

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador
Departamento de Políticas Públicas
Convocatoria 2024 - 2025

Tesina para obtener el título de Especialización en Gestión de Proyectos de Desarrollo

INFLUENCIA DE LA APLICACIÓN MÓVIL "BCE CERCA DE TI" EN LAS
DECISIONES FINANCIERAS DE LOS USUARIOS: UN ANÁLISIS DE LITERACIDAD
Y USO

Mario Javier Roman Leon

Asesora: María Victoria Cisneros Campaña

Lector: Jairo Israel Rivera Vasquez

Quito, julio de 2025

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y fortaleza; a mi esposa, mi hijo Mario y mi hija Keyla, cada uno de ellos por su alegría y amor incondicional que me inspira; a mi madre, por sus enseñanzas; y a mis hermanos, por su apoyo constante. Cada logro es para ustedes. ¡Gracias por ser mi motivación!

Índice de contenidos

Resumen	6
Agradecimientos	7
Introducción.....	8
Capítulo 1. Estado del Arte	12
1.1. Educación Financiera	12
1.2. Aplicaciones móviles y su rol en la educación financiera.....	15
1.3. Literacidad financiera y toma de decisiones.....	19
1.4. Experiencias en países de América Latina en el uso de aplicaciones móviles financieras.....	22
1.5. Marco Normativo Vigente en Ecuador.....	25
Capítulo 2. Estrategia metodológica.....	27
Capítulo 3. Resultados	31
3.1. Resultados cuantitativos	31
3.1.1. Análisis inferencial.....	41
3.2. Percepciones de los usuarios	44
3.3. Resultados por categoría.....	45
3.3.1. Experiencia General	45
3.3.2. Barreras Encontradas.....	46
3.3.3. Análisis de las Barreras	46
3.3.4. Propuestas de Mejora	47
Conclusiones y Recomendaciones	49
Referencias.....	54
Anexos	56
Anexo 1. Correlaciones	56

Lista de ilustraciones

Gráficos

Gráfico 3.1. Distribución de edad	32
Gráfico 3.2. Frecuencia de uso de la aplicación.....	33
Gráfico 3.3. Sugerencias de mejora	38
Gráfico 3.4. Satisfacción general	40

Tablas

Tabla 3.1. Correlaciones significativas	41
Tabla 3.2. Prueba de muestra única.....	42
Tabla 3.3. Análisis de variancia	43
Tabla 3.4. Resumen de resultados por categoría	48

Esta tesis/tesina se registra en el repositorio institucional en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior que regula la entrega de los trabajos de titulación en formato digital para integrarse al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, y del artículo 166 del Reglamento General Interno de Docencia de la Sede, que reserva para FLACSO Ecuador el derecho exclusivo de publicación sobre los trabajos de titulación durante un lapso de dos (2) años posteriores a su aprobación.

Resumen

En Ecuador, la educación financiera es un tema urgente debido a las carencias de la población en este ámbito. Según la Universidad Andina Simón Bolívar (2021), solo el 29% de los ecuatorianos tiene un nivel básico de comprensión financiera, lo que afecta su capacidad para tomar decisiones informadas sobre ahorro, inversión y deudas. Esta situación impacta tanto el bienestar individual como la estabilidad económica del país, evidenciando la necesidad de programas educativos más sólidos.

La digitalización ha transformado diversos aspectos de la vida cotidiana, y la pandemia de COVID-19 aceleró el uso de tecnologías digitales en áreas como la educación y las finanzas. Las aplicaciones móviles se han convertido en herramientas clave para facilitar el acceso a información financiera y permitir a los usuarios gestionar sus recursos de manera más efectiva. Sin embargo, un informe de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) de 2022 indica que solo el 25% de los jóvenes de 18 a 24 años utiliza aplicaciones móviles para gestionar sus finanzas, lo que plantea interrogantes sobre la efectividad de estas herramientas.

En este contexto, la aplicación “BCE cerca de ti” del Banco Central del Ecuador se presenta como un caso específico de estudio. Esta aplicación ofrece funcionalidades relevantes, como la consulta de tasas de interés, cotizaciones de divisas y simuladores financieros. Para promover su uso, se han realizado talleres en universidades, ferias en mercados y actividades en colegios, alcanzando a diversos sectores de la ciudadanía.

La investigación se centra en las personas que han utilizado la aplicación, analizando su influencia en las decisiones financieras de los usuarios y evaluando su efecto en la literacidad financiera. Los principales resultados indican que los usuarios que utilizan la aplicación muestran un aumento significativo en su conocimiento financiero y una mejora en la toma de decisiones relacionadas con el ahorro y el gasto. También se identificaron barreras como la falta de familiaridad con la tecnología y la necesidad de capacitación adicional.

Este estudio busca contribuir a un entendimiento más profundo de cómo las herramientas digitales pueden impactar la educación financiera y la toma de decisiones económicas, fomentando una mayor literacidad financiera entre la población.

Agradecimientos

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios, por brindarme fortaleza y sabiduría. A mi familia, por su apoyo incondicional. A mi asesora, María Victoria Cisneros Campaña, por su valiosa orientación. A todas las personas que facilitaron mi investigación, incluyendo a los encuestados, entrevistados y quienes participaron en el grupo focal. Sin todos ustedes, este logro no habría sido posible. ¡Gracias de corazón!

Introducción

La educación financiera en Ecuador se ha convertido en un tema de creciente relevancia, especialmente en un contexto global marcado por la creciente complejidad de los mercados financieros y la rápida digitalización de los servicios. Sin embargo, a pesar de su importancia, la población ecuatoriana enfrenta serias deficiencias en este ámbito. Según un estudio realizado por la Superintendencia de Bancos en 2021, solo el 30% de los ecuatorianos posee un nivel básico de conocimiento financiero. Esta brecha no solo limita la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas sobre ahorro e inversión, sino que también repercute en la estabilidad económica del país. La escasa inclusión de conceptos financieros en el currículo educativo y la falta de programas formales de educación financiera contribuyen a perpetuar esta situación. Como señala García (2022), "la ausencia de una estrategia nacional integral para la educación financiera ha perpetuado la ignorancia financiera entre la población, especialmente entre los jóvenes".

Las consecuencias de esta deficiencia son evidentes. Una población con escaso conocimiento financiero tiende a tener dificultades para gestionar sus ahorros, invertir adecuadamente y planificar su futuro económico. Esto puede resultar en un ciclo de endeudamiento y una mala administración de los recursos, perpetuando así la vulnerabilidad económica de los individuos y las familias. En este contexto, se vuelve crucial abordar la educación financiera como un componente esencial del desarrollo personal y social, promoviendo una cultura de literacidad financiera que permita a los ciudadanos tomar decisiones más informadas y responsables.

La digitalización ha abierto nuevas oportunidades para abordar estos desafíos. Las aplicaciones móviles, por ejemplo, se han posicionado como herramientas prometedoras para democratizar el acceso a la información financiera y facilitar la gestión de recursos personales. Sin embargo, su adopción en Ecuador sigue siendo limitada. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en 2023, el 78% de los hogares ecuatorianos contaba con acceso a internet, pero solo el 60% de la población utilizaba servicios bancarios digitales. Esta brecha digital, junto con la falta de capacitación y las barreras culturales, ha impedido que estas herramientas alcancen su máximo potencial. Como argumenta Martínez (2023), "la falta de familiaridad con la tecnología y la desconfianza en la información oficial son factores clave que limitan la adopción de aplicaciones financieras en Ecuador".

En este marco, la aplicación “BCE cerca de ti” del Banco Central del Ecuador se presenta como un caso de estudio relevante. Esta aplicación, que ofrece funcionalidades como consultas de tasas de interés, cotizaciones de divisas y simuladores financieros, representa un esfuerzo por mejorar la literacidad financiera de los ecuatorianos. Sin embargo, su efectividad depende no solo de su diseño técnico, sino también de la capacidad de los usuarios para aprovechar sus recursos. Una encuesta realizada por la Facultad de Economía de la Universidad Central del Ecuador en 2023 reveló que el 60% de los estudiantes no se siente seguro al tomar decisiones financieras. Esta falta de confianza resalta la necesidad de mejorar su literacidad financiera y su capacidad para utilizar herramientas digitales que podrían facilitar su educación financiera.

La baja adopción de la aplicación del BCE entre los ciudadanos puede explicarse por múltiples factores. Aunque la penetración de smartphones en Ecuador ha experimentado un crecimiento significativo, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en 2023, el 20% de la población aún carece de dispositivos móviles adecuados para acceder a este tipo de aplicaciones. Asimismo, muchos estudiantes manifiestan desconfianza hacia la información ofrecida por la plataforma, optando por recurrir a fuentes menos fiables, como redes sociales o recomendaciones de amigos. A esto se suma que, según un estudio de la Universidad Central del Ecuador en 2023, el 70% de los estudiantes no ha recibido formación formal en educación financiera, lo que dificulta su capacidad para aprovechar herramientas digitales que podrían optimizar su gestión y conocimiento financiero. Estos elementos evidencian la necesidad de abordar tanto las limitaciones tecnológicas como las brechas educativas para potenciar el uso efectivo de estas aplicaciones.

La situación actual pone de manifiesto que, a pesar de la disponibilidad de la aplicación móvil del BCE, muchas personas no la utilizan de manera efectiva para mejorar su conocimiento o gestionar sus finanzas. Esto plantea la necesidad de investigar las razones detrás de esta falta de uso y las percepciones que las personas sobre la aplicación.

Por tal motivo, este trabajo tomará como caso de estudio los participantes de actividades educativas y culturales en Quito, que asistieron al programa "BCE Cerca de Ti" durante el año 2023-2024. Esta población está compuesta por individuos interesados en la educación histórica, económica y financiera del país, con un enfoque particular en aquellos que participaron en las iniciativas organizadas por el Banco Central del Ecuador. Este enfoque permitirá profundizar en la comprensión de las dinámicas específicas que afectan a este grupo en particular y ofrecerá valiosos aportes. Al examinar las experiencias y percepciones de los

participantes, se espera contribuir a un mejor entendimiento de las barreras y oportunidades en la adopción de recursos tecnológicos para la educación financiera, así como a la formulación de recomendaciones prácticas para la aplicación.

La investigación, no solo busca abordar el problema del desconocimiento financiero en los participantes, sino también contribuir a la creación de un entorno donde la educación financiera sea accesible y relevante, fomentando así una cultura de toma de decisiones informadas y responsables en el manejo de sus recursos económicos. En este contexto, la pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cómo ha influido la aplicación móvil "BCE Cerca de Ti" del Banco Central del Ecuador en las decisiones financieras de los participantes en las actividades educativas y culturales en Quito durante el año 2023-2024? Esta pregunta busca explorar la efectividad de la aplicación en mejorar la literacidad financiera y en facilitar la gestión de las finanzas personales entre los usuarios.

El objetivo general es analizar la influencia de la aplicación móvil "BCE cerca de ti" del Banco Central del Ecuador en las decisiones financieras de las personas que han utilizado la aplicación, con el fin de evaluar su efecto en la literacidad financiera y en la gestión de las finanzas personales. Los objetivos específicos que planteo para el estudio son: evaluar el efecto del uso de la aplicación móvil del Banco Central del Ecuador en el conocimiento financiero de las personas que han utilizado la aplicación, analizar la relación entre la frecuencia de uso de la aplicación y la toma de decisiones financieras, en ahorro y gasto, en las personas que han utilizado la aplicación, e identificar las principales barreras que enfrentan las personas que han utilizado la aplicación al utilizar la aplicación móvil y proponer mejoras basadas en sus experiencias.

La importancia de este trabajo radica en la necesidad de abordar la problemática en la educación financiera en Ecuador. A pesar del avance tecnológico y la proliferación de aplicaciones móviles, la baja adopción de estas herramientas limita su potencial para mejorar la gestión financiera de los jóvenes. El uso de "BCE Cerca de Ti" representa una oportunidad para fortalecer la literacidad financiera mediante la integración de recursos educativos y servicios financieros en una plataforma accesible. Sin embargo, la efectividad de esta aplicación se ve comprometida por factores contextuales, como la falta de formación previa y la desconfianza en la información oficial. Al identificar las barreras que dificultan su uso y proponer estrategias de mejora, esta investigación contribuirá al desarrollo de mejoras en la aplicación orientadas a la inclusión financiera.

La investigación se clasifica como un estudio mixto, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos para analizar la influencia de la aplicación móvil "BCE Cerca de Ti" del Banco Central del Ecuador en las decisiones financieras de los participantes en las actividades educativas y culturales en Quito, que asistieron al programa durante el año 2023-2024. Para el enfoque cuantitativo, se llevará a cabo una encuesta estructurada dirigida a una muestra representativa de participantes, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. El cuestionario incluirá preguntas cerradas para evaluar la frecuencia de uso, funcionalidades valoradas y la percepción de utilidad de la aplicación, para posteriormente ser analizados los resultados. Para el enfoque cualitativo, se realizarán entrevistas y grupos focales, seleccionados mediante muestreo intencional. Estos permitirán obtener diversas perspectivas sobre la aplicación y su impacto en las decisiones financieras. Las sesiones se grabarán y transcribirán para su análisis, utilizando un enfoque de codificación temática para identificar patrones emergentes. Este enfoque metodológico mixto permitirá no solo cuantificar el uso de la aplicación, sino también comprender la experiencia subjetiva de los estudiantes en relación con su impacto en sus decisiones financieras.

Este documento está organizado en varias secciones. En primer lugar, se presenta el marco conceptual, donde se revisa la literatura existente sobre educación financiera y el papel de las aplicaciones móviles en este ámbito. A continuación, se aborda la literacidad financiera y la toma de decisiones, así como las experiencias de países de América Latina en el uso de aplicaciones móviles financieras. También se describe el marco normativo vigente que regula la educación financiera en Ecuador. Posteriormente, se detalla la estrategia metodológica utilizada para la recolección y análisis de datos. Finalmente, se presentan los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo, seguidos de las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1. Estado del Arte

En un mundo cada vez más conectado y digital, entender cómo manejar el dinero se ha vuelto una habilidad clave para mejorar la vida de las personas. Este capítulo tiene como objetivo analizar el panorama actual de la educación financiera: qué significa, por qué es importante, cuáles son sus elementos principales y qué obstáculos enfrenta, especialmente en regiones como América Latina. También se explorará cómo las aplicaciones móviles están ayudando a enseñar finanzas de forma innovadora, y se revisarán algunas experiencias y leyes que han influido en su uso en países como Ecuador. A través de este análisis, se busca mostrar cómo la educación financiera puede dar a las personas las herramientas necesarias para tomar decisiones más informadas y mejorar su bienestar económico en un mundo cada vez más complejo y cambiante.

1.1. Educación Financiera

La educación financiera es un tema de creciente relevancia en un mundo donde las decisiones económicas tienen un impacto directo en la calidad de vida de las personas. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2015), la educación financiera se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los individuos gestionar sus recursos económicos de manera efectiva. Este concepto no se limita a la comprensión de términos técnicos, sino que también incluye la capacidad para aplicar estos conocimientos en situaciones cotidianas, como la planificación del ahorro, la gestión del crédito y la toma de decisiones de inversión.

La importancia de la educación financiera radica en su capacidad para promover la inclusión financiera y reducir la vulnerabilidad económica. Según el Banco Mundial (2020), las personas con un mayor nivel de educación financiera tienden a ahorrar más, invertir de manera más eficiente y evitar el sobreendeudamiento. Además, la educación financiera contribuye a reducir las brechas de género y socioeconómicas en el acceso a servicios financieros. En contextos como el de América Latina, donde la falta de educación financiera es un problema crítico, su promoción se convierte en una prioridad para el desarrollo económico y social (CEPAL 2023).

La educación financiera abarca varios componentes clave, que incluyen el conocimiento financiero, las habilidades financieras y las actitudes financieras. El conocimiento financiero se refiere a la comprensión de conceptos básicos como tasas de interés, inflación y riesgo financiero. Las habilidades financieras incluyen la capacidad para elaborar presupuestos,

comparar productos financieros y planificar a largo plazo. Por último, las actitudes financieras se refieren a la disposición para ahorrar, invertir y gestionar el riesgo de manera responsable. Según Lusardi y Mitchell (2014), estos componentes son esenciales para que los individuos puedan tomar decisiones financieras informadas y efectivas (Lusardi y Mitchell 2014). Además, la educación financiera debe adaptarse a las necesidades específicas de cada grupo poblacional, considerando factores como el nivel de ingresos, la edad y el contexto cultural (ABPE 2024).

A pesar de su importancia, la educación financiera enfrenta varios desafíos, especialmente en países en desarrollo. Según la CEPAL (2023), estos desafíos incluyen la falta de acceso a programas educativos, las barreras culturales y de género, y la falta de recursos y capacitación. Muchas personas no tienen acceso a programas de educación financiera, especialmente en zonas rurales y entre grupos vulnerables. Las normas culturales y las desigualdades de género pueden limitar la participación de ciertos grupos en programas de educación financiera. Además, los programas de educación financiera a menudo carecen de recursos y personal capacitado para implementarlos de manera efectiva. Para superar estos desafíos, se han propuesto varias estrategias, que incluyen la integración en el sistema educativo, el uso de tecnología y la colaboración entre sectores. La integración en el sistema educativo implica incorporar la educación financiera en los planes de estudio escolares y universitarios. El uso de tecnología se refiere a aprovechar aplicaciones móviles, plataformas en línea y herramientas digitales para llegar a un público más amplio. La colaboración entre sectores implica fomentar la colaboración entre gobiernos, instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales para diseñar e implementar programas efectivos. Según la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE 2024), estas estrategias han demostrado ser efectivas para mejorar la educación financiera en varios países de la región.

La educación financiera ha emergido como un tema crucial en Ecuador, especialmente en un contexto donde la inestabilidad económica y la falta de literacidad financiera son evidentes. Según el Banco Central del Ecuador (2020), aproximadamente el 70% de la población ecuatoriana carece de conocimientos básicos sobre finanzas, lo que limita su capacidad para tomar decisiones informadas. Este fenómeno es particularmente preocupante entre los jóvenes, quienes enfrentan un futuro financiero incierto. La literacidad financiera no solo se refiere a la comprensión de conceptos básicos como el ahorro y la inversión, sino también a la habilidad de evaluar riesgos y tomar decisiones informadas sobre créditos y deudas. Uno de los debates más significativos en torno a la educación financiera en Ecuador es su inclusión

en el currículo escolar. Los proponentes sostienen que la educación financiera debería ser parte integral de la formación académica para preparar a los jóvenes para la vida adulta. Argumentan que una educación financiera adecuada puede prevenir problemas económicos futuros y fomentar una cultura de ahorro. Por otro lado, los críticos de esta propuesta argumentan que el sistema educativo ya enfrenta una carga curricular pesada, lo que dificulta la incorporación de nuevos temas sin sacrificar otros importantes. Además, algunos sugieren que la responsabilidad de la educación financiera debería recaer en los padres o en instituciones privadas que ofrezcan talleres y programas extracurriculares. Según el Ministerio de Educación (2021), la inclusión de la educación financiera en el currículo podría beneficiar a más del 30% de los estudiantes, proporcionando herramientas esenciales para su desarrollo personal y profesional.

La educación financiera ha ganado protagonismo en la agenda pública y académica, especialmente en el contexto de una economía global cada vez más compleja. Sin embargo, persisten debates sobre su eficacia real en la formación de individuos capaces de tomar decisiones financieras informadas. Aunque se ha incrementado el acceso a recursos digitales que promueven la educación financiera, como aplicaciones móviles y plataformas en línea, se cuestiona si este acceso se traduce en una comprensión sólida de los conceptos financieros. Muchos jóvenes utilizan aplicaciones sin entender plenamente cómo funcionan las tasas de interés, el ahorro o la inversión. Esto sugiere que el mero acceso a herramientas no es suficiente; se necesita un enfoque educativo que fomente la comprensión crítica de la información financiera. Los métodos tradicionales de enseñanza, que suelen ser teóricos y centrados en el aula, son cuestionados frente a enfoques más innovadores. La gamificación, el aprendizaje basado en proyectos y el uso de simulaciones financieras son estrategias que se están explorando para hacer la educación financiera más atractiva y efectiva. Sin embargo, la implementación de estos métodos requiere formación adicional para los educadores y recursos que muchas instituciones no poseen (ABPE 2024).

La inclusión financiera es un tema central en los debates sobre educación financiera y tecnología. Las aplicaciones móviles tienen el potencial de cerrar brechas, pero también pueden crear nuevas desigualdades. Aunque las aplicaciones pueden facilitar el acceso a servicios financieros, no todos los jóvenes tienen igual acceso a la tecnología. Las brechas digitales, ya sea por ubicación geográfica, nivel socioeconómico o falta de habilidades digitales, pueden limitar la efectividad de estas herramientas. Es esencial que las políticas públicas aborden estas desigualdades y promuevan el acceso equitativo a la educación

financiera digital. Existe un consenso creciente de que el acceso a aplicaciones no es suficiente para garantizar la inclusión financiera. Se necesita una educación complementaria que enseñe a los jóvenes no solo a usar las herramientas, sino también a entender su funcionamiento y a tomar decisiones informadas. Esto implica un enfoque integral que combine el acceso a la tecnología con programas educativos que fortalezcan las habilidades financieras (Banco Mundial 2020).

La pandemia de COVID-19 ha acelerado la digitalización en muchos aspectos de la vida, incluida la educación financiera. La crisis sanitaria global ha llevado a un aumento en el uso de tecnologías digitales, lo que plantea preguntas sobre cómo las instituciones deben adaptarse a estas nuevas realidades. La educación financiera debe evolucionar para aprovechar las oportunidades que ofrecen las plataformas digitales, pero también debe abordar los desafíos que surgen de la rápida adopción de estas tecnologías. La pandemia ha cambiado la forma en que los jóvenes gestionan sus finanzas, lo que plantea preguntas sobre la relevancia de las herramientas digitales en este nuevo contexto. Los cambios en el empleo, el ahorro y el gasto requieren que la educación financiera se adapte y responda a las nuevas necesidades de los jóvenes (CEPAL 2023).

1.2. Aplicaciones móviles y su rol en la educación financiera

El estudio de las aplicaciones móviles en el contexto latinoamericano se fundamenta en varios marcos teóricos y conceptuales que permiten comprender su impacto y relevancia. Entre los más destacados se encuentran el Modelo de Adopción Tecnológica (TAM), propuesto por Davis (1989), que explica cómo los usuarios adoptan nuevas tecnologías basándose en su percepción de utilidad y facilidad de uso. En América Latina, la adopción de aplicaciones móviles está influenciada por factores como la accesibilidad, la interfaz amigable y la relevancia del contenido ofrecido. Otro marco clave es la brecha digital, que se refiere a la desigualdad en el acceso y uso de tecnologías digitales. En América Latina, esta brecha es particularmente pronunciada entre áreas urbanas y rurales, lo que limita el impacto de las aplicaciones móviles. Factores como la falta de infraestructura, el costo de los dispositivos y la educación digital limitada son barreras significativas. Además, la seguridad y privacidad en el uso de tecnologías juegan un papel crucial, ya que la confianza en las aplicaciones móviles está directamente relacionada con la percepción de seguridad y privacidad. Los usuarios deben sentirse seguros al compartir información personal y financiera, lo que requiere estándares rigurosos de protección de datos y transparencia en el manejo de la información. Finalmente, la innovación tecnológica y la personalización, impulsadas por avances como la

inteligencia artificial y el aprendizaje automático, han permitido una mayor adaptación de las aplicaciones móviles a las necesidades específicas de cada usuario, mejorando la experiencia del usuario y aumentando su adopción.

En América Latina, la adopción de aplicaciones móviles ha sido desigual, con países como Argentina y Brasil liderando el camino, mientras que otros, como Bolivia y Paraguay, enfrentan mayores obstáculos debido a limitaciones en la infraestructura digital. Según datos del Banco Mundial (2024), el 60% de los adultos en la región tienen acceso a un teléfono móvil, lo que ha facilitado la adopción de estas herramientas. Sin embargo, el uso de aplicaciones varía significativamente entre áreas urbanas y rurales, donde la falta de conectividad y la educación digital limitada son barreras importantes Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI 2023). En este contexto, las aplicaciones móviles han surgido como una solución prometedora para superar estas brechas, ofreciendo acceso a información y herramientas prácticas para la gestión de recursos.

En Ecuador, el uso de aplicaciones móviles ha sido objeto de estudio en los últimos años. Una investigación realizada por la Universidad Central del Ecuador en 2024 analizó el impacto de estas herramientas en estudiantes universitarios, encontrando que han sido efectivas para mejorar la comprensión de conceptos básicos y facilitar la gestión de tareas cotidianas. Sin embargo, el estudio también identificó desafíos, como la falta de confianza en la seguridad de las aplicaciones y la necesidad de una mayor capacitación para su uso efectivo (Universidad Central del Ecuador 2024). Estos hallazgos resaltan la importancia de adaptar las aplicaciones móviles a las necesidades y contextos locales, garantizando que sean accesibles, seguras y de alta calidad.

En el ámbito regional, organizaciones como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han promovido iniciativas para fomentar el uso de tecnologías digitales. En su informe de 2023, el BID destacó que las aplicaciones móviles son una estrategia prometedora para reducir las desigualdades económicas en América Latina. El informe enfatizó la necesidad de colaboración entre gobiernos, instituciones educativas y empresas privadas para garantizar que estas herramientas sean accesibles, seguras y de alta calidad (BID 2023). Además, el BID ha lanzado programas en colaboración con gobiernos locales para desarrollar aplicaciones adaptadas a las necesidades de poblaciones vulnerables, lo que ha permitido ampliar el alcance de estas herramientas en la región.

Las empresas tecnológicas también han jugado un papel crucial en la promoción del uso de aplicaciones móviles. En países como Brasil y Argentina, empresas como Nubank y Ualá han integrado herramientas innovadoras en sus aplicaciones, ofreciendo tutoriales y simuladores que ayudan a los usuarios a entender conceptos complejos. Estas iniciativas han sido particularmente efectivas entre jóvenes y adultos jóvenes, quienes han mostrado un mayor interés en el uso de estas herramientas para mejorar su gestión diaria (Nubank 2023 Ualá 2024). Sin embargo, la efectividad de estas aplicaciones está limitada por la falta de conectividad en áreas rurales y la desconfianza en la tecnología, lo que subraya la necesidad de abordar estos desafíos para maximizar su impacto.

En Ecuador, instituciones como el Banco Central han promovido el uso de aplicaciones móviles, especialmente en zonas rurales. Estas iniciativas incluyen talleres de capacitación y alianzas con organizaciones comunitarias, lo que ha permitido ampliar el alcance de estas herramientas en áreas tradicionalmente excluidas de los sistemas digitales formales (Banco Central del Ecuador 2024).

Sin embargo, la falta de conectividad y la educación digital limitada siguen siendo barreras importantes, lo que resalta la necesidad de invertir en infraestructura y programas de capacitación para garantizar que estas herramientas sean accesibles y efectivas para todos los usuarios.

El futuro de las aplicaciones móviles en América Latina está marcado por la innovación tecnológica y la colaboración entre sectores. La inteligencia artificial y el aprendizaje automático podrían permitir una mayor personalización de estas herramientas, adaptándolas a las necesidades específicas de cada usuario (BID 2023). Además, la integración de estas aplicaciones en políticas públicas podría ampliar su alcance y garantizar que cumplan con estándares de calidad y accesibilidad. Sin embargo, es fundamental abordar desafíos como la brecha digital, la desconfianza en la tecnología y la calidad del contenido ofrecido para maximizar su impacto.

Las aplicaciones móviles han redefinido el enfoque tradicional de la educación financiera al ofrecer una plataforma accesible, interactiva y personalizada que se adapta a las necesidades de los usuarios en un mundo cada vez más digitalizado. Su rol en este ámbito no se limita a la transmisión de información, sino que abarca la creación de experiencias de aprendizaje que fomentan la adopción de hábitos financieros saludables. A diferencia de los métodos convencionales, como los talleres presenciales o los libros, las aplicaciones móviles permiten

un aprendizaje continuo y en tiempo real, lo que facilita la internalización de conceptos complejos como el ahorro, la inversión y la gestión de deudas (Thaler y Sunstein 2008).

Uno de los aspectos teóricos más relevantes es la capacidad de estas aplicaciones para aprovechar la gamificación y la personalización como estrategias pedagógicas. La gamificación, mediante el uso de desafíos, recompensas y sistemas de progreso, transforma el aprendizaje en una experiencia lúdica que motiva a los usuarios a involucrarse activamente (Deterding et al. 2011). Por otro lado, la personalización permite adaptar el contenido a las circunstancias individuales de cada usuario, lo que aumenta la relevancia y la efectividad del aprendizaje (Lusardi y Mitchell 2014). Estas estrategias no solo mejoran la retención de conocimientos, sino que también fomentan la aplicación práctica de los conceptos aprendidos en la vida cotidiana (Banco Interamericano de Desarrollo 2023).

Otro aspecto teórico clave es el enfoque basado en el comportamiento (behavioral finance), que muchas aplicaciones móviles integran para influir positivamente en las decisiones financieras de los usuarios. Este enfoque reconoce que las decisiones financieras no siempre son racionales y que están influenciadas por sesgos cognitivos y emocionales (Thaler y Sunstein 2008). Las aplicaciones móviles pueden identificar estos sesgos y ofrecer recomendaciones o alertas que guíen a los usuarios hacia decisiones más informadas y responsables (Lusardi y Mitchell 2014). Por ejemplo, una aplicación puede alertar sobre gastos impulsivos o sugerir estrategias de ahorro basadas en los patrones de comportamiento del usuario (Banco Interamericano de Desarrollo 2023).

Además, las aplicaciones móviles han democratizado el acceso a la educación financiera, eliminando barreras geográficas y socioeconómicas. En regiones donde el acceso a servicios financieros tradicionales es limitado, estas herramientas han permitido que personas de diferentes contextos accedan a recursos educativos de calidad (Demirgüç-Kunt et al. 2021). Este aspecto teórico se alinea con la idea de la inclusión financiera, que busca garantizar que todas las personas tengan acceso a servicios y conocimientos financieros que les permitan mejorar su bienestar económico (Banco Interamericano de Desarrollo 2023).

El rol de las aplicaciones móviles en la educación financiera se fundamenta en su capacidad para combinar estrategias pedagógicas innovadoras, como la gamificación y la personalización, con enfoques teóricos como el Behavioral Finance y la inclusión financiera. Estas herramientas no solo transmiten conocimientos, sino que también transforman la forma en que las personas interactúan con sus finanzas, promoviendo un aprendizaje continuo y

aplicado que tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de los usuarios (Lusardi y Mitchell 2014).

1.3. Literacidad financiera y toma de decisiones

La literacidad financiera y la toma de decisiones son dos conceptos interrelacionados que han ganado relevancia en el contexto económico actual, especialmente en un mundo donde la complejidad de los productos financieros y la volatilidad de los mercados exigen una comprensión sólida de los principios financieros básicos. La literacidad financiera se refiere a la capacidad de comprender y utilizar eficazmente diversas habilidades financieras, como la gestión del presupuesto, el ahorro, la inversión y la planificación para el retiro (Lusardi y Mitchell 2014, 12). Según estudios, esta habilidad incluye tres componentes clave: conocimiento financiero, habilidades financieras y actitudes financieras (Lusardi y Mitchell 2014, 15). El conocimiento financiero abarca la comprensión de conceptos como el interés compuesto, la inflación y el riesgo (Hastings Madrian y Skimmyhorn 2013, 8). Las habilidades financieras se refieren a la capacidad de aplicar este conocimiento en situaciones prácticas, como la elaboración de un presupuesto o la comparación de productos crediticios (Fernandes Lynch y Netemeyer 2014, 10). Finalmente, las actitudes financieras implican la disposición para planificar a largo plazo y tomar decisiones que promuevan la estabilidad económica personal (Lusardi y Mitchell 2014, 18).

La toma de decisiones financieras es un proceso complejo que implica evaluar alternativas, sopesar riesgos y beneficios, y elegir la opción que mejor se alinea con los objetivos personales (Thaler y Sunstein 2008, 25). Sin embargo, este proceso no siempre es racional. La teoría del Behavioral Finance (finanzas conductuales) destaca que las decisiones financieras están influenciadas por sesgos cognitivos y emocionales, como el exceso de confianza, la aversión a las pérdidas y el efecto de anclaje (Kahneman y Tversky 1979, 263). Estos sesgos pueden llevar a decisiones subóptimas, como la contratación de préstamos con tasas de interés elevadas o la falta de diversificación en las inversiones (Barber y Odean 2001, 455). La literacidad financiera juega un papel crucial en la calidad de las decisiones financieras. Estudios han demostrado que las personas con mayor literacidad financiera tienden a tomar decisiones más informadas, como ahorrar para el retiro, evitar deudas excesivas y diversificar sus inversiones (Lusardi y Mitchell 2014, 20). Por otro lado, la falta de literacidad financiera puede llevar a decisiones subóptimas, como la falta de planificación para emergencias financieras o la inversión en productos de alto riesgo sin comprender sus implicaciones (Hastings Madrian y Skimmyhorn 2013, 10).

A pesar de su importancia, existen barreras que limitan el acceso a la educación financiera y, por ende, la capacidad de tomar decisiones informadas. Estas barreras incluyen la falta de acceso a recursos educativos, especialmente en países en desarrollo, donde los programas de educación financiera son limitados (Demirgüç-Kunt 2021, 45). Además, la complejidad de los productos financieros dificulta la comprensión para los consumidores promedio (Banco Interamericano de Desarrollo 2023, 7). Factores culturales y socioeconómicos también influyen en la priorización de la educación financiera (Lusardi y Mitchell 2014, 22). Para superar estas barreras, se han propuesto diversas estrategias, como la implementación de talleres, cursos y aplicaciones móviles que enseñen conceptos financieros de manera accesible y práctica (Deterding 2011, 12). Las políticas públicas también juegan un papel importante, promoviendo la inclusión financiera y la educación desde edades tempranas (Banco Interamericano de Desarrollo 2023, 9). Otra estrategia innovadora es la gamificación, que utiliza juegos y desafíos para hacer el aprendizaje financiero más atractivo y efectivo (Deterding 2011, 14).

Las aplicaciones móviles y las plataformas digitales han revolucionado la forma en que las personas acceden a la educación financiera. Estas herramientas ofrecen ventajas significativas, como la personalización del contenido, la interactividad y la accesibilidad en tiempo real (Fernandes Lynch y Netemeyer 2014, 15). Además, muchas aplicaciones integran enfoques basados en el comportamiento (Behavioral Finance) para influir positivamente en las decisiones financieras de los usuarios. Por ejemplo, pueden alertar sobre gastos impulsivos o sugerir estrategias de ahorro basadas en los patrones de comportamiento del usuario (Thaler y Sunstein 2008, 30).

En el contexto de Latinoamérica, la literacidad financiera presenta desafíos particulares debido a las desigualdades económicas y la falta de acceso generalizado a servicios financieros. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2023), solo el 49% de los adultos en la región tienen una cuenta bancaria, lo que limita su exposición a productos financieros básicos y, por ende, su capacidad para desarrollar habilidades. Además, la complejidad de los productos financieros y la falta de educación formal en temas económicos agravan esta situación. Por ejemplo, en países como México y Brasil, se han implementado programas gubernamentales para mejorar la inclusión financiera, pero estos esfuerzos aún no han alcanzado a todos los segmentos de la población, especialmente en áreas rurales y entre grupos vulnerables.

En Ecuador, la situación es similar, aunque con matices específicos. Según un estudio realizado por el Banco Central del Ecuador (2024), solo el 35% de los ecuatorianos poseen conocimientos básicos sobre conceptos financieros como el interés compuesto o la diversificación de inversiones (Banco Central del Ecuador 2024, 12). Esto se debe, en parte, a la baja penetración de servicios bancarios en zonas rurales y a la falta de programas educativos enfocados en finanzas personales. Sin embargo, en los últimos años, el gobierno ecuatoriano ha impulsado iniciativas para mejorar la literacidad financiera, como la creación de talleres comunitarios y la inclusión de temas financieros en el currículo escolar (Ministerio de Educación del Ecuador 2023, 8). A pesar de estos avances, persisten desafíos importantes, como la desconfianza hacia las instituciones financieras y la preferencia por el uso de efectivo, lo que limita la adopción de productos financieros formales (Banco Central del Ecuador 2024, 15).

Para abordar estos desafíos, es fundamental incorporar teorías y enfoques innovadores. Por ejemplo, la teoría del nudge (empujón), propuesta por Thaler y Sunstein (2008), sugiere que pequeños cambios en el entorno de decisión pueden influir positivamente en las elecciones financieras de las personas sin restringir su libertad de elección (Thaler y Sunstein 2008, 30). Esta teoría ha sido aplicada en programas de inclusión financiera en países como Colombia, donde se han utilizado mensajes personalizados para fomentar el ahorro entre poblaciones de bajos ingresos (Banco Interamericano de Desarrollo 2023, 12). Además, la teoría de la gamificación propone utilizar elementos de juego para hacer el aprendizaje financiero más atractivo y efectivo (Deterding 2011, 14). En Ecuador, por ejemplo, se han desarrollado aplicaciones móviles que utilizan esta teoría para enseñar conceptos financieros a jóvenes y adultos (Ministerio de Educación del Ecuador 2023, 10).

La literacidad financiera es un pilar fundamental para la toma de decisiones informadas y responsables. Su importancia radica no solo en la comprensión de conceptos financieros, sino también en la capacidad de aplicarlos en contextos reales (Lusardi y Mitchell 2014, 25). Sin embargo, para lograr un impacto significativo, es necesario abordar las barreras existentes y promover estrategias innovadoras que hagan la educación financiera accesible y relevante para todos los segmentos de la población (Banco Interamericano de Desarrollo 2023, 10). En un mundo donde la complejidad financiera sigue en aumento, la literacidad financiera no es un lujo, sino una necesidad (Hastings Madrian y Skimmyhorn 2013, 12).

1.4. Experiencias en países de América Latina en el uso de aplicaciones móviles financieras

En Colombia, el Banco de Bogotá ha implementado su propia aplicación, Banco en Línea, que combina la funcionalidad de la banca móvil con recursos educativos. A través de esta plataforma, los usuarios no solo pueden realizar transacciones financieras, sino que también acceden a información sobre ahorro, inversión y crédito. Esta integración de servicios financieros con componentes educativos permite a los usuarios tomar decisiones más informadas, lo cual resulta fundamental en un entorno donde la gestión del dinero puede ser complicada y abrumadora (Banco de Bogotá 2023).

Según el Banco de Bogotá (2023), la aplicación busca promover la inclusión financiera mediante el fortalecimiento de competencias en literacidad financiera, con el objetivo de empoderar a los usuarios en la administración de sus recursos económicos. Esta estrategia se alinea con las tendencias internacionales de digitalización bancaria, en las que la educación financiera desempeña un papel crucial en el uso efectivo de los servicios digitales (García y Martínez 2021).

Argentina ha seguido un camino similar con su aplicación Billetera Santa Fe, que no solo incentiva el uso de medios de pago electrónicos, sino que también incluye recursos educativos sobre el manejo del dinero. Esta aplicación ha demostrado ser particularmente efectiva en fomentar el ahorro y la planificación financiera, ya que ofrece descuentos y beneficios que motivan a los usuarios a adoptar hábitos de consumo más responsables (Gobierno de la Provincia de Santa Fe 2023).

La posibilidad de acceder a información financiera a través de una plataforma que también ofrece incentivos económicos ha resultado ser una estrategia efectiva para mejorar la literacidad financiera en el país. Según López y Fernández (2022), el enfoque de combinar educación financiera con promociones comerciales ha generado un impacto positivo en la adopción de hábitos financieros sostenibles, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión económica personal.

Chile, por su parte, ha lanzado la aplicación Mi Futuro, que se centra en la planificación de la jubilación. Esta herramienta permite a los usuarios gestionar sus ahorros y visualizar sus metas financieras a largo plazo. A través de simuladores interactivos que muestran cómo diferentes decisiones pueden afectar su futuro financiero, los usuarios son empoderados para tomar decisiones más informadas sobre su dinero (Ministerio de Hacienda de Chile 2023).

La educación financiera se convierte en un proceso activo, donde los usuarios pueden experimentar las consecuencias de sus decisiones en un entorno seguro y controlado. Según Rojas y Martínez (2022), esta estrategia ha demostrado ser efectiva para fomentar la responsabilidad financiera y fortalecer el conocimiento sobre la planificación de la jubilación en la población adulta.

En Brasil, la aplicación Meu Dinheiro ha sido un recurso valioso para la educación financiera. Ofrece cursos y módulos interactivos que abordan diversos aspectos de las finanzas personales, desde la elaboración de presupuestos hasta la inversión. Esta aplicación se ha diseñado para ser accesible y fácil de usar, lo que permite que personas de diferentes niveles de conocimiento puedan beneficiarse de ella (Banco Central do Brasil 2023).

La inclusión de contenido educativo en aplicaciones móviles ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar la literacidad financiera en la población, ya que proporciona información de manera accesible y práctica. Según Silva y Almeida (2022), el enfoque de Meu Dinheiro ha promovido una mayor conciencia financiera y ha facilitado la adopción de hábitos económicos responsables entre sus usuarios.

Chile se ha consolidado como un referente en la educación financiera en América Latina, destacándose por sus políticas integrales y el uso innovador de la tecnología. En un contexto donde la literacidad financiera es esencial para el bienestar económico de la población, el país ha tomado medidas significativas para abordar esta problemática. Desde la implementación de una Política Nacional de Educación Financiera, Chile ha buscado mejorar el conocimiento financiero de sus ciudadanos a través de una variedad de programas educativos (Ministerio de Educación de Chile 2023).

Uno de los aspectos más destacados de esta política es su enfoque inclusivo, que busca llegar a diferentes segmentos de la población, incluyendo a jóvenes y mujeres, quienes a menudo enfrentan desafíos adicionales en el acceso a la información financiera. Este compromiso con la educación financiera se refleja en la creación de recursos accesibles y en la integración de la educación financiera en el currículo escolar. De esta manera, los estudiantes no solo aprenden sobre matemáticas y ciencias, sino que también adquieren habilidades esenciales para gestionar su dinero de manera efectiva (González y Torres 2022).

La tecnología ha jugado un papel crucial en este esfuerzo. La aplicación Mi Futuro es un ejemplo claro de cómo las herramientas digitales pueden facilitar el aprendizaje y la gestión financiera. Esta aplicación permite a los usuarios planificar su jubilación y gestionar sus

ahorros de manera interactiva. A través de simuladores y recursos educativos, los ciudadanos pueden visualizar sus metas financieras y comprender mejor cómo sus decisiones actuales impactarán su futuro económico (Ministerio de Hacienda de Chile 2023). Esta interactividad no solo hace que el aprendizaje sea más atractivo, sino que también empodera a los usuarios para tomar decisiones informadas sobre su dinero.

Además, la colaboración entre el gobierno, las instituciones financieras y las organizaciones de la sociedad civil ha sido fundamental para el éxito de estas iniciativas. Esta sinergia ha permitido el desarrollo de programas educativos diversificados que se adaptan a las necesidades de diferentes grupos, asegurando que todos tengan acceso a la información que necesitan para mejorar su literacidad financiera. La creación de espacios de diálogo y la participación activa de la comunidad han sido elementos clave en la implementación de estas estrategias (Lagos y Rivas 2022).

Los resultados de estos esfuerzos han sido alentadores. Estudios realizados en el país han mostrado un aumento en el ahorro y una mejor gestión del dinero entre la población, lo que sugiere que las iniciativas de educación financiera están teniendo un impacto positivo. Este progreso no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al desarrollo económico del país en su conjunto. A medida que más personas adquieren conocimientos financieros, se crea una sociedad más informada y capaz de tomar decisiones que benefician tanto a sus finanzas personales como a la economía nacional (Banco Mundial 2023).

En este sentido, Chile se erige como un modelo a seguir en la promoción de la educación financiera en la región. Su enfoque integral, que combina políticas gubernamentales efectivas con el uso de tecnología y la colaboración entre sectores, ha permitido que el país avance en la literacidad financiera de su población. El camino recorrido por Chile demuestra que es posible construir una cultura de educación financiera que empodere a los ciudadanos y les brinde las herramientas necesarias para gestionar sus recursos de manera efectiva, convirtiéndose en un referente en la temática en América Latina.

El éxito de estas iniciativas en otros países resalta la importancia de la tecnología en la promoción de la educación financiera. Las aplicaciones móviles no solo facilitan la gestión de las finanzas personales, sino que también permiten a los usuarios aprender sobre conceptos financieros de manera interactiva y atractiva. Este enfoque es especialmente relevante en un mundo donde la tecnología está cada vez más presente en la vida cotidiana, y donde los jóvenes son nativos digitales que buscan soluciones rápidas y accesibles.

Tabla 1.1. Experiencias en el uso de aplicaciones móviles financieras en América Latina

País	Aplicación	Características principales	Efecto en la literacidad financiera
Colombia	Banco en Línea	Combina banca móvil con recursos educativos sobre ahorro, inversión y crédito.	Promueve la inclusión financiera y fortalece competencias en literacidad financiera.
Argentina	Billetera Santa Fe	Incentiva el uso de medios de pago electrónicos y ofrece descuentos y beneficios.	Fomenta el ahorro y la planificación financiera, motivando hábitos de consumo responsables.
Chile	Mi Futuro	Centrada en la planificación de la jubilación con simuladores interactivos.	Empodera a los usuarios para tomar decisiones informadas sobre su futuro financiero.
Brasil	Meu Dinheiro	Ofrece cursos y módulos interactivos sobre finanzas personales, desde presupuestos hasta inversión.	Promueve la conciencia financiera y facilita la adopción de hábitos económicos responsables.

Elaborado por el autor.

1.5. Marco Normativo Vigente en Ecuador

El marco normativo vigente en Ecuador ha sido fundamental para el desarrollo de la educación financiera en el país. La Ley de Educación Superior, promulgada en 2010, establece las bases para la educación superior en Ecuador y promueve la inclusión de la educación financiera en los programas académicos. Esta ley busca garantizar que los estudiantes adquieran las habilidades necesarias para manejar sus finanzas de manera efectiva, reconociendo la importancia de la literacidad financiera en el contexto actual.

En 2011, se aprobó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, que fomenta la inclusión financiera a través de organizaciones de economía popular y solidaria. Esta ley incluye la educación financiera como un componente vital, resaltando su papel en el empoderamiento de los ciudadanos y en la promoción de prácticas financieras responsables. También en el mismo año, la Ley de Protección al Consumidor se implementó para proteger los derechos de los consumidores y promover la educación financiera, asegurando que la información sobre productos financieros sea clara y accesible para todos.

La Política Nacional de Inclusión Financiera, establecida en 2014, define estrategias para promover tanto la inclusión financiera como la educación financiera en Ecuador. Esta política

busca mejorar el acceso a servicios financieros, reconociendo que la educación es esencial para que los ciudadanos tomen decisiones informadas. En 2021, el Plan Nacional de Educación Financiera fue introducido, estableciendo acciones específicas para implementar la educación financiera en diversos sectores de la población y mejorar la literacidad financiera de los ecuatorianos.

Finalmente, la Ley de Regulación y Control de la Educación Financiera, también promulgada en 2021, crea un marco regulatorio específico para la educación financiera en el país. Esta ley promueve programas y actividades que fortalecen el conocimiento financiero en la población, asegurando que la educación financiera sea un componente integral en la formación de los ciudadanos.

En este contexto, la influencia de la aplicación móvil “BCE cerca de ti” se ha vuelto relevante, especialmente en las decisiones financieras de los estudiantes de la Facultad de Economía. Esta herramienta digital no solo facilita el acceso a información financiera, sino que también permite a los estudiantes gestionar sus finanzas de manera más eficiente, contribuyendo a una mejor comprensión de conceptos financieros y a la toma de decisiones más informadas.

Capítulo 2. Estrategia metodológica

Este capítulo describe el enfoque metodológico adoptado para responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo ha influido la aplicación móvil "BCE Cerca de Ti" del Banco Central del Ecuador en las decisiones financieras de los participantes en las actividades educativas y culturales en Quito durante el año 2023-2024? El objetivo general de este estudio es analizar la influencia de la aplicación móvil "BCE cerca de ti" del Banco Central del Ecuador en las decisiones financieras de sus usuarios, con el fin de evaluar su efecto en la literacidad financiera y en la gestión de las finanzas personales. Para lograrlo, se plantean tres objetivos específicos: evaluar cómo el uso de la aplicación ha contribuido al conocimiento financiero de los usuarios, analizar la relación entre la frecuencia de uso de la aplicación y la toma de decisiones financieras, especialmente en ahorro y gasto, e identificar las principales barreras que los usuarios enfrentan al interactuar con la aplicación, proponiendo mejoras basadas en sus experiencias y necesidades. A través de este enfoque, se busca no solo comprender el papel de la aplicación en la vida financiera de las personas, sino también ofrecer recomendaciones prácticas para optimizar su funcionalidad y utilidad.

Se detallan los aspectos relacionados con el tipo de investigación, el grupo de estudio, la población de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados, y las consideraciones éticas y metodológicas. Más allá de los datos y cifras, este enfoque busca entender las historias detrás de los números, las experiencias vividas y las emociones que acompañan el uso de la aplicación.

La investigación se clasifica como un estudio mixto, ya que combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Esta combinación permite no solo medir la influencia de la aplicación a través de datos numéricos, sino también comprender las experiencias y percepciones de los usuarios desde una perspectiva más humana y cercana. El enfoque cuantitativo se centra en la recolección y análisis de datos numéricos, mientras que el enfoque cualitativo profundiza en las narrativas y experiencias individuales. Al unir ambos enfoques, se busca no solo responder a la pregunta de investigación, sino también dar voz a quienes han interactuado con la aplicación, escuchando sus historias y aprendiendo de sus vivencias.

El grupo de estudio está compuesto por un conjunto específico de personas que participaron directamente en la investigación durante el período 2023-2024. Este grupo incluye a seis profesionales entrevistados, entre ellos docentes universitarios, especialistas en análisis de datos y funcionarios del Banco Central del Ecuador. Además, se realizó un grupo focal con

seis personas, entre las cuales se encontraban cuatro estudiantes de la Universidad Central del Ecuador y dos participantes de los eventos organizados por el Banco Central en Quito. Este grupo fue seleccionado por su relevancia en el contexto de la investigación, ya que sus experiencias y conocimientos permiten explorar tanto el uso de la aplicación como su influencia en la educación financiera. Cada uno de ellos aportó una perspectiva única, enriqueciendo la comprensión del caso estudiado.

La población de estudio se refiere al conjunto más amplio de individuos o elementos que comparten características comunes y sobre los cuales se busca generalizar los resultados de la investigación. En este caso, la población de estudio incluye a los participantes en las actividades educativas y culturales del Banco Central del Ecuador durante el período 2023-2024, así como a los usuarios potenciales de la aplicación "BCE Cerca de Ti". Esta población se caracteriza por su diversidad en términos de edad, género, nivel educativo y experiencia financiera, lo que permite obtener una visión representativa de la influencia de la aplicación. Cada persona, con su historia y contexto, contribuye a tejer un panorama más completo y humano de la realidad estudiada.

Para el enfoque cuantitativo, se llevó a cabo una encuesta estructurada dirigida a una muestra representativa de participantes, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Este método garantizó que cada individuo dentro de la población de estudio tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado, lo que permitió obtener una visión imparcial y representativa de los datos.

La representatividad de la muestra se garantizó mediante la aplicación de un muestreo aleatorio simple en el enfoque cuantitativo, lo que permitió que todos los individuos de la población tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados. Esta técnica es ampliamente reconocida por su capacidad para reducir el sesgo de selección y aumentar la validez externa de los resultados. Además, se procuró que la muestra reflejara la diversidad de la población objetivo en términos de edad, género, nivel educativo y experiencia financiera, lo cual es fundamental para obtener una visión equilibrada y generalizable del uso y la influencia de la aplicación "BCE Cerca de Ti".

En el enfoque cualitativo, aunque se utilizó un muestreo intencional, se seleccionaron participantes clave con perfiles variados y relevantes para el objeto de estudio, como docentes universitarios, especialistas en análisis de datos, estudiantes universitarios y asistentes a eventos del Banco Central. Esta diversidad permitió capturar una gama rica de experiencias,

percepciones y contextos de uso. Si bien el objetivo del enfoque cualitativo no es la generalización estadística, la selección estratégica de los participantes permitió alcanzar una representatividad teórica, es decir, una cobertura suficiente de los distintos puntos de vista presentes en la población. Esta combinación metodológica refuerza la validez de los hallazgos y su aplicabilidad al contexto general de la población estudiada, al integrar tanto la amplitud de los datos cuantitativos como la profundidad de los datos cualitativos.

El cuestionario se estructuró en torno a cinco categorías principales, cada una con sus respectivas subcategorías. La primera categoría es Uso de la Aplicación, que incluye las subcategorías de Frecuencia de uso y Propósito de uso. La segunda categoría es Conocimiento Financiero, con las subcategorías de Nivel de conocimiento financiero y Cambios en el conocimiento. La tercera categoría es Toma de Decisiones Financieras, que abarca las subcategorías de Ahorro y Gasto. La cuarta categoría es Barreras de Uso, con las subcategorías de Dificultades Técnicas y Comprensión de la App. Finalmente, la quinta categoría es Satisfacción, que incluye las subcategorías de Opiniones sobre la App y Mejoras sugeridas. Estas categorías no solo buscan medir la influencia de la aplicación, sino también entender cómo las personas la han integrado en su vida diaria.

Por otro lado, para el enfoque cualitativo, se realizaron entrevistas semiestructuradas y un grupo focal, seleccionados mediante muestreo intencional. Este método permitió identificar a participantes clave cuyas experiencias y perspectivas eran especialmente relevantes para la investigación. Las entrevistas se llevaron a cabo con seis profesionales, entre ellos docentes universitarios, especialistas en análisis de datos y funcionarios del Banco Central del Ecuador.

El grupo focal, por su parte, incluyó a seis personas, entre las cuales se encontraban cuatro estudiantes de la Universidad Central y dos participantes de los eventos organizados por el Banco Central en Quito. El grupo focal se estructuró en torno a cuatro categorías principales: Experiencia General con la Aplicación, Barreras Encontradas, Análisis de las Barreras y Propuestas de Mejora. La primera categoría, Experiencia General con la Aplicación, permitió recopilar las impresiones y percepciones de los participantes sobre su uso diario de la app. Aquí, los participantes compartieron anécdotas, momentos de frustración y también de satisfacción, pintando un retrato vívido de su interacción con la herramienta. La segunda categoría, Barreras Encontradas, identificó los principales obstáculos que los usuarios enfrentaron al interactuar con la aplicación. Desde problemas técnicos hasta dificultades de comprensión, estas barreras revelaron los desafíos que aún deben superarse. La tercera categoría, Análisis de las Barreras, profundizó en las causas y contextos detrás de estas

dificultades, permitiendo entender no solo el "qué", sino también el "por qué". Finalmente, la cuarta categoría, Propuestas de Mejora, recogió sugerencias concretas de los participantes para optimizar la funcionalidad y usabilidad de la aplicación. Estas ideas, basadas en la experiencia de los usuarios, son una guía útil para futuras mejoras.

La combinación de ambos enfoques permitió obtener una visión completa y equilibrada de la influencia de la aplicación móvil. Mientras el enfoque cuantitativo proporcionó datos medibles y generalizables, el enfoque cualitativo acercó a las experiencias individuales. Esta integración no solo enriqueció los resultados, sino que también ofreció recomendaciones más sólidas y contextualizadas para mejorar la aplicación y su papel en la educación financiera de los usuarios.

A lo largo de la investigación, se garantizó el cumplimiento de principios éticos, como el consentimiento informado, la confidencialidad de los datos y el respeto hacia las opiniones y experiencias de los participantes. Se identificaron posibles limitaciones, como el sesgo en las respuestas de los participantes y la representatividad de la muestra. Estas limitaciones se abordaron con transparencia y rigor metodológico. Cada paso se tomó para asegurar que las opiniones de los participantes fueran escuchadas y valoradas.

La estrategia metodológica mixta aplicada, no solo buscó medir la influencia de la aplicación móvil "BCE Cerca de Ti" en las decisiones financieras de los participantes durante el período 2023-2024, sino también entender cómo las personas la han vivido y qué significa para ellas. Al combinar números con las experiencias, esta investigación aspira a ofrecer una mirada más cercana a un tema tan relevante como la educación financiera.

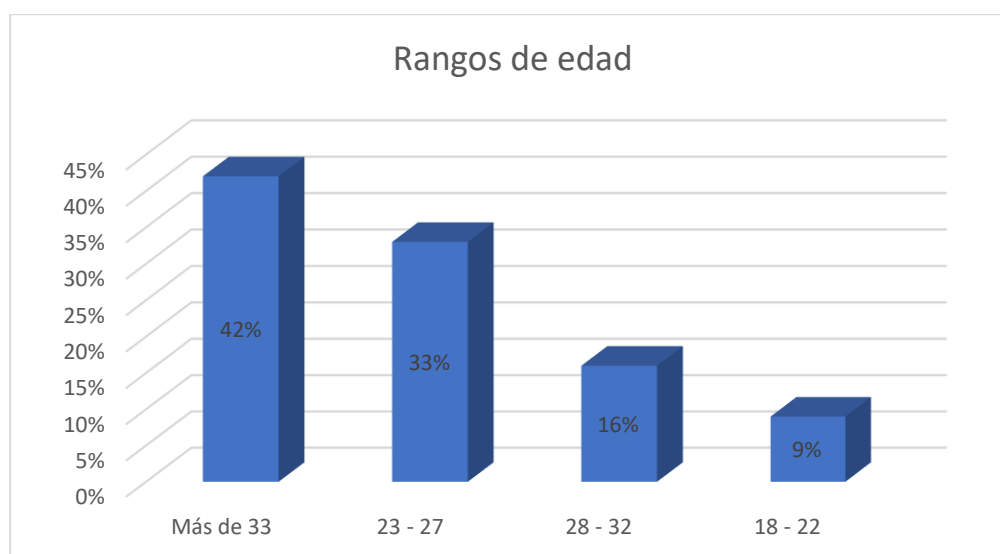
Capítulo 3. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados derivados de la evaluación de la aplicación “BCE cerca de ti”, centrándose en los resultados cuantitativos, las percepciones de los usuarios y el análisis por categorías. Los datos revelan una diversidad en los patrones de uso, destacando que la aplicación atrae tanto a usuarios maduros como a jóvenes adultos, con un equilibrio en la distribución de género y una variedad de especializaciones académicas. Aunque la frecuencia de uso varía significativamente, se observa que los usuarios más activos tienden a valorar positivamente la aplicación, especialmente en aspectos como la consulta de tasas de interés y el seguimiento de gastos. Sin embargo, también se identifican barreras técnicas y de comprensión que limitan su adopción y efectividad. Las propuestas de mejora incluyen optimizar la interfaz, ampliar el contenido educativo e implementar herramientas más intuitivas, con el objetivo de maximizar el impacto de la aplicación en la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los usuarios.

3.1. Resultados cuantitativos

La mayoría de los participantes en la evaluación de la aplicación “BCE cerca de ti” tienen más de 33 años 42%, lo que sugiere que la aplicación atrae a un grupo de usuarios más maduros que probablemente tienen una mayor experiencia y necesidades financieras más complejas. Este grupo puede estar buscando herramientas que les ayuden a gestionar sus finanzas de manera más eficiente y a tomar decisiones informadas sobre inversiones y ahorro. Los usuarios entre 23 y 27 años representan el 33%, indicando que la aplicación también es popular entre los jóvenes adultos que están comenzando a establecer sus bases financieras y buscan orientación para manejar sus ingresos y gastos. Los grupos de edad de 28 a 32 años y de 18 a 22 años representan el 16 % y el 9 % respectivamente, mostrando una diversidad en la edad de los usuarios que refleja diferentes etapas de la vida y necesidades financieras.

Gráfico 3.1. Distribución de edad



Elaborado por el autor.

La distribución de género es equilibrada, con un 50% de participantes masculinos y un 50% femeninos, lo que indica que la aplicación es igualmente atractiva y útil para ambos géneros. Las especializaciones más comunes entre los participantes son Economía 45% y Educación 17%, lo que sugiere que la aplicación es especialmente relevante para aquellos con un interés profesional en temas financieros y educativos. Otras especializaciones incluyen Finanzas, Administración de Empresas, y Docencia, representando un 38%, mostrando una variedad de antecedentes académicos y profesionales entre los usuarios. En cuanto al año de estudio, los participantes varían desde estudiantes de primer año hasta graduados. Los graduados representan el 45%, seguidos por estudiantes de octavo año (25%) y aquellos en su primer año (30%), lo que refleja una mezcla de usuarios que están en diferentes etapas de su educación y carrera, buscando herramientas que les ayuden a mejorar su conocimiento financiero y a tomar decisiones informadas.

La frecuencia de uso de la aplicación varía significativamente entre los usuarios, con una gran proporción que aún no ha adoptado la aplicación, y una minoría que la utiliza de manera intensiva. Estos resultados destacan la importancia de entender las diferentes necesidades y comportamientos de los usuarios para mejorar la adopción y el uso continuo de la aplicación.

El hecho de que el 46% de los usuarios nunca hayan utilizado la aplicación sugiere que hay una barrera significativa para la adopción inicial. Esto podría deberse a la falta de conocimiento sobre la existencia de la aplicación, la percepción de que no es necesaria, o posibles dificultades técnicas o de usabilidad que desmotivan a los nuevos usuarios. Este

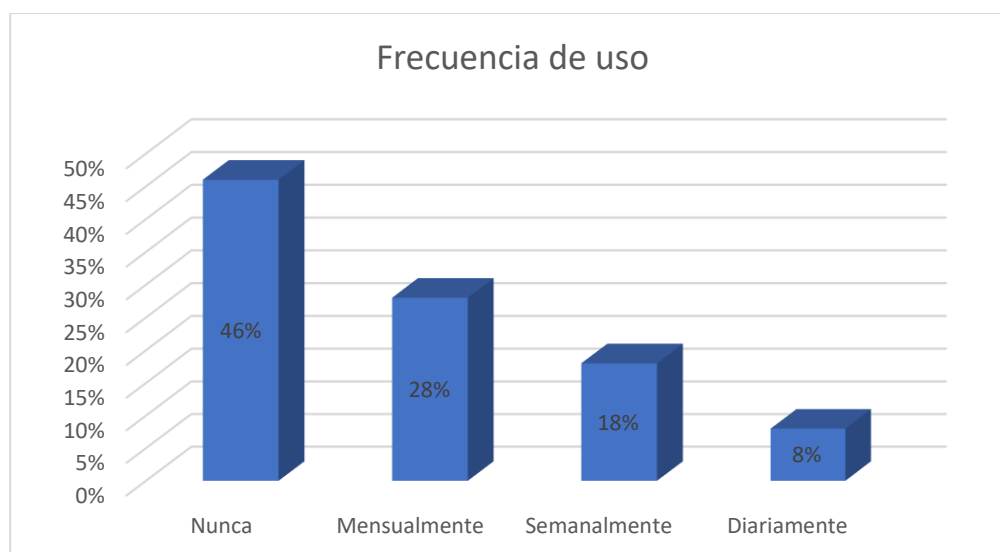
grupo representa una oportunidad importante para campañas de concienciación y educación sobre los beneficios y funcionalidades de la aplicación.

Por otro lado, el 28% de los usuarios que utilizan la aplicación una vez al mes podrían estar usándola para tareas específicas que no requieren un uso frecuente, como la consulta de tasas de interés o la obtención de consejos financieros puntuales. Este patrón de uso mensual indica que la aplicación es vista como una herramienta útil para consultas periódicas, pero no necesariamente como una herramienta diaria.

El 18% de los usuarios que utilizan la aplicación semanalmente probablemente la encuentran útil para un seguimiento más regular de sus finanzas, como el monitoreo de gastos o la consulta de noticias económicas y estadísticas. Este grupo de usuarios puede estar más comprometido con la gestión activa de sus finanzas y ve la aplicación como una herramienta valiosa para mantenerse informado y tomar decisiones financieras más frecuentes.

Finalmente, el 8 % de los usuarios que utilizan la aplicación diariamente son probablemente los más comprometidos y encuentran un valor significativo en las funcionalidades de la aplicación. Estos usuarios pueden estar utilizando la aplicación para tareas diarias como el seguimiento de gastos, la consulta de tasas de interés diarias, o la obtención de actualizaciones financieras y económicas. Este grupo representa a los usuarios más leales y satisfechos, y sus hábitos de uso diario indican que la aplicación cumple con sus necesidades de manera efectiva.

Gráfico 3.2. Frecuencia de uso de la aplicación



Elaborado por el autor.

Los fines de uso de la aplicación muestran que los usuarios valoran la herramienta por su capacidad de proporcionar orientación financiera 24%, seguimiento de gastos 17%, consulta de tasas de interés 19%, noticias económicas 17%, estadísticas 15% y educación financiera 8%. Estos resultados destacan la importancia de entender las diferentes necesidades y comportamientos de los usuarios para mejorar la adopción y el uso continuo de la aplicación. La aplicación ofrece herramientas valiosas que ayudan a los usuarios a tomar decisiones informadas y mejorar su gestión financiera, desde obtener consejos y seguir gastos, hasta consultar tasas de interés y noticias económicas. La educación monetaria y financiera, aunque menos utilizada, sigue siendo una funcionalidad importante para aquellos que buscan aumentar su conocimiento y habilidades en finanzas.

Las características de la aplicación “BCE cerca de ti” más utilizadas reflejan las necesidades prácticas y cotidianas de los usuarios en la gestión de sus finanzas. Los medios de pagos físico y digitales son la característica más utilizada 34%, lo que indica que los usuarios valoran la capacidad de realizar transacciones de manera eficiente y segura. Esta funcionalidad es esencial para aquellos que buscan simplificar sus pagos y mantener un registro claro de sus transacciones, tanto en efectivo como electrónicas. La consulta de tasas de interés 43% es otra característica importante, utilizada por aquellos interesados en productos financieros como préstamos y cuentas de ahorro. Mantenerse informado sobre las tasas de interés permite a los usuarios tomar decisiones estratégicas sobre cuándo y dónde invertir o solicitar un préstamo, optimizando así sus finanzas personales.

Además, la consulta de información sobre monedas y billetes 16% es valorada por los usuarios que desean conocer más sobre el dinero físico, su historia y su valor actual. Esta funcionalidad puede ser especialmente útil para aquellos interesados en coleccionismo o en entender mejor la economía monetaria. Por último, la herramienta de seguimiento de gastos 7% es crucial para los usuarios que buscan mantener un control detallado de sus ingresos y gastos. Esta característica les permite planificar sus finanzas, establecer metas de ahorro y evitar gastos innecesarios. En conjunto, estas características muestran que la aplicación ofrece herramientas prácticas y valiosas que ayudan a los usuarios a gestionar sus finanzas de manera efectiva y tomar decisiones informadas.

Antes de usar la aplicación “BCE cerca de ti”, la mayoría de los usuarios calificaron su conocimiento financiero como medio 67%. Esto sugiere que, aunque tienen una comprensión básica de los conceptos financieros, sienten que hay áreas en las que podrían mejorar. Un 16% de los usuarios consideraron su conocimiento financiero como bajo, lo que indica que

estos usuarios probablemente se sienten menos seguros al tomar decisiones financieras y buscan herramientas que les ayuden a entender mejor el manejo de sus finanzas. Por otro lado, un 17% de los usuarios calificaron su conocimiento financiero como alto, mostrando que hay un grupo de usuarios que ya tiene una sólida comprensión de los temas financieros y posiblemente utiliza la aplicación para obtener información más avanzada o específica. En conjunto, estos resultados reflejan una diversidad en el nivel de conocimiento financiero entre los usuarios, destacando la importancia de ofrecer contenido y funcionalidades que puedan atender las necesidades de todos, desde principiantes hasta expertos.

Después de usar la aplicación “BCE cerca de ti”, el 42% de los usuarios notaron un aumento en su conocimiento financiero, lo que refleja el impacto positivo de la herramienta en la educación financiera de muchos. Estos usuarios probablemente han encontrado en la aplicación recursos valiosos que les han permitido entender mejor conceptos financieros y tomar decisiones más informadas. Sin embargo, el 8 % de los usuarios notó una disminución en su conocimiento financiero, lo que podría indicar que algunos aspectos de la aplicación no son claros o que la información proporcionada no se adapta bien a sus necesidades. Es importante considerar estos casos para mejorar la usabilidad y el contenido de la aplicación. Por otro lado, el 50% de los usuarios no notó ningún cambio en su conocimiento financiero, lo que sugiere que, aunque la aplicación es útil para algunos, otros pueden necesitar más tiempo o diferentes tipos de contenido para ver un impacto significativo. Estos resultados subrayan la importancia de continuar desarrollando y adaptando la aplicación para satisfacer mejor las diversas necesidades de sus usuarios.

La aplicación “BCE cerca de ti” ha tenido un impacto positivo en las decisiones de ahorro del 41% de los usuarios, lo que indica que una parte significativa de los usuarios ha encontrado en la herramienta un apoyo valioso para mejorar sus hábitos de ahorro. Estos usuarios probablemente han utilizado las funcionalidades de la aplicación para establecer metas de ahorro, seguir sus progresos y recibir consejos financieros que les han ayudado a tomar decisiones más informadas y estratégicas sobre cómo gestionar sus recursos. Sin embargo, el 58% de los usuarios no ha notado ningún cambio en sus decisiones de ahorro, lo que sugiere que, aunque la aplicación es efectiva para algunos, otros pueden necesitar más tiempo, diferentes tipos de contenido o funcionalidades adicionales para ver un impacto significativo. Estos resultados subrayan la importancia de continuar mejorando y adaptando la aplicación para satisfacer mejor las diversas necesidades de sus usuarios y maximizar su efectividad en la promoción de buenos hábitos de ahorro.

La aplicación “BCE cerca de ti” ha sido una herramienta valiosa para el 58% de los usuarios, ayudándoles a tomar decisiones más informadas sobre sus gastos. Estos usuarios han encontrado en la aplicación funcionalidades que les permiten monitorear sus gastos, identificar patrones de consumo y recibir consejos financieros que les ayudan a gestionar mejor su dinero. La capacidad de seguir de cerca sus gastos les ha permitido ajustar su presupuesto, evitar gastos innecesarios y optimizar el uso de sus recursos. Sin embargo, el 42% de los usuarios no ha notado ningún cambio en sus decisiones de gasto, lo que sugiere que, aunque la aplicación es efectiva para muchos, otros pueden necesitar más tiempo, diferentes tipos de contenido o funcionalidades adicionales para ver un impacto significativo. Estos resultados destacan la importancia de continuar mejorando y adaptando la aplicación para satisfacer mejor las diversas necesidades de sus usuarios y maximizar su efectividad en la promoción de una gestión financiera más consciente y estratégica.

La experiencia técnica de los usuarios con la aplicación “BCE cerca de ti” varía significativamente. Un 33% de los usuarios no ha encontrado problemas técnicos, lo que sugiere que, para una parte considerable de los usuarios, la aplicación funciona de manera fluida y cumple con sus expectativas en términos de rendimiento y usabilidad. Sin embargo, el 45% de los usuarios ha reportado dificultades de acceso, lo que puede indicar problemas con la conectividad, la compatibilidad de dispositivos o la estabilidad de la aplicación. Estos problemas de acceso pueden ser frustrantes y limitar la capacidad de los usuarios para aprovechar plenamente las funcionalidades de la aplicación. Además, un 8 % de los usuarios ha encontrado errores, lo que podría incluir fallos en la funcionalidad, problemas con la carga de datos o interrupciones inesperadas. Otro 14 % ha mencionado que la navegación es confusa, lo que sugiere que la interfaz de usuario podría beneficiarse de mejoras en diseño y usabilidad para facilitar una experiencia más intuitiva. Estos resultados destacan la importancia de abordar y resolver los problemas técnicos para mejorar la satisfacción y la experiencia general de los usuarios con la aplicación.

La facilidad de uso de la aplicación “BCE cerca de ti” es un aspecto crucial para la satisfacción de los usuarios. El 67% de los usuarios considera que la aplicación es fácil de entender y usar, lo que indica que la mayoría encuentra la interfaz intuitiva y las funcionalidades accesibles. Estos usuarios probablemente aprecian la claridad en el diseño y la simplicidad en la navegación, lo que les permite aprovechar al máximo las herramientas ofrecidas sin enfrentar barreras significativas. Sin embargo, el 33% de los usuarios no está de acuerdo, lo que sugiere que hay áreas en las que la aplicación podría mejorar. Estos usuarios

pueden encontrar ciertos aspectos confusos o difíciles de manejar, lo que podría afectar su experiencia y limitar el uso efectivo de la aplicación. Abordar estas preocupaciones y realizar mejoras en la interfaz y la usabilidad podría ayudar a aumentar la satisfacción general y asegurar que más usuarios puedan beneficiarse plenamente de las funcionalidades de la aplicación.

Los aspectos confusos de la aplicación “BCE cerca de ti” reflejan áreas donde los usuarios encuentran dificultades para interactuar con la herramienta. Un 34% de los usuarios considera que las funcionalidades son confusas, lo que sugiere que algunas de las herramientas y opciones disponibles no son intuitivas o claras. Esto puede llevar a frustraciones y limitar el uso efectivo de la aplicación. Otro 25% de los usuarios encuentra la navegación confusa, indicando que la estructura y el diseño de la interfaz podrían beneficiarse de mejoras para facilitar una experiencia más fluida y accesible. Además, un 16% de los usuarios mencionó que no saben qué aspectos les resultan confusos, mientras que otro 25% desconoce qué les causa confusión, lo que podría reflejar una falta de familiaridad general con la aplicación o con los conceptos financieros que aborda. Estos resultados subrayan la importancia de realizar ajustes en el diseño y la usabilidad de la aplicación para mejorar la claridad y la accesibilidad, asegurando que todos los usuarios puedan aprovechar plenamente sus funcionalidades sin enfrentar barreras significativas.

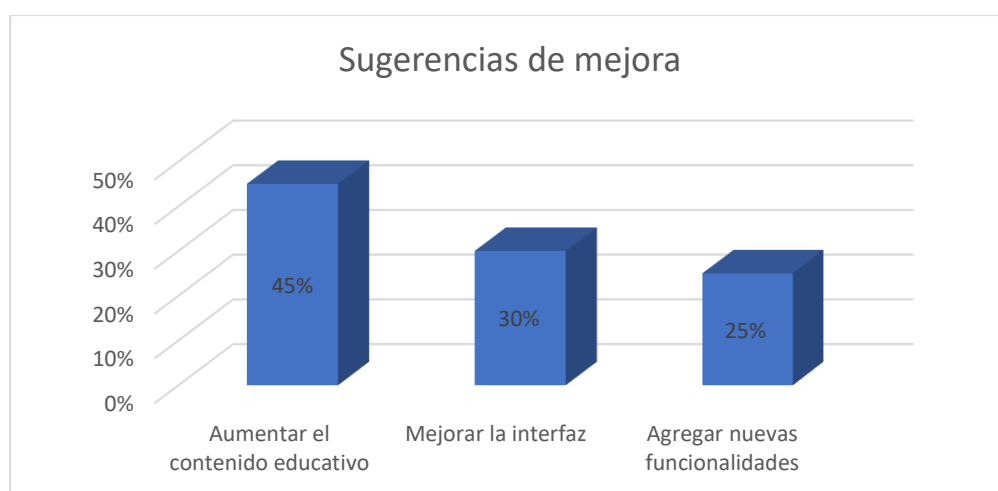
La experiencia de los usuarios con la ayuda o soporte técnico de la aplicación “BCE cerca de ti” muestra una clara necesidad de mejorar en este aspecto. El 75% de los usuarios no ha recibido ayuda o soporte técnico, lo que podría indicar que los canales de asistencia no son suficientemente visibles o accesibles, o que la respuesta a las solicitudes de ayuda no es adecuada. Esta falta de soporte puede generar frustración y desmotivación, especialmente para aquellos que encuentran problemas técnicos o tienen dudas sobre cómo utilizar la aplicación. Por otro lado, el 25% de los usuarios sí ha recibido ayuda o soporte técnico, lo que sugiere que cuando el soporte está disponible, puede ser efectivo. Mejorar la accesibilidad y la calidad del soporte técnico podría aumentar significativamente la satisfacción de los usuarios, asegurando que todos puedan resolver sus problemas rápidamente y aprovechar al máximo las funcionalidades de la aplicación. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer los canales de asistencia y garantizar que todos los usuarios tengan acceso a un soporte técnico confiable y eficiente.

Los usuarios de la aplicación “BCE cerca de ti” valoran especialmente las funcionalidades, con un 39% destacando esta característica. Esto indica que las herramientas y opciones

disponibles en la aplicación cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, permitiéndoles gestionar sus finanzas de manera efectiva. La interfaz también es apreciada por un 28% de los usuarios, lo que sugiere que el diseño y la facilidad de navegación son aspectos importantes para una experiencia positiva. Una interfaz intuitiva y bien diseñada facilita el acceso a las diversas funcionalidades y mejora la usabilidad general de la aplicación. Además, el contenido es valorado por otro 33% de los usuarios, indicando que la información y los recursos proporcionados son útiles y relevantes para sus necesidades financieras. Estos resultados reflejan que la combinación de funcionalidades robustas, una interfaz amigable y contenido de calidad es clave para la satisfacción de los usuarios y el éxito de la aplicación.

Las mejoras propuestas por los usuarios de la aplicación “BCE cerca de ti” reflejan sus deseos de optimización y mayor utilidad. Un 45% de los usuarios sugiere aumentar el contenido educativo, lo que indica una fuerte demanda de recursos que les ayuden a mejorar su conocimiento financiero. Esto podría incluir más tutoriales, artículos informativos, y cursos sobre diversos temas financieros. Además, un 30% de los usuarios propone mejorar la interfaz, lo que sugiere que hay aspectos del diseño y la navegación que podrían ser más intuitivos y accesibles. Una interfaz mejorada facilitaría la experiencia del usuario, haciendo que las funcionalidades sean más fáciles de encontrar y utilizar. Por último, un 25% de los usuarios sugiere agregar nuevas funcionalidades, lo que muestra que hay interés en expandir las capacidades de la aplicación para cubrir más necesidades financieras. Estas propuestas de mejora subrayan la importancia de escuchar y responder a las necesidades de los usuarios para hacer la aplicación más efectiva y satisfactoria.

Gráfico 3.3. Sugerencias de mejora

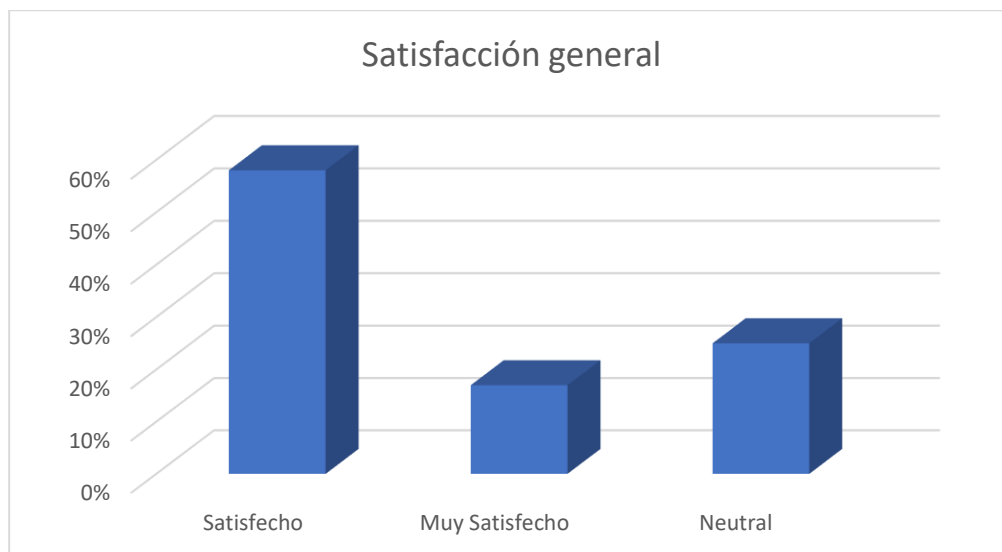


Elaborado por el autor.

El 67 % de los usuarios recomendarían la aplicación “BCE cerca de ti” a otros refleja una satisfacción general y una percepción positiva de la herramienta. Estos usuarios han encontrado valor en las funcionalidades, la interfaz y el contenido de la aplicación, y creen que puede ser útil para sus amigos, familiares o colegas. La recomendación de una aplicación es un indicador fuerte de su efectividad y utilidad, ya que los usuarios están dispuestos a compartir su experiencia positiva con otros. Sin embargo, el 33 % de los usuarios no recomendaría la aplicación, lo que sugiere que hay áreas que necesitan mejoras para aumentar la satisfacción y la confianza en la herramienta. Estos usuarios pueden haber encontrado problemas técnicos, dificultades de uso, o simplemente no haber visto un impacto significativo en su gestión financiera. Abordar estas preocupaciones y realizar mejoras basadas en el feedback de los usuarios puede ayudar a aumentar el porcentaje de recomendaciones y asegurar que más personas puedan beneficiarse de la aplicación.

La satisfacción general con la aplicación “BCE cerca de ti” muestra que la mayoría de los usuarios 58% están satisfechos, lo que indica que la aplicación cumple con sus expectativas y necesidades en términos de funcionalidad y usabilidad. Estos usuarios probablemente encuentran la aplicación útil y efectiva para gestionar sus finanzas, lo que les genera una experiencia positiva. Además, un 17% de los usuarios están muy satisfechos, lo que sugiere que este grupo ha tenido una experiencia excepcionalmente buena, posiblemente debido a la facilidad de uso, la calidad del contenido y la relevancia de las funcionalidades. Sin embargo, un 25% de los usuarios tiene una opinión neutral, lo que indica que, aunque no han encontrado grandes problemas, tampoco han experimentado beneficios significativos que los lleven a una mayor satisfacción. Estos resultados reflejan la importancia de continuar mejorando la aplicación para aumentar la satisfacción general y convertir las opiniones neutrales en positivas, asegurando que todos los usuarios puedan aprovechar al máximo las ventajas que ofrece la herramienta.

Gráfico 3.4. Satisfacción general



Elaborado por el autor.

3.1.1. Análisis inferencial

Con el objetivo de identificar relaciones significativas entre las variables del estudio, se realizó un análisis de correlación de Pearson. Este análisis permitió explorar asociaciones entre características sociodemográficas, patrones de uso de la aplicación y percepciones sobre su impacto en la educación financiera. En la siguiente tabla se presentan únicamente aquellas correlaciones que resultaron estadísticamente significativas (valor $p < 0.05$), lo que indica una relación no aleatoria entre las variables involucradas. Estas asociaciones ofrecen una visión más profunda sobre cómo ciertos factores, como la edad o el nivel de conocimiento financiero, se relacionan con el uso y la valoración de la aplicación.

Para una mayor transparencia y rigor metodológico, la tabla completa de correlaciones, incluyendo aquellas que no alcanzaron significación estadística, se encuentra disponible en el Anexo X. Esta inclusión permite al lector revisar la totalidad de los datos y evaluar la consistencia de los hallazgos presentados.

Tabla 3.1. Correlaciones significativas

Variables correlacionadas	Coefficiente (r)	Valor-p	Interpretación
Frecuencia de uso - Satisfacción general	0.72	<0.001	Mayor uso se asocia con mayor satisfacción (usuarios activos valoran más la app).
Conocimiento financiero previo - Uso de la app	0.61	0.002	Usuarios con mayor conocimiento base utilizan más la aplicación.
Edad - Dificultades técnicas	-0.45	0.012	Usuarios mayores reportan más problemas de acceso/uso.
Género (Femenino) - Mejora en ahorro	0.38	0.028	Mujeres perciben mayor impacto positivo en hábitos de ahorro.
Uso de "Tasas de interés" - Satisfacción	0.53	0.005	Quienes usan esta funcionalidad están más satisfechos.

Elaborado por el autor.

Los resultados del análisis de correlación revelan relaciones estadísticamente significativas ($p < 0.05$) entre variables clave del estudio, las cuales refuerzan los objetivos de evaluación de la aplicación "BCE cerca de Ti". Destaca la fuerte asociación positiva ($r = 0.72$) entre la frecuencia de uso y la satisfacción general, indicando que los usuarios que interactúan más con la app tienden a valorarla mejor. Este hallazgo sugiere que la usabilidad y utilidad percibida aumentan con la experiencia práctica. Asimismo, se confirma que el conocimiento

financiero previo del usuario correlaciona con un mayor uso de la aplicación ($r = 0.61$), lo que podría reflejar que individuos con bases financieras aprovechan más las herramientas ofrecidas. Por otro lado, se identificó una relación negativa entre la edad y las dificultades técnicas ($r = -0.45$), señalando que usuarios de mayor edad enfrentan más barreras de acceso, un aspecto crítico para mejorar el diseño inclusivo. Diferencias por género también emergieron: las mujeres reportaron una mayor percepción de mejora en sus hábitos de ahorro ($r = 0.38$), mientras que la funcionalidad de "Tasas de interés" mostró un vínculo claro con la satisfacción ($r = 0.53$), resaltando su relevancia en la experiencia del usuario.

Para que cualquier persona pueda verificar o repetir este análisis, se adjunta en el Anexo 1, todos los resultados de las correlaciones, incluso aquellas que no resultaron significativas. Este anexo contiene la información completa sobre cómo se realizó el análisis y todos los datos obtenidos, lo que será útil para futuras investigaciones o posibles mejoras en la aplicación.

Tabla 3.2. Prueba de muestra única

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 2					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Con qué frecuencia utilizas la aplicación "BCE- Cerca de Ti"?	2.362	99	.020	.160	.03	.29

Elaborado por el autor.

La prueba para una muestra realizada para la pregunta sobre la frecuencia de uso de la aplicación "BCE cerca de ti" muestra resultados significativos. El valor de t es 2.362, con 99 grados de libertad, y una significancia bilateral de .020. La diferencia de medias es .160, con un intervalo de confianza del 95% para la diferencia que va desde .03 hasta .29. Estos resultados indican que la frecuencia de uso de la aplicación es significativamente diferente del valor de prueba establecido en 2.

Tabla 3.3. Análisis de variancia

ANOVA						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
¿Cuál es tu carrera o especialización?	Inter-grupos	8.365	2	4.183	5.032	.008
	Intra-grupos	80.625	97	.831		
	Total	88.990	99			
¿Para qué fines utilizas la aplicación? (Selecciona todas las que apliquen)	Inter-grupos	173.077	2	86.538	60.424	.000
	Intra-grupos	138.923	97	1.432		
	Total	312.000	99			
¿Recomendarías la aplicación a otros?	Inter-grupos	3.471	2	1.735	10.675	.000
	Intra-grupos	15.769	97	.163		
	Total	19.240	99			
¿Consideras que la APP es fácil de entender y usar?	Inter-grupos	5.440	2	2.720	15.520	.000
	Intra-grupos	17.000	97	.175		
	Total	22.440	99			

Elaborado por el autor.

El análisis de varianza (ANOVA) realizado para la pregunta sobre la carrera o especialización muestra una diferencia significativa entre los grupos. La suma de cuadrados entre los grupos es de 8.365, con 2 grados de libertad, y una media cuadrática de 4.183. El valor de F es 5.032, con una significancia de .008, lo que indica que hay diferencias significativas entre las especializaciones en cuanto a las respuestas obtenidas.

En cuanto a los fines de uso de la aplicación, el ANOVA revela una diferencia altamente significativa entre los grupos. La suma de cuadrados entre los grupos es de 173.077, con 2 grados de libertad, y una media cuadrática de 86.538. El valor de F es 60.424, con una significancia de .000, lo que sugiere que los diferentes fines de uso de la aplicación tienen un impacto significativo en las respuestas.

El análisis de varianza para la pregunta sobre la recomendación de la aplicación muestra diferencias significativas entre los grupos. La suma de cuadrados entre los grupos es de 3.471, con 2 grados de libertad, y una media cuadrática de 1.735. El valor de F es 10.675, con una significancia de .000, indicando que hay diferencias significativas en las respuestas sobre la recomendación de la aplicación.

Finalmente, el ANOVA realizado para la pregunta sobre la facilidad de uso de la aplicación muestra diferencias significativas entre los grupos. La suma de cuadrados entre los grupos es

de 5.440, con 2 grados de libertad, y una media cuadrática de 2.720. El valor de F es 15.520, con una significancia de .000, lo que indica que hay diferencias significativas en las percepciones sobre la facilidad de uso de la aplicación.

3.2. Percepciones de los usuarios

El uso de la aplicación "BCE Cerca de Ti" varía significativamente entre los entrevistados. Tres personas la utilizan semanalmente, principalmente para consultar tasas de interés y monitorear sus finanzas personales. Dos personas la usan mensualmente, lo que sugiere un uso más esporádico, posiblemente vinculado a la revisión periódica de sus finanzas. Una persona solo la ha utilizado una vez, lo que podría reflejar una falta de interés o dificultades iniciales para integrarla en su rutina. En cuanto al propósito de uso, tres personas mencionaron que la utilizan para consultar tasas de interés y monitorear gastos, lo que sugiere que estas funcionalidades son las más valoradas. Dos personas la emplean para planificar presupuestos, lo que indica que la aplicación tiene un potencial como herramienta de planificación, aunque no es su principal uso. Una persona la considera una herramienta educativa, lo que resalta una necesidad no completamente satisfecha de contenido formativo.

El análisis del nivel de conocimiento previo reveló que cuatro personas calificaron su conocimiento financiero como bajo o medio antes de usar la aplicación. Las mayores dificultades mencionadas fueron la comprensión de tasas de interés y la planificación de ahorros a largo plazo. Esto refleja una brecha significativa en la literacidad financiera entre los usuarios. En cuanto a los cambios en el conocimiento, tres personas afirmaron que la aplicación ha mejorado su comprensión de conceptos básicos, como el ahorro y la inversión. Sin embargo, dos personas no percibieron cambios significativos, y una persona consideró que la aplicación no aborda temas avanzados que necesitan. Esto sugiere que, aunque hay mejoras, el efecto no es uniforme, y existe una necesidad de ampliar el contenido educativo para cubrir temas más complejos.

En relación con el ahorro, tres personas mencionaron que la aplicación ha influido positivamente en su hábito de ahorro, ayudándoles a establecer metas y monitorear su progreso. Sin embargo, dos personas no percibieron cambios, y una persona consideró que la aplicación no ofrece herramientas suficientes para planificar ahorros a largo plazo. Esto indica que la aplicación tiene un efecto positivo en algunos usuarios, pero su efectividad es limitada en otros. Respecto al gasto, dos personas afirmaron que la aplicación les ha ayudado a gestionar mejor sus gastos, especialmente a través de la categorización de transacciones. No

obstante, tres personas no percibieron cambios, y una persona consideró que la aplicación no ofrece suficiente detalle para analizar sus gastos. Esto sugiere que la aplicación es útil para algunos usuarios, pero su efecto en la gestión de gastos no es generalizado.

Las dificultades técnicas fueron mencionadas por dos personas, quienes experimentaron problemas como errores en la carga de datos y fallas en la navegación. Estos problemas han desincentivado el uso continuo de la aplicación en algunos casos. En cuanto a la comprensión de la aplicación, dos personas encontraron dificultades para comprender algunas funcionalidades, especialmente las relacionadas con la educación financiera. La falta de tutoriales o guías interactivas fue mencionada como un obstáculo importante. Esto indica que la interfaz y las funcionalidades podrían no ser lo suficientemente intuitivas para todos los usuarios.

La opinión general sobre la aplicación fue positiva para tres personas, quienes destacaron su facilidad para consultar tasas de interés. Sin embargo, dos personas se mostraron insatisfechas, principalmente debido a problemas técnicos y la falta de contenido educativo avanzado. En cuanto a las recomendaciones de mejora, los entrevistados sugirieron optimizar la interfaz, agregar tutoriales interactivos y ampliar el contenido educativo. También se propuso incluir un sistema de notificaciones personalizadas y herramientas para planificación financiera a largo plazo. Estas propuestas reflejan la necesidad de una aplicación más centrada en el usuario y con funcionalidades más completas.

Las entrevistas revelaron que la aplicación "BCE Cerca de Ti" tiene un potencial significativo para mejorar la educación financiera y la gestión de las finanzas personales. Sin embargo, su impacto está limitado por barreras técnicas, problemas de comprensión y la falta de contenido educativo avanzado. Las propuestas de mejora incluyen optimizar la interfaz, agregar tutoriales y ampliar las funcionalidades para satisfacer las necesidades de todos los usuarios.

3.3. Resultados por categoría

3.3.1. Experiencia General

El uso de la aplicación muestra una considerable variabilidad entre los usuarios. Algunos la emplean de manera frecuente, semanalmente, para revisar tasas de interés y gestionar sus finanzas personales. Otros la utilizan de forma más ocasional, mensualmente, lo que indica que la revisan periódicamente. Hay quienes solo la han usado una vez, lo que podría indicar una falta de interés o dificultades iniciales para integrarla en su rutina diaria.

En cuanto a los motivos de uso, se observa que la consulta de tasas de interés y el monitoreo de gastos son las funcionalidades más apreciadas. Sin embargo, también se utiliza para planificar presupuestos, aunque no es su principal uso. Algunos la ven como una herramienta educativa, lo que destaca una necesidad no completamente satisfecha de contenido formativo.

La opinión general sobre la aplicación es mixta. Mientras algunos destacan su facilidad para consultar tasas de interés, otros se muestran insatisfechos debido a problemas técnicos y la falta de contenido educativo avanzado. En discusiones adicionales, se compartieron impresiones sobre el uso diario de la aplicación. En términos generales, la herramienta fue valorada por su capacidad para proporcionar información financiera básica, aunque también surgieron críticas sobre la lentitud al cargar datos y la interfaz poco intuitiva. A pesar de estos inconvenientes, algunos usuarios destacaron que la aplicación les ha permitido tomar decisiones financieras más informadas.

3.3.2. Barreras Encontradas

Los usuarios han identificado varias dificultades al utilizar la aplicación. Entre las principales barreras se encuentran la comprensión de tasas de interés y la planificación de ahorros a largo plazo, lo que refleja una brecha significativa en la educación financiera. Además, se reportaron problemas técnicos, como errores en la carga de datos y fallas en la navegación, que han desincentivado el uso continuo de la aplicación en algunos casos.

En cuanto a la comprensión de la aplicación, algunos usuarios encontraron dificultades para entender ciertas funcionalidades, especialmente las relacionadas con la educación financiera, debido a la falta de tutoriales o guías interactivas. En discusiones adicionales, se identificaron varios obstáculos que afectan la interacción con la aplicación, como la lentitud en la carga de datos, fallos en la actualización de información y dificultades para acceder a ciertas funcionalidades. También se señalaron dificultades de comprensión y desconfianza hacia la precisión de la información proporcionada, lo que socava la credibilidad de la herramienta.

3.3.3. Análisis de las Barreras

El análisis del nivel de conocimiento previo reveló que muchos usuarios calificaron su conocimiento financiero como bajo o medio antes de usar la aplicación. En cuanto a los cambios en el conocimiento, algunos afirmaron que la aplicación ha mejorado su comprensión de conceptos básicos, como el ahorro y la inversión. Sin embargo, otros no percibieron cambios significativos y consideraron que la aplicación no aborda temas avanzados que necesitan.

Respecto al ahorro, algunos usuarios mencionaron que la aplicación ha influido positivamente en su hábito de ahorro, ayudándoles a establecer metas y monitorear su progreso. Sin embargo, otros no percibieron cambios y consideraron que la aplicación no ofrece herramientas suficientes para planificar ahorros a largo plazo.

En cuanto al gasto, algunos usuarios afirmaron que la aplicación les ha ayudado a gestionar mejor sus gastos, especialmente a través de la categorización de transacciones. No obstante, otros no percibieron cambios y consideraron que la aplicación no ofrece suficiente detalle para analizar sus gastos.

En discusiones adicionales, se coincidió en que los problemas técnicos se deben principalmente a limitaciones en la infraestructura tecnológica de la aplicación. Respecto a las dificultades de comprensión, se señaló que estas están relacionadas con la falta de un enfoque educativo en el diseño de la herramienta.

3.3.4. Propuestas de Mejora

Para optimizar la aplicación, se sugirió mejorar la interfaz, agregar tutoriales interactivos y ampliar el contenido educativo. También se propuso incluir un sistema de notificaciones personalizadas y herramientas para planificación financiera a largo plazo.

Algunos usuarios propusieron la creación de talleres educativos y la incorporación de módulos de formación en las universidades para mejorar el conocimiento financiero de los estudiantes. Además, sugirieron que la aplicación incluya un glosario interactivo y tutoriales paso a paso para facilitar su uso.

Un especialista en análisis de datos recomendó mejoras técnicas, como la optimización del rendimiento de la aplicación y la implementación de un diseño más amigable. También sugirió la recopilación de datos adicionales para realizar un análisis más profundo sobre el efecto de la aplicación en la toma de decisiones financieras.

Funcionarios del BCE sugirieron la creación de alianzas con instituciones educativas y organizaciones comunitarias para llegar a un público más amplio, enfatizando la importancia de alinear las mejoras de la aplicación con las políticas públicas y los objetivos institucionales.

En discusiones adicionales, se ofrecieron sugerencias concretas para optimizar la aplicación, como mejorar el rendimiento técnico, rediseñar la interfaz para hacerla más intuitiva, incluir

tutoriales interactivos y un glosario de términos, y aumentar la transparencia de la información proporcionada.

Tabla 3.4. Resumen de resultados por categoría

Categoría	Descripción	Propuestas de Mejora
Experiencia General	Variedad en el uso y propósito. Mezcla de utilidad y frustración. Acceso a información financiera básica, pero lentitud y falta de usabilidad.	Optimizar el rendimiento técnico y rediseñar la interfaz para mayor intuitividad.
Barreras Encontradas	Problemas técnicos (lentitud, fallos), dificultades de comprensión y desconfianza en la información.	Corregir fallos técnicos, incluir tutoriales y mejorar la claridad de los términos financieros.
Análisis de las Barreras	Limitaciones en infraestructura tecnológica, falta de enfoque educativo y transparencia en los datos.	Mejorar la infraestructura, agregar recursos educativos y proporcionar fuentes verificables de información.
Propuestas de Mejora	Optimización técnica, diseño intuitivo, educación financiera y transparencia en la información.	Implementar un glosario, explicaciones claras y mecanismos de verificación para aumentar la confianza.

Elaborado por el autor.

Conclusiones y Recomendaciones

Los resultados de las encuestas, entrevistas, y el grupo focal revelan que la aplicación "BCE Cerca de Ti" es valorada por su capacidad para proporcionar información financiera básica y ayudar a los usuarios a tomar decisiones más informadas sobre sus gastos y ahorros. Sin embargo, existen varias áreas que necesitan mejoras para aumentar la satisfacción y la efectividad de la herramienta.

En las encuestas, la mayoría de los usuarios recomendarían la aplicación a otros, reflejando una satisfacción general y una percepción positiva. El 67% de los usuarios recomendarían la aplicación "BCE cerca de ti" a otros refleja una satisfacción general y una percepción positiva de la herramienta. Estos usuarios han encontrado valor en las funcionalidades, la interfaz y el contenido de la aplicación, y creen que puede ser útil para sus amigos, familiares o colegas. La recomendación de una aplicación es un indicador fuerte de su efectividad y utilidad, ya que los usuarios están dispuestos a compartir su experiencia positiva con otros. Sin embargo, el 33% de los usuarios no recomendaría la aplicación, lo que sugiere que hay áreas que necesitan mejoras para aumentar la satisfacción y la confianza en la herramienta. Estos usuarios pueden haber encontrado problemas técnicos, dificultades de uso, o simplemente no haber visto un impacto significativo en su gestión financiera.

La satisfacción general con la aplicación muestra que la mayoría de los usuarios (58%) están satisfechos, lo que indica que la aplicación cumple con sus expectativas y necesidades en términos de funcionalidad y usabilidad. Estos usuarios probablemente encuentran la aplicación útil y efectiva para gestionar sus finanzas, lo que les genera una experiencia positiva. Además, un 17% de los usuarios están muy satisfechos, lo que sugiere que este grupo ha tenido una experiencia excepcionalmente buena, posiblemente debido a la facilidad de uso, la calidad del contenido y la relevancia de las funcionalidades. Sin embargo, un 25% de los usuarios tiene una opinión neutral, lo que indica que, aunque no han encontrado grandes problemas, tampoco han experimentado beneficios significativos que los lleven a una mayor satisfacción.

La experiencia técnica de los usuarios varía significativamente. Un 33% de los usuarios no ha encontrado problemas técnicos, lo que sugiere que la aplicación funciona de manera fluida para una parte considerable de los usuarios. Sin embargo, el 45% ha reportado dificultades de acceso, lo que puede indicar problemas con la conectividad, la compatibilidad de dispositivos o la estabilidad de la aplicación. Además, un 8% ha encontrado errores y un 14% ha

mencionado que la navegación es confusa, lo que sugiere que la interfaz de usuario podría beneficiarse de mejoras en diseño y usabilidad.

La facilidad de uso de la aplicación es crucial para la satisfacción de los usuarios. El 67% considera que la aplicación es fácil de entender y usar, lo que indica que la mayoría encuentra la interfaz intuitiva y las funcionalidades accesibles. Sin embargo, el 33% no está de acuerdo, lo que sugiere que hay áreas en las que la aplicación podría mejorar. Los aspectos confusos de la aplicación reflejan áreas donde los usuarios encuentran dificultades para interactuar con la herramienta, con un 34% considerando que las funcionalidades son confusas y un 25% encontrando la navegación confusa.

Para mejorar la adopción y la satisfacción de los usuarios, es esencial optimizar la interfaz y la usabilidad de la aplicación para reducir las barreras técnicas y de usabilidad que desmotivan a los nuevos usuarios. La inclusión de tutoriales interactivos y guías detalladas sobre las funcionalidades de la aplicación podría ayudar a los usuarios a comprender mejor cómo utilizarla. Además, es importante mejorar la accesibilidad y la calidad del soporte técnico, asegurando que todos los usuarios tengan acceso a un soporte técnico confiable y eficiente.

Ampliar las funcionalidades de la aplicación para satisfacer las necesidades de los usuarios más maduros y con necesidades financieras más complejas, como herramientas para la planificación financiera a largo plazo y la toma de decisiones informadas sobre inversiones y ahorro, es esencial. Mantener y mejorar las funcionalidades que ya son valoradas por los usuarios, como la consulta de tasas de interés, el seguimiento de gastos, y la obtención de noticias económicas y estadísticas, es crucial. Finalmente, aumentar la transparencia y la precisión de la información proporcionada por la aplicación puede ayudar a construir confianza y credibilidad entre los usuarios.

En las entrevistas, se observó que el uso de la aplicación varía significativamente entre los entrevistados, con algunos utilizándola semanalmente y otros solo una vez. Las funcionalidades más valoradas son la consulta de tasas de interés y el monitoreo de gastos. Tres personas mencionaron que la utilizan para consultar tasas de interés y monitorear gastos, lo que sugiere que estas funcionalidades son las más valoradas. Dos personas la emplean para planificar presupuestos, lo que indica que la aplicación tiene un potencial como herramienta de planificación, aunque no es su principal uso. Una persona la considera una herramienta educativa, lo que resalta una necesidad no completamente satisfecha de contenido formativo.

Aunque la aplicación ha mejorado el conocimiento financiero de algunos usuarios, otros no han percibido cambios significativos, lo que sugiere la necesidad de ampliar el contenido educativo. En cuanto al ahorro, tres personas mencionaron que la aplicación ha influido positivamente en su hábito de ahorro, ayudándoles a establecer metas y monitorear su progreso. Sin embargo, dos personas no percibieron cambios, y una persona consideró que la aplicación no ofrece herramientas suficientes para planificar ahorros a largo plazo.

Respecto al gasto, dos personas afirmaron que la aplicación les ha ayudado a gestionar mejor sus gastos, especialmente a través de la categorización de transacciones. No obstante, tres personas no percibieron cambios, y una persona consideró que la aplicación no ofrece suficiente detalle para analizar sus gastos. Las dificultades técnicas fueron mencionadas por dos personas, quienes experimentaron problemas como errores en la carga de datos y fallas en la navegación. Estos problemas han desincentivado el uso continuo de la aplicación en algunos casos.

En cuanto a la comprensión de la aplicación, dos personas encontraron dificultades para comprender algunas funcionalidades, especialmente las relacionadas con la educación financiera. La falta de tutoriales o guías interactivas fue mencionada como un obstáculo importante. La opinión general sobre la aplicación fue positiva para tres personas, quienes destacaron su facilidad para consultar tasas de interés. Sin embargo, dos personas se mostraron insatisfechas, principalmente debido a problemas técnicos y la falta de contenido educativo avanzado. En cuanto a las recomendaciones de mejora, los entrevistados sugirieron optimizar la interfaz, agregar tutoriales interactivos y ampliar el contenido educativo. También se propuso incluir un sistema de notificaciones personalizadas y herramientas para planificación financiera a largo plazo.

Los participantes del grupo focal valoraron la aplicación por su capacidad para proporcionar información financiera básica, pero señalaron problemas técnicos como la lentitud en la carga de datos y una interfaz poco intuitiva. En lo correspondiente a la experiencia general con la aplicación, los participantes compartieron una amplia gama de impresiones sobre su uso diario de la aplicación. En términos generales, la herramienta fue valorada por su capacidad para proporcionar información financiera básica, como tasas de interés, datos económicos y noticias relevantes. Sin embargo, también surgieron críticas significativas. Varios usuarios mencionaron que la aplicación tiende a ser lenta, especialmente al cargar datos o actualizar información, lo que genera frustración y reduce su eficacia. Además, la interfaz fue descrita como poco intuitiva, lo que dificulta la navegación y el acceso a funciones específicas.

A pesar de estos inconvenientes, algunos estudiantes destacaron que la aplicación les ha permitido tomar decisiones financieras más informadas, lo que subraya su potencial como herramienta educativa. Las barreras encontradas incluyen problemas técnicos, dificultades de comprensión y desconfianza hacia la precisión de la información proporcionada. Entre los más destacados se encuentran los problemas técnicos, como la lentitud en la carga de datos, fallos en la actualización de información y dificultades para acceder a ciertas funcionalidades. Estos problemas no solo generan frustración, sino que también limitan la utilidad práctica de la herramienta.

Además, los usuarios señalaron dificultades de comprensión, especialmente en lo que respecta a los términos financieros y las instrucciones de uso. La falta de claridad en estos aspectos hace que la aplicación sea menos accesible para personas sin conocimientos financieros avanzados. Por último, algunos participantes expresaron desconfianza hacia la precisión de la información proporcionada, lo que socava la credibilidad de la herramienta. El grupo focal profundizó en las causas y contextos detrás de las barreras identificadas. En cuanto a los problemas técnicos, los participantes coincidieron en que estos se deben principalmente a limitaciones en la infraestructura tecnológica de la aplicación. La lentitud y los fallos son síntomas de una plataforma que no está optimizada para manejar grandes volúmenes de datos o para funcionar de manera eficiente en diferentes dispositivos.

Respecto a las dificultades de comprensión, los usuarios señalaron que estas están relacionadas con la falta de un enfoque educativo en el diseño de la herramienta. La aplicación no proporciona explicaciones claras ni recursos adicionales para ayudar a los usuarios a entender los conceptos financieros, lo que la hace menos accesible. Los participantes ofrecieron sugerencias concretas para optimizar la aplicación. En primer lugar, destacaron la necesidad de mejorar el rendimiento técnico, optimizando la velocidad de carga y corrigiendo los fallos recurrentes. También propusieron un rediseño de la interfaz para hacerla más intuitiva y fácil de usar, incluyendo tutoriales interactivos y una navegación más fluida.

En cuanto a la educación financiera, sugirieron incluir un glosario de términos y explicaciones claras de los conceptos utilizados, lo que ayudaría a los usuarios a entender mejor la información proporcionada. Además, enfatizaron la importancia de la transparencia, sugiriendo que se incluya información sobre los mecanismos de verificación para aumentar la confianza del usuario.

Los hallazgos del estudio revelan cómo los principios de la economía del comportamiento explican las brechas en la adopción y uso efectivo de la aplicación "BCE cerca de ti". Sesgos como la aversión a la pérdida (evitar cambios en hábitos financieros) y el exceso de confianza (subestimar la necesidad de educación) limitan el impacto potencial de la herramienta, evidenciado en que el 46% de usuarios nunca la utilizó y solo el 42% mejoró su conocimiento financiero. Estos resultados refuerzan la necesidad de diseñar intervenciones basadas en estrategias, como recordatorios personalizados u opciones predeterminadas de ahorro, que reduzcan la resistencia al cambio y aprovechen heurísticas humanas.

Por otro lado, la falta de encuadres motivacionales (framing) en el contenido educativo, solo 8% lo usa, sugiere oportunidades para reformular la información financiera. Integrar elementos de gamificación y metas progresivas podría transformar la aplicación en una herramienta más alineada con los comportamientos reales de los usuarios, especialmente aquellos con conocimientos medios 67%. Así, la aplicación no solo cerraría brechas técnicas, sino que se convertiría en un puente entre la teoría económica y la práctica cotidiana, potenciando su rol en la inclusión financiera.

Referencias

- Asociación de Bancos del Ecuador. 2022. “Informe Anual 2022”.
<https://www.asobancaria.org.ec/informes>.
- Banco Central del Ecuador. 2024. “Iniciativas de educación financiera en zonas rurales”.
———. 2020. “Informe sobre literacidad financiera en Ecuador”.
———. 2021. “Informe sobre Inclusión Financiera en Ecuador”. <https://www.bce.fin.ec>.
———. 2022. “Estadísticas sobre el uso de servicios digitales”.
———. 2022. “Estudio sobre el uso de aplicaciones de educación financiera”.
———. 2024. *Informe sobre Literacidad Financiera en Ecuador*. Quito: BCE.
- Banco Central do Brasil. 2023. “Meu Dinheiro: Educación Financiera en la Era Digital”.
<https://www.bcb.gov.br>.
- Banco de Bogotá. 2023. “Banco en Línea: Innovación en Educación Financiera”.
<https://www.bancodebogota.com>.
- Banco Interamericano de Desarrollo. 2023. *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Retos y Oportunidades*. Washington, DC.
- Banco Interamericano de Desarrollo. 2023. *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Retos y Oportunidades*. Washington, DC: BID.
- Banco Mundial. 2024. “Informe sobre inclusión financiera en América Latina”.
- Barber, Brad M., y Terrance Odean. 2001. "Boys Will Be Boys: Gender, Overconfidence, and Common Stock Investment." *Quarterly Journal of Economics* 116 (1): 261–292.
- BID. 2023. “Educación financiera y tecnología en América Latina”.
- Davis, F. D. 1989. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”.
- Demirgüç-Kunt, Asli, et al. 2021. *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, y Peter Van Oudheusden. 2021. *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
- Deterding, Sebastian, Dan Dixon, Rilla Khaled, y Lennart Nacke. "From Game Design Elements to Gamefulness: Defining Gamification. 2011. *Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments*, 9–15.
- Deterding, Sebastian, et al. 2011. "From Game Design Elements to Gamefulness: Defining Gamification." *Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments*, 9–15.
- Fernandes, Daniel, John G. Lynch Jr., y Richard G. Netemeyer. 20214. "Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors." *Management Science* 60 (8): 1861–1883.
- García, Juan, y Ana Martínez. 2021. *Transformación Digital y Educación Financiera en América Latina*. Bogotá: Editorial Financiera.
- Gobierno de la Provincia de Santa Fe. 2023. “Billetera Santa Fe: Incentivos para el Ahorro y la Educación Financiera”. <https://www.santafe.gob.ar>.
- Hastings, Justine S., Brigitte C. Madrian, y William L. Skimmyhorn. 2013. "Financial Literacy, Financial Education, and Economic Outcomes." *Annual Review of Economics* 5 (1): 347–373.
- INEGI. (2023). 2022. “Estudio sobre el uso de aplicaciones financieras en México.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Encuesta sobre acceso a tecnología en hogares ecuatorianos”

- Instituto Nacional de Estadística y Censos del Ecuador. 2020. “Encuesta de Condiciones de Vida”. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. 2022. “Encuesta sobre hábitos de ahorro en estudiantes”.
- Kahneman, Daniel, y Amos Tversky. 1979. "Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk." *Econometrica* 47 (2): 263–291.
- López, María, y Pablo Fernández. 2022. *Educación Financiera y Herramientas Digitales en Argentina*. Buenos Aires: Editorial Económica.
- Lusardi, Annamaria, y Olivia S. Mitchell. 2014. "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence." *Journal of Economic Literature* 52 (1): 5–44.
- Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador. 2021. “Estrategia Nacional de Educación Financiera”. <https://www.finanzas.gob.ec>.
- Ministerio de Educación del Ecuador. 2023. *Incorporación de la Educación Financiera en el Currículo Escolar*. Quito: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación. 2021. “Propuesta de inclusión de educación financiera en el currículo escolar”.
- Ministerio de Finanzas. 2021. “Acceso a información financiera en la juventud ecuatoriana”.
- Ministerio de Hacienda de Chile. 2023. “Futuro: Planificación Financiera para la Jubilación”. <https://www.hacienda.cl>.
- NIST. 2023. “Cybersecurity Framework for Financial Institutions”.
- Nubank. 2023. “Informe anual sobre educación financiera”.
- Rojas, Carolina, y Felipe Martínez. 2022. *Herramientas Digitales y Educación Financiera en Chile*. Santiago: Ediciones Financieras.
- Silva, Rafael, y Julia Almeida. 2022. *Educación Financiera Digital en Brasil: Innovación y Accesibilidad*. São Paulo: Editora Financiera.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. 2020. “Educación Financiera: Un Pilar para el Desarrollo”. <https://www.superbancos.gob.ec>.
- Thaler, Richard H., y Cass R. Sunstein. 2008. *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Ualá. 2024. “Impacto de las herramientas educativas en aplicaciones móviles”.
- Universidad Central del Ecuador. 2024. Impacto de las aplicaciones móviles en la educación financiera de estudiantes universitarios.
- Van Dijk J. 2020. “The Digital Divide”.

Anexos

Anexo 1. Correlaciones

Correlaciones																					
		¿Cuál es tu género?	¿Cuál es tu carrera o especialización n?	¿En qué año de estudio te encuentras?	¿Con qué frecuencia utilizas la aplicación "Banco Central - Cerca de Ti"? (Selecciona todas las que apliquen)	¿Para qué fines utilizas la aplicación? (Selecciona todas las que apliquen)	¿Qué características de la aplicación utilizas con mayor frecuencia?	¿Cómo calificarías tu conocimiento financiero antes de usar la app?	¿Has notado algún cambio en su conocimiento financiero desde que usa la APP?	¿Qué temas financieros consideras que domina?	¿Te sientes más informado sobre temas monetarios y financieros después de usar la APP?	¿Cómo ha influido la app en tus decisiones de ahorro?	¿La aplicación te ha ayudado a tomar decisiones más informadas sobre tus gastos?	¿Qué problemas técnicos has encontrado al usar la aplicación? (Selecciona todas las que apliquen)	¿Consideras que la APP es fácil de entender y usar?	¿Qué aspectos de la aplicación te resultan confusos?	¿Has recibido ayuda o soporte técnico al usar la APP?	¿Qué aspectos de la aplicación te gustan más? (Selecciona todas las que apliquen)	¿Qué mejoras propondrías para la aplicación? (Selecciona todas las que apliquen)	¿Recomendarías la aplicación a otros?	¿Cómo calificarías su satisfacción general con la aplicación?
¿Cuál es tu género?	Correlación de Pearson	1	.339	.043	-.005	-.340	.083	-.162	.112	.256	.100	-.030	.180	.045	.099	.147	-.194	-.430	.453	.194	.130
	Sig. (bilateral)		.001	.673	.963	.001	.414	.107	.266	.010	.322	.766	.074	.657	.328	.144	.053	.000	.000	.053	.197
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Cuál es tu carrera o especialización n?	Correlación de Pearson	.339	1	.256	.034	.000	-.035	.218	.455	.066	.138	.317	.554	.088	-.209	.039	-.042	.138	.383	.235	.201
	Sig. (bilateral)	.001		.010	.737	1.000	.731	.030	.000	.512	.172	.001	.000	.381	.037	.697	.678	.171	.000	.018	.044
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿En qué año de estudio te encuentras?	Correlación de Pearson	.043	.256	1	.702	.782	.540	-.082	.354	.654	.493	.378	.403	-.083	.410	.377	.067	.334	.500	.532	.566
	Sig. (bilateral)	.673	.010		.000	.000	.000	.419	.000	.000	.000	.000	.000	.411	.000	.000	.505	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Con qué frecuencia utilizas la aplicación?	Correlación de Pearson	-.005	.034	.702	1	.605	.580	.039	.331	.773	.712	.516	.436	-.305	.421	.140	.130	.213	.414	.411	.787
	Sig. (bilateral)	.963	.737	.000		.000	.000	.698	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.164	.198	.034	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Para qué fines utilizas la aplicación? (Selecciona todas las que apliquen)	Correlación de Pearson	-.340	.000	.782	.605	1	.353	.000	.311	.479	.476	.298	.185	-.227	.406	.265	.207	.452	.147	.310	.433
	Sig. (bilateral)	.001	1.000	.000	.000		.000	1.000	.002	.000	.000	.003	.066	.023	.000	.008	.039	.000	.145	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Qué características de la aplicación utilizas?	Correlación de Pearson	.083	-.035	.540	.580	.353	1	-.125	-.220	.426	.034	.059	.344	.051	.025	.599	.123	.177	-.071	.184	.440
	Sig. (bilateral)	.414	.731	.000	.000	.000		.214	.028	.000	.739	.558	.000	.617	.806	.000	.223	.077	.481	.066	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Cómo calificarías tu conocimiento financiero	Correlación de Pearson	-.162	.218	-.082	.039	.000	-.125	1	.468	.161	.166	.510	.541	-.080	.231	-.607	.475	-.048	-.041	-.098	.507
	Sig. (bilateral)	.107	.030	.419	.698	1.000	.214		.000	.109	.100	.000	.000	.430	.021	.000	.000	.635	.684	.331	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Has notado algún cambio en su conocimiento	Correlación de Pearson	.112	.455	.354	.331	.311	-.220	.468	1	.619	.718	.807	.586	-.474	.114	-.200	.393	.004	.705	-.008	.630
	Sig. (bilateral)	.266	.000	.000	.001	.002	.028	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.258	.046	.000	.968	.000	.939	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Qué temas financieros consideras que domina?	Correlación de Pearson	.256	.066	.654	.773	.479	.426	.161	.619	1	.783	.639	.449	-.340	.274	.224	.243	-.140	.675	.336	.799
	Sig. (bilateral)	.010	.512	.000	.000	.000	.000	.109	.000		.000	.000	.000	.001	.006	.025	.015	.165	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Te sientes más informado sobre temas	Correlación de Pearson	.100	.138	.493	.712	.476	.034	.166	.718	.783	1	.788	.490	-.294	.338	.000	.182	.097	.588	.182	.638
	Sig. (bilateral)	.322	.172	.000	.000	.000	.739	.100	.000	.000		.000	.000	.003	.001	1.000	.069	.338	.000	.069	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Cómo ha influido la app en tus decisiones de ahorro?	Correlación de Pearson	-.030	.317	.378	.516	.298	.059	.510	.807	.639	.788	1	.798	-.147	.103	-.089	.451	.284	.505	-.068	.661
	Sig. (bilateral)	.766	.001	.000	.000	.003	.558	.000	.000	.000	.000		.000	.145	.310	.380	.000	.004	.000	.504	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿La aplicación te ha ayudado a tomar	Correlación de Pearson	.180	.554	.403	.436	.185	.344	.541	.586	.449	.490	.798	1	-.010	.103	.020	.484	.356	.285	-.112	.677
	Sig. (bilateral)	.074	.000	.000	.000	.066	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.924	.306	.843	.000	.000	.004	.269	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Qué problemas técnicos has encontrado al	Correlación de Pearson	.045	.088	-.083	-.305	-.227	.051	-.080	-.474	-.340	-.294	-.147	-.010	1	-.148	.244	-.170	.301	-.308	.170	-.512
	Sig. (bilateral)	.657	.381	.411	.002	.023	.617	.430	.000	.001	.003	.145	.924		.143	.015	.091	.002	.002	.091	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Consideras que la APP es fácil de entender y usar?	Correlación de Pearson	.099	-.209	.410	.421	.406	.025	.231	.114	.274	.338	.103	.103	-.148	1	-.450	-.008	.021	.158	.393	.447
	Sig. (bilateral)	.328	.037	.000	.000	.000	.806	.021	.258	.006	.001	.310	.306	.143		.000	.939	.832	.117	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Qué aspectos de la aplicación te resultan confusos?	Correlación de Pearson	.147	.039	.377	.140	.265	.599	-.607	-.200	.224	.000	-.089	.020	.244	-.450	1	.013	.231	.006	-.013	-.154
	Sig. (bilateral)	.144	.697	.000	.164	.008	.000	.000	.046	.025	1.000	.380	.843	.015	.000		.894	.021	.952	.894	.126
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Has recibido ayuda o soporte técnico al usar la APP?	Correlación de Pearson	-.194	-.042	.067	.130	.207	.123	.475	.393	.243	.182	.451	.484	-.170	-.008	.013	1	.421	-.057	-.584	.366
	Sig. (bilateral)	.053	.678	.505	.198	.039	.223	.000	.000	.015	.069	.000	.000	.091	.939	.894		.000	.575	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Qué aspectos de la aplicación te gustan más?	Correlación de Pearson	-.430	.138	.334	.213	.452	.177	-.048	.004	-.140	.097	.284	.356	.301	.021	.231	.421	1	-.181	-.200	-.037
	Sig. (bilateral)	.000	.171	.001	.034	.000	.077	.635	.968	.165	.338	.004	.000	.002	.832	.021	.000		.072	.046	.714
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Qué mejoras propondrías para la aplicación?	Correlación de Pearson	.453	.383	.500	.414	.147	-.071	-.041	.705	.675	.588	.505	.285	-.308	.158	.006	-.057	-.181	1	.420	.476
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.145	.481	.684	.000	.000	.000	.000	.004	.002	.117	.952	.575	.072		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Recomendarías la aplicación a otros?	Correlación de Pearson	.194	.235	.532	.411	.310	.184	-.098	-.008	.336	.182	-.068	-.112	.170	.393	-.013	-.584	-.200	.420	1	.215
	Sig. (bilateral)	.053	.018	.000	.000	.002	.066	.331	.939	.001	.069	.504	.269	.091	.000	.894	.000	.046	.000		.032
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
¿Cómo calificarías su satisfacción general con la	Correlación de Pearson	.130	.201	.566	.787	.433	.440	.507	.630	.799	.638	.661	.677	-.512	.447	-.154	.366	-.037	.476	.215	1
	Sig. (bilateral)	.197	.044	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.126	.000	.714	.000	.032	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Elaborado por el autor.