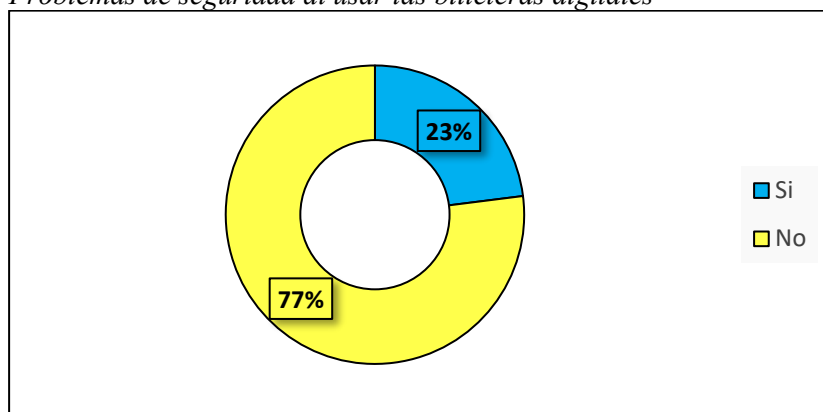
Problemas de seguridad al usar las billeteras digitales.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	23%
NO	294	77%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla muestra si los usuarios de las billeteras digitales han presentado problemas de seguridad digital.

Figura 9

Problemas de seguridad al usar las billeteras digitales



Nota: Esta gráfica muestra si los usuarios de las billeteras digitales han presentado problemas de seguridad digital

Se evidencia que el 77% de los usuarios digitales no han tenido problemas de seguridad al usar las billeteras digitales, lo que sugiere que estas plataformas son generalmente confiables cuando se utilizan correctamente. Por otro lado, el 23% de participantes determinaron que sí han tenido problemas de vulnerabilidad y de phishing. Cabe destacar que no todos han tenido educación previa y puede ser que los problemas de seguridad sean provocados por falta de educación al momento de usar las billeteras digitales, reflejando sentimientos de inseguridad o problemas.

Tabla 10:

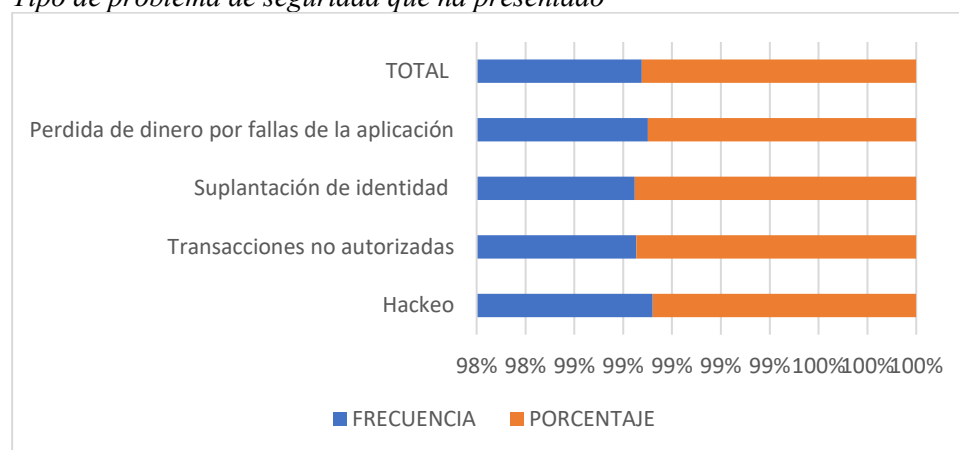
Si la respuesta fue sí, indique el tipo de problema de seguridad ha experimentado

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hackeo	11	12%
Transacciones no autorizadas	44	51%
Suplantación de identidad	6	7%
Perdida de dinero por fallas de la aplicación	27	30%
TOTAL	88	100%

Nota. Esta tabla muestra el tipo de problemas de seguridad que a los usuarios de las billeteras digitales han presentado problemas de seguridad digital.

Figura 10

Tipo de problema de seguridad que ha presentado



Nota: Esta tabla muestra el tipo de problemas de seguridad que a los usuarios de las billeteras digitales han presentado problemas de seguridad digital.

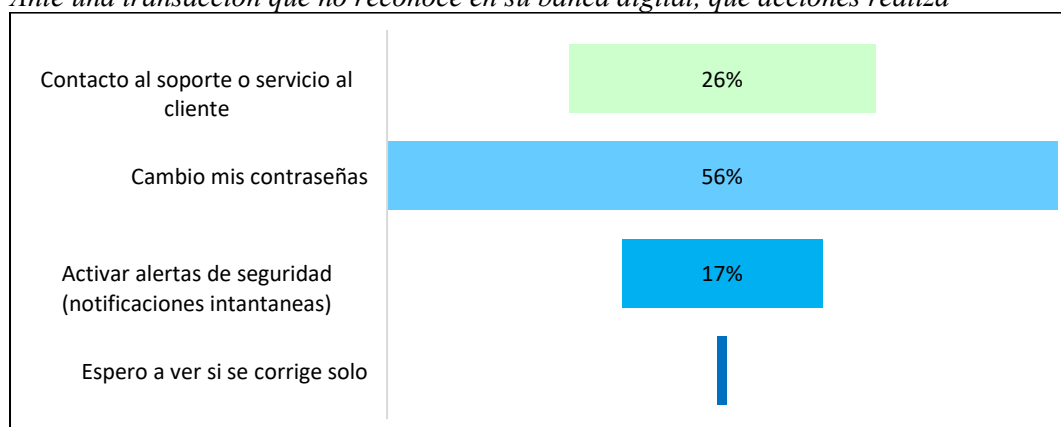
Al analizar el tema incidentes de seguridad en el uso de plataformas Fintech, se tiene que el 51% de los encuestados resaltan que tuvieron transacciones no autorizadas, es posible que haya sido ocasionado por fallas en la plataforma o la deficiente conectividad a internet, por otro lado, el 30% tiene incidencias con pérdida de dinero por fallas de la aplicación, mientras que el 12% determinaron que fueron víctimas de hackeo o robos digitales, y finalmente el 7% tuvieron problemas con la suplantación de identidad.

Tabla 11:

Si detecta una transacción que no reconoce en su banca digital, que acciones realiza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contacto al soporte al cliente	99	26%
Cambio mis contraseñas	215	56%
Activar alertas de seguridad (notificaciones instantáneas)	65	17%
Espero si se corrige solo	3	1%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra como los usuarios de las billeteras digitales reaccionan ante los problemas de seguridad digital.

Figura 11*Ante una transacción que no reconoce en su banca digital, que acciones realiza*

Nota: Esta gráfica muestra como los usuarios de las billeteras digitales reaccionan ante los problemas de seguridad digital.

Se consideró que el 56% de participantes al detectar una transacción que no reconoce en sus aplicaciones financieras digitales recurrieron al cambio de contraseña, por su parte un 26% de participantes recurren en esta situación contactarse inmediatamente al soporte o servicio al cliente para obtener una solución inmediata, mientras que el 17% de participantes activaron alertas de seguridad siendo estas las notificaciones instantáneas, finalmente con el 1%, destacaron que esperarían a que el problema se corrija automáticamente en sus plataformas digitales

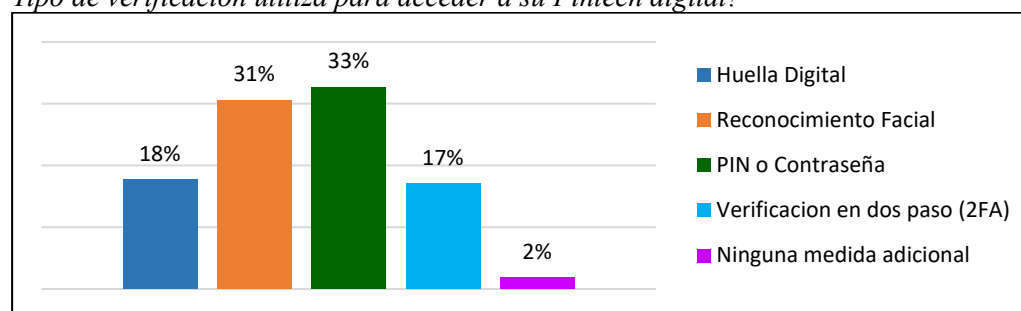
Tabla 12:*Tipo de verificación utiliza para acceder a su billetera digital*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Huella digital	67	18%
Reconocimiento facial	117	31%
PIN o Contraseña	125	33%
Verificación en dos pasos (2FA)	66	17%
Ninguna medida adicional	7	2%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra que tipo de verificaciones utilizan si los usuarios para acceder a las billeteras digitales personales.

Figura 12

Tipo de verificación utiliza para acceder a su Fintech digital?



Las preferencias de seguridad según los resultados de la encuesta indica que el 33% utilizaron exclusivamente PIN o contraseña para acceder a sus medios de pago digitales. El 31%, de los usuarios emplearon el reconocimiento facial como método de autenticación, mientras que el 18%, usaron huella digital para acceder, por otro lado, solo un 17%, utilizaron verificación de dos pasos (2FA) como medida adicional de seguridad, en tanto el 2% de los encuestados admitieron que no utilizan más medidas de verificación para acceder a sus billeteras digitales.

Tabla 13:

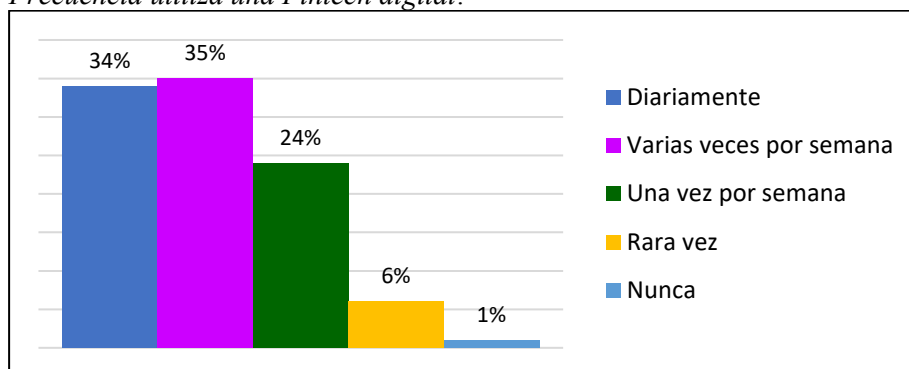
Cantidad de frecuencia de utilización la billetera digital

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	132	34%
Varias veces por semana	133	35%
Una vez por semana	91	24%
Rara vez	23	6%
Nunca	3	1%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de uso frecuente por parte de los usuarios de las billeteras digitales

Figura 13

Frecuencia utiliza una Fintech digital?



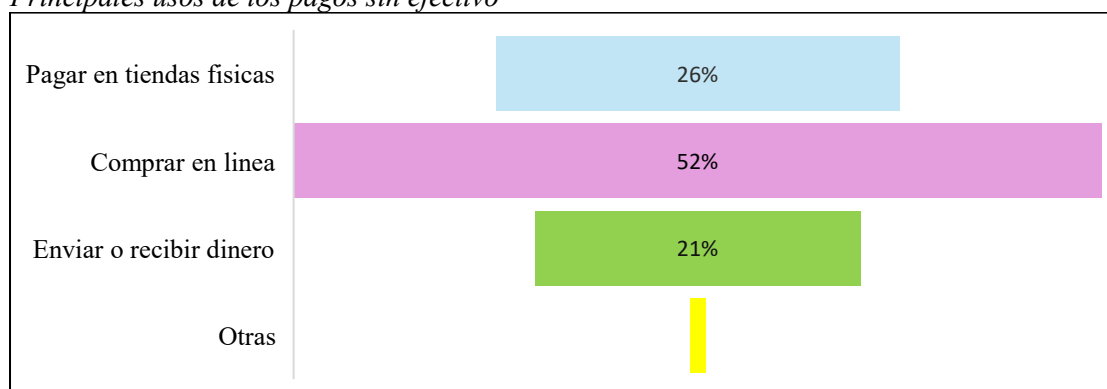
Las adopción y uso de las plataformas Fintech digitales han logrado una gran recurrencia con el 34% que usaron de manera diaria, en tanto el 35% indica uso de varias veces por semana, con el 24% manifiesta uso una vez por semana, demostrando un uso regular pero menos intenso, con un 6% que las utilizaron ocasionalmente y con el 1% mostraron resistencia, sugiriendo una casi total penetración de estas herramientas en el sector.

Tabla 14:

Motivo de uso de los principales pagos sin efectivo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Pagar en tiendas físicas	100	26%
Comprar en línea	198	52%
Enviar dinero o recibir	80	21%
Otras	4	1%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra los motivos de uso de las Fintech por parte de los usuarios digitales.

Figura 14*Principales usos de los pagos sin efectivo*

Se evidencia que el uso recurrente de los instrumentos digitales se concentra en las adquisiciones en línea con el 52%. En tanto que el 26% de los encuestados, indicaron que usan para pagar en tiendas físicas, lo que muestra que la digitalización del consumo se ha extendido al entorno, donde existe una gran variedad de oferta de comercios, por su parte el 21% utilizan la herramienta para enviar o recibir dinero, así compartir gastos y pagos entre compañeros o apoyo económico familiar, y el 1% mostraron que usaron para compras de recargas y o pago de servicios.

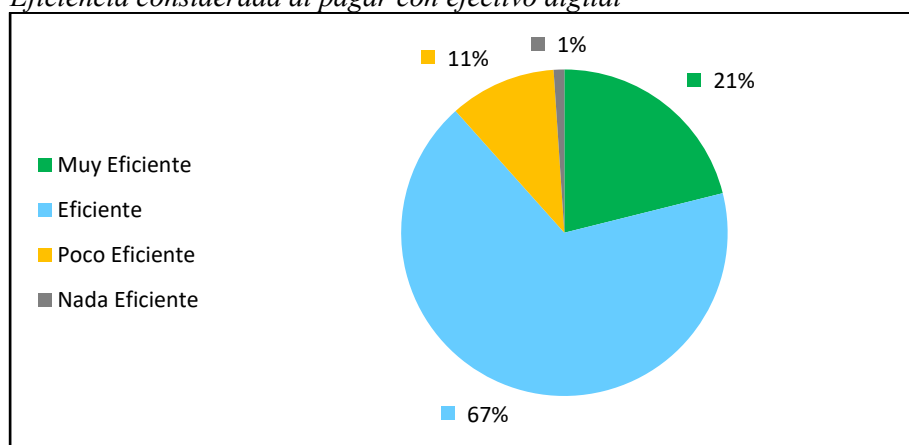
Tabla 15:*Considera eficiente el pagar con efectivo digital*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy eficiente	81	21%
Eficiente	256	67%
Poco eficiente	41	11%
Nada eficiente	4	1%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla indica como los usuarios de plataformas digitales consideran la eficiencia de uso en sus transacciones personales financieras.

Figura 15

Eficiencia considerada al pagar con efectivo digital



En los resultados de la encuesta se destacó la percepción de la eficiencia al momento de pagar digitalmente, se obtuvo que en el 67% de participantes que lo consideran como una forma de pago “eficiente”, mientras un 21% consideran “muy eficiente”, por otra parte, un 11% calificó como “poco eficiente” y un 1% percibe como “nada eficientes” el pago con medios digitales.

Tabla 16:

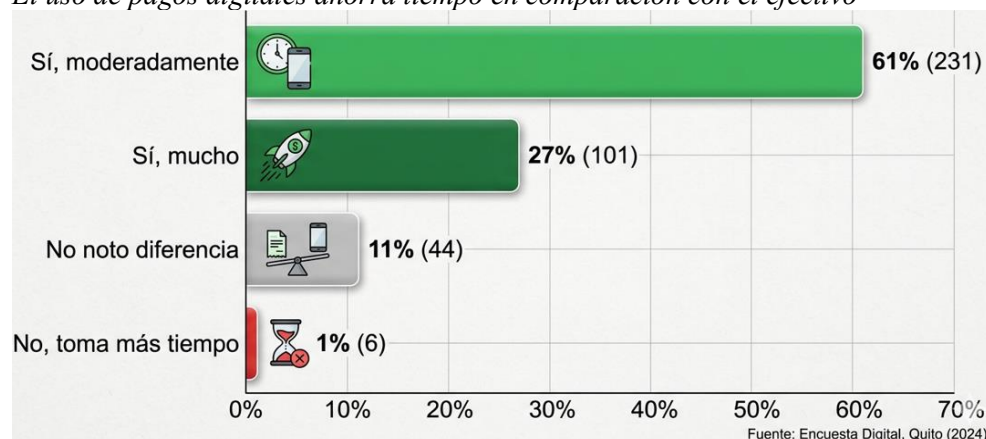
Considera que el uso de pagos digitales ahorra tiempo en el pago

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No, toma más tiempo	6	1%
No, noto diferencia	44	11%
Sí, moderadamente	231	61%
Sí, mucho	101	27%
TOTAL	382	100%

Nota: Esta tabla se muestra si en efecto el uso de billeteras digitales genera un ahorro de tiempo en las transacciones digitales.

Figura 16

El uso de pagos digitales ahorra tiempo en comparación con el efectivo



Con los resultados obtenidos, revelan datos que en conjunto el 88% de la muestra consideraron que los pagos con medios digitales les ahorran tiempo comparado con uso del efectivo o tarjetas de crédito físicas, por otro lado, un 11% no han notado diferencia en comparación con el uso de efectivo o tarjetas físicas y solo un 1% percibieron que toma más tiempo de lo habitual.

Tabla 17:

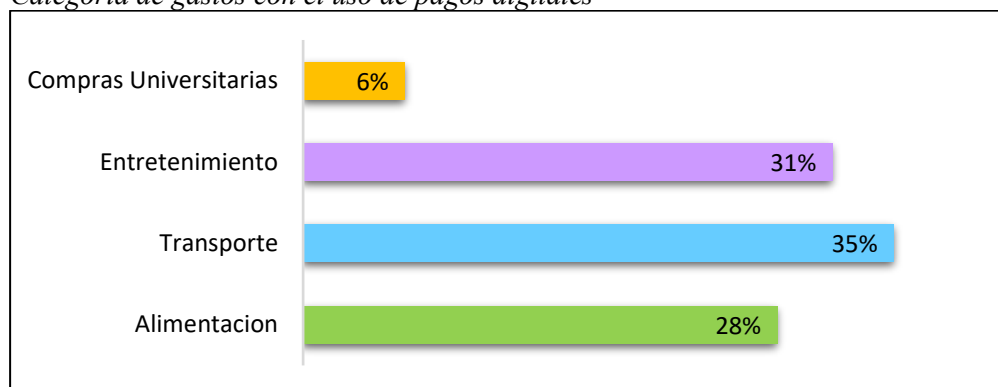
En qué categoría se genera más gastos por el uso de pagos digitales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Compras universitarias	49	6%
Entretenimiento	250	31%
Transporte	280	35%
Alimentación	225	28%
TOTAL	382	100%

Nota. Esta tabla muestra los segmentos en donde se generan mayores utilizations de las billeteras digitales.

Figura 17

Categoría de gastos con el uso de pagos digitales



Los resultados evidencian que el uso de pagos digitales concentra el gasto, especialmente en transporte con un 35%, en gastos de alimentación con el 28%, y con una relevancia importante se tiene con el 31% del gasto en entretenimiento, y solo el 6% usaron para realizar gastos del ámbito educativo.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos evidencian una elevada intensidad y aceptación de uso de las aplicaciones financieras móviles digitales por parte de los estudiantes universitarios, lo cual coincide con estudios previos que destacan el permanente crecimiento de las tecnologías financieras, es por ello el predominio como método de pagos, es por ello, que el 79% acorde lo planteado por (Limache, 2025) sostienen que estas herramientas se convierten en aplicaciones de alta demanda, por su eficiencia al momento de realizar pagos inteligentes.

Se evidencia que las plataformas digitales en temas de billeteras digitales las de mayor uso esta PayPhone con un 35.6% y Google Pay en 27.5%, lo que coincide con el autor (Alzamora, 2024), donde identifica la portabilidad, accesibilidad como determinantes clave de adopción.

Según (Martinez, 2022) sobre el rol crítico de los protocolos de seguridad y encriptación, los usuarios tienen confianza misma que se refleja en un 80%, en tanto un 23% reporta inconvenientes, inconvenientes como por ejemplo en casos de transacciones no autorizadas que reflejan un 51% y pérdidas de valores con el 30%, por lo que aún existe aún deficiencias a mejorar para generar una confianza real en este tipo de plataformas.

De acuerdo a hallazgos demostrados por parte de (Estrada Cruz, 2025) coinciden con el comportamiento financiero, donde las billeteras digitales han acelerado y modificado los patrones de consumo, dándose

mayor énfasis en el gasto de transporte con el 35%, en entretenimiento 31%, alimentación 28%, donde los mayores actores en el uso de las billeteras digitales se concentran en los jóvenes universitarios, que dan como resultado un consumo inmediato, pero si refleja un dato importante que con el 6% en gastos referentes a educación, evidenciando que este tipo de gastos a priori no es lo importante en este segmento de la población.

Se puede finalmente corroborar que existe la falta de cultura financiera, es por eso por lo que el sector bancario local debe aportar a una mayor alfabetización en temas de billeteras digitales, ya que el 17% evidencia una brecha en el uso digital de billeteras, acorde el planteamientos que realiza (Farez, 2025) sobre las limitaciones de la inclusión financiera digital en contexto de economías emergentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A, G. (30 de Julio de 2020). *Conocimiento y uso de las billeteras virtuales*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria: <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/671>
- Academia Lab. (2025). *Determinación del tamaño de la muestra*. Obtenido de Enciclopedia: <https://academia-lab.com/enciclopedia/determinacion-del-tamano-de-la-muestra/>
- Academia Lab. (2025). *Difusión de innovaciones*. Obtenido de Enciclopedia: <https://academia-lab.com/enciclopedia/difusion-de-innovaciones/>
- Aguilar Marquez, M. A. (2024). Uso de pagos inmediatos con QR y bancarización de actividades informales en Santa Cruz de la Sierra. *Revista Latinoamericana De Desarrollo Económico*. *Revista Latinoamericana De Desarrollo Económico*, 149-175. doi:<https://doi.org/10.35319/lajed.202441510>
- Álvarez, G. (10 de marzo de 2023). Análisis de la inclusión de criptomonedas como método de pago en las empresas ecuatorianas. *Revista Científica Multidisciplinaria*. Obtenido de IUPANA: <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/3163>
- Alzamora, O. (2024). Adopción de billeteras virtuales (específicamente Yape) y su impacto en la inclusión financiera digital. *Revista Kallpay*, 5(1), páginas 83-90, vinculado a la Universidad Andina, 83.



- Atanasio. (2025). ORGANIZADORES GRÁFICOS COMO ESTRATEGIA EN LA COMPRENSIÓN LECTORA: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Aula Virtual*, 606. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.18148394>
- Banco Pichincha. (15 de 01 de 2024). *Descubriendo el poder del NFC: todo lo que debes saber sobre esta tecnología que ya estás usando*. Obtenido de Redacción Banco Pichincha: <https://www.pichincha.com/blog/que-es-para-que-sirve-nfc>
- Bank of America. (2025). *¿Qué es una Billetera Digital y cómo la uso?* Obtenido de Mejores Habitos Financieros: <https://bettermoneyhabits.bankofamerica.com/es/personal-banking/what-is-a-digital-wallet#:~:text=Las%20Billeteras%20Digitales%20son%20aplicaciones,de%20usar%2C%20eficientes%20y%20convenientes.>
- Barrera Rubaceti, N. A. (2021). *La influencia social en el proceso de inclusión y bancarización fintech de usuarios emprendedores en Colombia a través del modelo de aceptación de tecnología Tam*. Cucuta: Universidad Francisco de Paula Santander. Obtenido de Universidad Francisco de Paula Santander <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/4248/2260089.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caina, A. (9 de 02 de 2023). Análisis de herramientas de pagos en línea en el Ecuador. *Esprint Investigación*, 50. doi:<https://doi.org/10.61347/ei.v2i2.54>
- Castillo, D. (27 de Junio de 2024). *Ecuador, el país que más prefiere el uso de efectivo en América Latina*. Obtenido de Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/uso-efectivo-tarjeta-debito-credito/>
- Commer, J. T. (2026). Platform-Embedded Activation of Stablecoin Payments in Electronic Commerce Ecosystems. *Res*, 143. doi:<https://doi.org/10.3390/jtaer21050143>
- Cuesta, L. (30 de 11 de 2021). *El impacto de la tecnología en los jóvenes*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20211130/7897657/impacto-tecnologia-jovenes.html>
- Davis, F. (1986). *a technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*. Massachusetts: Instituto Tecnológico de Massachusetts. Obtenido



- de Instituto Tecnológico de Massachusetts, Sloan School of Management:
<https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192>
- Delgado-Indarte, Y. (7 de Julio de 2025). Análisis de las Fintech como alternativa financiera. *Revista Económica*, 39-51. doi:<https://doi.org/10.54753/rve.v13i2.2388>
- Díaz-Choco, K. (2025). Análisis del uso de pagos móviles. *Digital Publisher* , 109-124.
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3283>
- Estrada Cruz. (2025). Factores de intención de uso de billeteras digitales en el contexto global. 5-18.
doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1261>
- Estrada Cruz y Cutipa-Limache, A. M. (2025). *Factores de Intencion de uso de billeteras digitales en el contexto global:Una Revisión Sistemática*. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1261>
- Fárez, G. (2025). Inclusión financiera y digitalización en el Ecuador:.
- Granda Fárez, J. D. (2025). Inclusión financiera y Digitalización en el Ecuador:. *Revista Veritas* , 83.
doi:<https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i3.1063>
- Kwan Chung, C. K. (2025 de 01 de 2022). Adopción del código QR en el sector de servicios. Caso de locales gastronómicos en los shoppings del Paraguay, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2550
- Lectera . (2025). *Difusión de la innovación* . Obtenido de Lectera :
<https://lectera.com/info/es/articles/difusion-de-la-innovacion>
- Limache, E. C. (2025). Factores de intención de uso de billeteras digitales en el contexto global: Una Revisión Sistemática.
- López de la Madrid, M. C. (2015). *Hábitos de consumo del estudiante universitario: El caso del Centro Universitario del Sur, de la Universidad de Guadalajara*. Obtenido de Nova Scientia:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052015000100019&lng=es&tlng=es.
- Martínez, M. (2022). Seguridad de la información en la institución universitaria. *Revista de Unidades de Información*.



- Minsait Payments. (01 de 03 de 2022). *Ecuador apuesta por la transformación digital de los medios de pago, aunque el 36,5% de su población aún recurre al efectivo como medio principal, según Minsait Payments*. Obtenido de MINSAIT: <https://www.minsait.com/es/actualidad/media-room/ecuador-apuesta-por-la-transformacion-digital-de-los-medios-de-pago-aunque-el>
- Nehuén, T. (25 de Marzo de 2025). *Análisis cualitativo - Qué es, tipos, teoría e importancia*. Obtenido de Definicion.DE: <https://definicion.de/analisis-cualitativo/>
- Ochoa Urrego, R. L., & Peña Reyes, J. I. (2012). *Teoría de la Difusión de Innovaciones: evolución y uso en los Sistemas de Información*. Obtenido de En III Congreso Internacional de Gestión Tecnológica e Innovación COGESTEC Medellín: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/56292/Teor%C3%ADa%20de%20la%20Difusi%C3%B3n%20de%20Innovaciones.pdf?sequence=1>
- Oros Alzamora, J. A. (2024). Carteras Virtuales como Impulsores de la Inclusión Financiera Digital: Un Estudio sobre los Determinantes de la Adopción de Yape entre Estudiantes Universitarios. *Revista Científica Kallpay*, 05(1),83-91.
- Ortega, C. (18 de Marzo de 2023). *Análisis cuantitativo: Qué es, tipos y cómo realizarlo*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-cuantitativo/>
- Pagos mediante código QR: cómo generar y utilizar códigos QR para tu empresa*. (5 de 10 de 2023). Obtenido de Stripe: <https://stripe.com/es/resources/more/qrcode-payments#que-es-un-codigo-qr>
- Portilla, S., & Gangotena, J. (1 de Junio de 2024). Los jóvenes universitarios y sus hábitos de consumo de aplicaciones móviles en la actualidad. *Revista Científica Mundo Recursivo*, 149-162. Obtenido de mundo recursivo.
- PUCE-Quito. (s.f.). *Pontificia Universidad Catolica del Ecuador*. Obtenido de PUCE-Quito: <https://www.puce.edu.ec/>
- Revelo, R. (11 de 12 de 2024). *Billeteras digitales: ¿Qué ventajas tienen para los consumidores y cómo avanza su adopción en Ecuador?* Obtenido de Primicias, El Periodico Comprometido: <https://www.primicias.ec/economia/billeteras-digitales-ecuador-google-apple-pay-deuna-85103/>



- Santander. (04 de 2024). *¿Qué son los wallets digitales y cómo funcionan?* Obtenido de Santander.com.mx: <https://www.santander.com.mx/educacion-financiera/blog/que-son-los-wallets-digitales-y-como-funcionan/index.html#:~:text=Un%20wallet%20o%20billetera%20digital,ni%20efectivo%20en%20ese%20momento>.
- Seltzer, R. (2024). *Generación Z: Liderando el camino hacia el futuro del comercio* . Obtenido de Visa: <https://www.visa.com.ec/asociandose-con-nosotros/informacion-para-socios/blog/generacion-z-liderando-camino-hacia-futuro-del-comercio.html>
- T. M., F. L. (27 de 01 de 2025). Evolución del comercio electrónico en Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 334-348. Obtenido de Recommend Central: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10374879>
- Tamaño de la muestra*. (4 de Enero de 2023). Obtenido de Probabilidad y Estadística: <https://www.probabilidadyestadistica.net/tamano-de-la-muestra/>
- Universidad Politécnica Salesiana. (2022). *Datos UPS*. Obtenido de UPS: <https://www.ups.edu.ec/datos-ups>
- Vásconez, L. (5 de Mayo de 2023). *El uso de billeteras virtuales se incrementa en Ecuador*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/uso-billeteras-virtuales-incremento-ecuador.html>
- Vegas, M. (16 de Septiembre de 2024). *Nueva Norma de la JPRM sobre Medios de Pago y Actividades Fintech en Ecuador*. Obtenido de NMS: <https://nmsslw.com.ec/blog/2024/09/16/nueva-norma-prm-medios-de-pago-actividades-fintech-ecuador/>
- Yáñez, C. (2024). *Nuevas reglas para medios, sistemas de pago y actividades fintech en ecuador*. Obtenido de hlb Ecuador: <https://www.hlbecuador.com/nuevas-reglas-para-medios-sistemas-de-pago-y-actividades-fintech-en-ecuador/>
- Yuno Team. (7 de Enero de 2025). *El futuro de los pagos digitales*. Obtenido de Yuno: <https://www.y.uno/es/post/future-digital-payments>

