



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los
usuarios de las principales instituciones financieras de la
ciudad de Guayaquil**

AUTORES:

**Bacilio Raymond, Génesis Vanessa
Cevallos Sarzosa, Allan Andrés**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERO COMERCIAL**

TUTOR:

Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Msc.

**Guayaquil, Ecuador
20 de Marzo del 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **GÉNESIS VANESSA BACILIO RAYMOND Y ALLAN ANDRÉS CEVALLOS SARZOSA**, como requerimiento para la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL**.

TUTOR

f. _____

ING. BARBERÁN ARBOLEDA RUBÉN PATRICIO, MSC.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

ING. BALLADARES CALDERÓN ESTHER GEORGINA, MGS.

Guayaquil, a los 20 del mes de marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **GÉNESIS VANESSA BACILIO RAYMOND Y**
ALLAN ANDRÉS CEVALLOS SARZOSA

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “**El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 del mes de marzo del año 2017

LOS AUTORES

f. _____
Bacilio Raymond, Génesis Vanessa

f. _____
Cevallos Sarzosa, Allan Andrés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **GÉNESIS VANESSA BACILIO RAYMOND Y**
ALLAN ANDRÉS CEVALLOS SARZOSA

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “**El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y nuestra total autoría.

Guayaquil, a los 20 del mes de marzo del año 2017

LOS AUTORES

f. _____ f. _____
Bacilio Raymond, Génesis Vanessa Cevallos Sarzosa, Allan Andrés

REPORTE DEL URKUND

The screenshot displays the URKUND web application interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Historial', 'Marcadores', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/25799193-500134-382336#Dco9DoAgDABQu3Cmp1Ctq3iGAsRwyALo/HufRfPb3kvPomqBGC>. The document details on the left include: **Documento:** BACILIO Y CEVALLOS BARBERAN FINAL - 2017-02-25.doc (D26017625), **Presentado:** 2017-02-25 19:27 (-05:00), **Recibido:** ruben.barberan.ucsg@analysis.orkund.com, and **Mensaje:** BACILIO Y CEVALLOS BARBERAN_FINAL. A progress indicator shows '1%' of the document's text has been analyzed. The right sidebar, titled 'Lista de fuentes Bloques', lists sources such as 'BACILIO Y CEVALLOS BARBERAN FINAL - 2017-02-17.doc' and 'BACILIO Y CEVALLOS BARBERAN.doc'. The main content area is split into two panes, both showing the same text: 'FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS', 'CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS', 'TEMA: El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil', 'AUTORES: Bacilio Raymond, Génesis Vanessa, Cevallos Sarzosa, Allan Andrés', 'Trabajo de titulación previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL', and 'TUTOR: Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Msc. Guayaquil, Ecuador'. The bottom status bar shows the system time as 18:43 on 27/02/2017.

Ing. Patricio Barberán Arboleda
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Génesis Bacilio Raymond
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Allan Cevallos Sarzosa
AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

AGRADECIMIENTO

A Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de fuerzas para superar los obstáculos que se han presentado en mi vida.

A mis padres, y hermano por ser mi apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y por brindarme los mejores consejos que me han llevado a ser una persona de bien.

A mis jefes que siempre me brindaron su apoyo para continuar con mi carrera universitaria y me facilitaban permisos para poder asistir a mis clases.

A mis profesores por todos sus conocimientos transmitidos y un especial agradecimiento a mi tutor de tesis, Ing. Patricio Barberán, quien gracias a su apoyo y gran conocimiento ayudaron al desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, agradezco a todos mis amigos que estuvieron presentes en este momento de mi vida con su apoyo incondicional.

Génesis Vanessa Bacilio Raymond

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios ya que me dio una familia que me apoya en todas las decisiones de mi vida y a mis padres son los pilares fundamentales y que gracias al apoyo incondicional que me brindaron, desde el principio hasta el final de mi carrera, demostrándome con ejemplos, que uno es capaz de lograr lo que desee, siempre y cuando le pongamos el empeño, y la constancia necesaria, logré llegar a una meta más de mi vida profesional.

Allan Andrés Cevallos Sarzosa

DEDICATORIA

A Dios por haberme rodeado de personas que me han guiado para lograr mis metas y motivado para seguir adelante con mis proyectos.

A mis abuelitos Rosita y Hugo que se encuentran en el cielo, quienes siempre serán mi ejemplo a seguir por esas ganas de siempre salir adelante y no dejarse vencer frente a las adversidades que se presentan en el camino; los extraño y recuerdo siempre.

A mis padres, por haber confiado en mí, enseñándome que la vida requiere de sacrificios para tener las bendiciones en forma de recompensas, este logro es tan mío como de ustedes.

Génesis Vanessa Bacilio Raymond

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a todos quienes me han orientado durante mi experiencia universitaria, a los cuales espero retribuir en un futuro cercano. Los quiero.

Allan Andrés Cevallos Sarzosa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

**ING. RUBÉN PATRICIO BARBERÁN ARBOLEDA, MSC.
TUTOR**

f. _____

**ING. ESTHER GEORGINA BALLADARES CALDERÓN, MGS.
DIRECTORA DE CARRERA**

f. _____

**Mgs. FREDDY RONALDE CAMACHO VILLAGOMEZ, Ph.D. (c)
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

Guayaquil, 2 de Marzo de 2017

Ingeniero

Freddy Camacho Villagómez
COORDINADOR UTE B-2016
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.-

De mis Consideraciones:

Ingeniero Patricio Barberán, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Génesis Vanessa Bacilio Raymond** cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado “**El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.**” por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación “**El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.**” Somos el Tutor Rubén Patricio Barberán Arboleda y la Srta. Génesis Vanessa Bacilio Raymond y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 **Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Génesis Vanessa Bacilio Raymond
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Guayaquil, 2 de Marzo de 2017

Ingeniero

Freddy Camacho Villagómez
COORDINADOR UTE B-2016
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.-

De mis Consideraciones:

Ingeniero Patricio Barberán, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Allan Andrés Cevallos Sarzosa** cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.”** Somos el Tutor Rubén Patricio Barberán Arboleda y el Sr. Allan Andrés Cevallos Sarzosa y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 **Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Rubén Patricio Barberán Arboleda
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Allan Andrés Cevallos Sarzosa
AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE DE TABLAS	17
ÍNDICE DE FIGURAS	20
RESUMEN	23
ABSTRACT	24
INTRODUCCIÓN	25
Capítulo I: Definición de la Investigación	27
1.1 Planteamiento del problema	27
1.2 Antecedentes.....	27
1.3 Justificación.....	30
1.4 Objetivos.....	32
1.4.1 Objetivo general	32
1.4.2 Objetivos específicos.....	32
Capítulo II: Marco Teórico.....	33
2.1. Análisis del sistema financiero.....	33
2.2. Entidades reguladoras del sistema financiero	34
2.3. Usuarios del Sistema Financiero	36
2.3.1. Derechos de los usuarios del Sistema Financiero	37
2.3.2. Obligaciones del usuario financiero	38
2.4. La tecnología	38
2.5. Desarrollo de la tecnología a lo largo de la historia	39
2.5.1. Avances tecnológicos durante La Prehistoria	39
2.5.2. Avances tecnológicos durante La Edad Antigua.....	39
2.5.3. Avances tecnológicos durante La Edad Media	39
2.5.4. Avances tecnológicos durante La Edad Moderna	40
2.5.5. Avances tecnológicos durante La Revolución Industrial.....	40

2.5.6. Avances tecnológicos durante El siglo XX.....	40
2.5.7. Avances tecnológicos durante El siglo XXI.....	41
2.6. La tecnología en Ecuador.....	41
2.6.1. Equipamiento en el hogar.....	43
2.6.2. Acceso a Internet según área.....	43
2.6.3. Hogares que tienen acceso a internet a nivel nacional.....	44
2.6.4. Personas que utilizan computadoras por área.....	44
2.6.5. Personas que utilizan computadora por grupos de edad a nivel nacional.....	45
2.6.6. Personas que han utilizado internet en los últimos 12 meses por área.....	45
2.6.7. Frecuencia del uso de Internet a nivel nacional.....	46
2.6.8. Personas que tienen teléfono celular activado por área.....	46
2.6.9. Personas que tienen teléfono celular activado por grupos de edad a nivel nacional.....	47
2.7. El sistema financiero y la tecnología.....	47
2.8. El sistema financiero ecuatoriano y su relación con la tecnología.....	49
2.9. Canales transaccionales dentro del sistema financiero ecuatoriano.....	51
2.10. El futuro tecnológico del sistema financiero ecuatoriano.....	55
2.11. Seguridad en el uso de canales transaccionales.....	60
Capítulo III: Marco Metodológico.....	62
3.1. Enfoque de la investigación.....	62
3.1.1. Enfoque cuantitativo.....	62
3.1.2. Enfoque cualitativo.....	65
3.1.3. Enfoque Mixto.....	67
3.2. Principales técnicas o instrumentos de recolección de información.....	68
3.2.1. Encuesta.....	68
3.2.2. Entrevista.....	69
3.2.3. Observación directa.....	70

3.2.4. Análisis de documentos.....	70
3.2.5. Internet	71
3.3. Población y muestra	71
3.3.1. Población.....	71
3.3.2 Muestra.....	72
3.4. Determinación de la población y muestra	73
3.5. Enfoque y técnicas o instrumentos de investigación a utilizar.....	76
Capítulo IV: Instituciones Financieras y Usos de Canales Transaccionales Electrónicos	80
4.1. Sistema Financiero	80
4.2. Riesgo financiero.....	82
4.2.1. Calificación de Riesgo	88
4.3. Principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.....	91
4.3.1. Banco Pichincha	91
4.3.2. Banco del Pacífico.....	94
4.3.3. Banco Guayaquil	97
4.3.4. Banco Bolivariano.....	101
4.4. Usos de canales transaccionales electrónicos en las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil	103
4.4.1. Canales transaccionales electrónicos.....	104
4.4.2. Acceso a los canales transaccionales electrónicos: uso, identificación y prevención de fraudes	106
4.4.3. Banca <i>online</i>	109
4.4.4. Banca móvil.....	112
4.4.5. Cajeros Multifunción.....	116
4.5. Procesamiento de la información aplicando las técnicas de investigación definidas..	121
4.5.1 Entrevistas a especialistas	121
4.5.2. Encuestas	124
4.5.2.1. Encuestas digitales.....	124

4.5.2.2. Encuestas físicas.....	142
Capítulo V: Resultados.....	160
5.1. Banca Móvil	163
5.1.1. Fortalezas	163
5.1.2. Debilidades.....	163
5.1.3. Oportunidades	163
5.1.4. Amenazas	163
5.2. Banca <i>online</i>	164
5.2.1. Fortalezas	164
5.2.2. Debilidades.....	164
5.2.3. Oportunidades	164
5.2.4. Amenazas	164
5.3. Cajeros multifunción	165
5.3.1 Fortalezas	165
5.3.2. Debilidades.....	165
5.3.3. Oportunidades	165
5.3.4. Amenazas	165
CONCLUSIONES	166
RECOMENDACIONES	168
REFERENCIAS	169
APÉNDICE	174

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Bancos privados (Información al 31 de marzo de 2016)</i>	83
Tabla 2. <i>Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Bancos públicos (Información al 31 de marzo de 2016)</i>	85
Tabla 3. <i>Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Sociedades financieras (Información al 31 de marzo de 2016)</i>	85
Tabla 4. <i>Calificación de riesgo para las instituciones financieras – Cooperativas de ahorro y crédito (Información al 31 de marzo de 2016)</i>	86
Tabla 5. <i>Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Mutualistas (Información al 31 de marzo de 2016)</i>	88
Tabla 6. <i>Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Otras Instituciones (Información al 31 de marzo de 2016)</i>	88
Tabla 7. <i>Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador (Información a agosto de 2016)</i>	93
Tabla 8. <i>Captaciones de clientes por región – Banco Pichincha (Información del año 2016, en dólares)</i>	93
Tabla 9. <i>Crédito de consumo – Banco Pichincha (en dólares)</i>	94
Tabla 10. <i>Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador (Información a agosto de 2016)</i>	95
Tabla 11. <i>Captaciones de clientes por región – Banco del Pacífico (Información año 2016, en dólares)</i>	96
Tabla 12. <i>Créditos Comerciales – Banco del Pacífico (en dólares)</i>	96
Tabla 13. <i>Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador (Información a agosto de 2016)</i>	99

Tabla 14. <i>Captaciones de clientes por región –Banco Pichincha (Información del año 2016, 17en dólares)</i>	100
Tabla 15. <i>Créditos Comerciales – Banco de Guayaquil (en dólares)</i>	100
Tabla 16. <i>Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador (Información a agosto de 2016)</i>	102
Tabla 17. <i>Captaciones de clientes por Región – Banco Bolivariano (Información año 2016, en dólares)</i>	102
Tabla 18. <i>Créditos Comerciales – Banco Bolivariano (en dólares)</i>	103
Tabla 19. <i>Número de cajeros automáticos por institución financiera</i>	117
Tabla 20. <i>Entrevistas a especialistas</i>	122
Tabla 21. <i>Productos bancarios</i>	124
Tabla 22. <i>Productos y/o servicios bancarios</i>	125
Tabla 23. <i>Forma de realizar transacciones bancarias</i>	126
Tabla 24. <i>Frecuencia de uso</i>	127
Tabla 25. <i>Mecanismo</i>	128
Tabla 26. <i>Frecuencia de uso de tecnología</i>	129
Tabla 27. <i>Beneficios del uso de tecnología</i>	130
Tabla 28. <i>Inconvenientes al utilizar tecnología</i>	131
Tabla 29. <i>Fortalezas de la banca online</i>	132
Tabla 30. <i>Fortalezas de la banca móvil</i>	133
Tabla 31. <i>Fortalezas de los cajeros multifunción</i>	134
Tabla 32. <i>Debilidades de la banca online</i>	135
Tabla 33. <i>Debilidades de la banca móvil</i>	136
Tabla 34. <i>Debilidades de los cajeros multifunción</i>	137

Tabla 35. <i>Limitaciones de uso</i>	138
Tabla 36. <i>Beneficios del uso de la tecnología</i>	139
Tabla 37. <i>Impacto de la tecnología</i>	140
Tabla 38. <i>Recomendaciones para los servicios bancarios</i>	141
Tabla 39. <i>Productos bancarios</i>	142
Tabla 40. <i>Productos y/o servicios bancarios</i>	143
Tabla 41. <i>Forma de realizar transacciones bancarias</i>	144
Tabla 42. <i>Frecuencia de uso</i>	145
Tabla 43. <i>Mecanismo</i>	146
Tabla 44. <i>Frecuencia de uso de tecnología</i>	147
Tabla 45. <i>Beneficios del uso de tecnología</i>	148
Tabla 46. <i>Inconvenientes al utilizar tecnología</i>	149
Tabla 47. <i>Fortalezas de la banca online</i>	150
Tabla 48. <i>Fortalezas de la banca móvil</i>	151
Tabla 49. <i>Fortalezas de los cajeros multifunción</i>	152
Tabla 50. <i>Debilidades de la banca online</i>	153
Tabla 51. <i>Debilidades de la banca móvil</i>	154
Tabla 52. <i>Debilidades de los cajeros multifunción</i>	155
Tabla 53. <i>Limitaciones de uso</i>	156
Tabla 54. <i>Beneficios del uso de la tecnología</i>	157
Tabla 55. <i>Impacto de la tecnología</i>	158
Tabla 56. <i>Recomendaciones para los servicios bancarios</i>	159

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Nivel de equipamiento de computadoras en el hogar	43
<i>Figura 2.</i> Acceso a internet según el área demográfica	43
<i>Figura 3.</i> Hogares que tienen acceso a internet a nivel nacional	44
<i>Figura 4.</i> Personas que utilizan computadoras por área	44
<i>Figura 5.</i> Personas que utilizan computadora por grupos de edad a nivel nacional	45
<i>Figura 6.</i> Personas que utilizan internet en los últimos 12 meses por área	45
<i>Figura 7.</i> Nivel de frecuencia del uso de Internet a nivel nacional.....	46
<i>Figura 8.</i> Personas que tienen teléfono celular activo por área	46
<i>Figura 9.</i> Personas que tienen teléfono celular activo por grupos de edad a nivel nacional ...	47
<i>Figura 10.</i> Gasto de los bancos en tecnologías de la información.....	58
<i>Figura 11.</i> Determinación de la muestra.....	75
<i>Figura 12.</i> Formato de encuesta.....	78
<i>Figura 13.</i> Ejemplo de phishing en acceso a institución financiera.....	108
<i>Figura 14.</i> Productos bancarios	124
<i>Figura 15.</i> Productos y/o servicios bancarios	125
<i>Figura 16.</i> Forma de realizar transacciones bancarias	126
<i>Figura 17.</i> Frecuencia de uso	127
<i>Figura 18.</i> Mecanismo	128
<i>Figura 19.</i> Frecuencia de uso de tecnología	129
<i>Figura 20.</i> Beneficios del uso de tecnología.....	130
<i>Figura 21.</i> Inconvenientes al utilizar tecnología.....	131

<i>Figura 22.</i> Fortalezas de la banca online	132
<i>Figura 23.</i> Fortalezas de la banca móvil	133
<i>Figura 24.</i> Fortalezas de los cajeros multifunción	134
<i>Figura 25.</i> Debilidades de la banca online.....	135
<i>Figura 26.</i> Debilidades de la banca móvil	136
<i>Figura 27.</i> Debilidades de los cajeros multifunción	137
<i>Figura 28.</i> Limitaciones de uso.....	138
<i>Figura 29.</i> Beneficios del uso de la tecnología	139
<i>Figura 30.</i> Impacto de la tecnología	140
<i>Figura 31.</i> Recomendaciones para los servicios bancarios.....	141
<i>Figura 32.</i> Productos bancarios	142
<i>Figura 33.</i> Productos y/o servicios bancarios	143
<i>Figura 34.</i> Forma de realizar transacciones bancarias	144
<i>Figura 35.</i> Frecuencia de uso	145
<i>Figura 36.</i> Mecanismo	146
<i>Figura 37.</i> Frecuencia de uso de tecnología	147
<i>Figura 38.</i> Beneficios del uso de tecnología.....	148
<i>Figura 39.</i> Inconvenientes al utilizar tecnología.....	149
<i>Figura 40.</i> Fortalezas de la banca online	150
<i>Figura 41.</i> Fortalezas de la banca móvil	151
<i>Figura 42.</i> Fortalezas de los cajeros multifunción	152
<i>Figura 43.</i> Debilidades de la banca online.....	153
<i>Figura 44.</i> Debilidades de la banca móvil	154

<i>Figura 45.</i> Debilidades de los cajeros multifunción	155
<i>Figura 46.</i> Limitaciones de usos	156
<i>Figura 47.</i> Beneficios del uso de la tecnología	157
<i>Figura 48.</i> Impacto de la tecnología	158
<i>Figura 49.</i> Recomendaciones para los servicios bancarios.....	159
<i>Figura 50.</i> Evaluación de las transacciones de la banca móvil por institución financiera.....	160
<i>Figura 51.</i> Evaluación de las transacciones de la banca <i>online</i> por institución financiera....	161
<i>Figura 52.</i> Evaluación de las transacciones de cajeros multifunción por institución financiera.....	161

RESUMEN

La tecnología computacional avanza significativamente cada día y es impresionante los cambios que genera en la sociedad; por tal motivo las instituciones financieras deben evolucionar al mismo ritmo; el presente trabajo de investigación plantea la importancia de la implementación de los canales transaccionales electrónicos como un instrumento que permite el acercamiento universal hacia los diferentes productos y servicios financieros a través del uso de la tecnología para interesarse de los diferentes requerimientos de los usuarios, fomentando una mejor calidad de vida.

Actualmente los canales transaccionales electrónicos se han convertido en un componente diferenciador entre las instituciones financieras, de tal forma que éstas tratan de incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes cumpliendo con las expectativas que éstos demandan.

En la etapa de investigación, se desarrolló un análisis del impacto en los usuarios de los canales transaccionales para obtener información importante del mercado que utilizan estos productos y servicios financieros; y a su vez se plantearon recomendaciones acerca del nivel de impacto que cae sobre los usuarios al momento de realizar transacciones bancarias.

Palabras claves: Tecnología computacional, canales transaccionales electrónicos, instituciones financieras, cultura financiera, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Computer technology advances every day and the changes they generate in society are impressive; For this reason, financial institutions must evolve at the same pace; The present research presents the importance of the implementation of electronic transactional channels as an instrument that allows the universal approach to the different financial products and services through the use of technology to interest the different requirements of users, promoting a better life quality.

Today electronic transactional channels have become a differentiating component among financial institutions, so that they try to increase the level of satisfaction of their clients, meeting the expectations they demand.

At the research stage, an analysis of the impact on users of transactional channels was developed to obtain important market information that uses these financial products and services; and recommendations were made as to the level of impact on users at the time of banking transactions.

Key words: Computational technology, electronic transactional channels, financial institutions, financial culture, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo busca analizar el comportamiento de los usuarios hacia los diferentes canales transaccionales electrónicos que ofrecen las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.

Recientemente y gracias a un gran avance que existe en la cobertura de internet a nivel país, muchas entidades financieras han implementado este medio de comunicación como el principal punto de contacto con sus clientes. Por medio de este puede informarse acerca de los diferentes productos que ofrece la entidad financiera, y de igual manera puede proceder a realizar diferentes operaciones. Antes de acceder a este servicio el usuario debe contar con una clave personal y haber firmado un contrato con la entidad. Es por ello que cada día aumenta el número de entidades que se apuntan a esta modalidad de banca a distancia, y así no perder la clientela que apuesta por este medio. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

El primer capítulo hace referencia al problema, en donde se especifica el desarrollo tecnológico mundial y la adopción de estas tecnologías por las instituciones financieras y a su vez se evalúa el impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de este sistema; además se plantea los antecedentes, el objetivo general, objetivos específicos y desarrollo de la justificación del presente trabajo de investigación.

El segundo capítulo aborda el marco teórico, compuesto por conceptos y teorías básicas relacionadas al tema del trabajo de investigación, en la primera parte se ha enfocado al sistema financiero considerando, un análisis del mismo, sus entidades reguladoras, sus usuarios y su desarrollo a lo largo de la historia, para luego efectuar una relación del sistema financiero ecuatoriano con las innovaciones tecnológicas; sobre el cual está enfocada la presente investigación.

El tercer capítulo presenta la metodología de la investigación, dónde se muestra el enfoque del trabajo, las técnicas o herramientas para la recolección de información de la población y se define la muestra objeto del presente estudio de investigación.

El cuarto capítulo está el desarrollo de la esencia del trabajo de investigación, la misma que consta como apoyo para el conocimiento de cómo los canales transaccionales tienen un impacto en los usuarios de los principales instituciones financieras de Guayaquil, y a su vez para la Superintendencia de Bancos del Ecuador para lograr mejorar la aceptación de los usuarios frente a los canales transaccionales electrónicos; dentro de este capítulo se muestra el análisis de los resultados de la investigación: entrevistas y encuestas.

En el capítulo cinco, se presenta como resultado final una matriz FODA de los tres canales transaccionales electrónicos estudiados.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, seguido de los apéndices desarrollados a lo largo del proyecto como: las entrevistas y las encuestas, en donde, se plantea todas la información recolectada sobre los usuarios de los canales transaccionales electrónicos de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I: Definición de la Investigación

1.1. Planteamiento del problema

El avance en el desarrollo tecnológico mundial y la adopción de estas tecnologías por las instituciones financieras de Guayaquil cada día es mayor, muchos servicios financieros que en su momento eran brindados de manera personal, hoy han sido trasladados o se han implementado opciones para ser brindados por medios de canales transaccionales electrónicos a sus clientes.

Cada día las entidades financieras de Guayaquil ofrecen mayores servicios a través de aplicaciones para descargar en sus dispositivos electrónicos o por medio del acceso a páginas *web*, por lo que importante el evaluar el impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de Guayaquil, para conocer los beneficios y fortalezas de su utilización, además de señalar los puntos débiles que representa su implementación en nuestra sociedad.

1.2. Antecedentes

En la actualidad el continuo avance tecnológico propone a las instituciones financieras abrir sus canales transaccionales electrónicos de servicios a un acercamiento más personal con el cliente, para lo cual han utilizado a los cajeros automáticos, las páginas online y páginas móviles para alcanzar dicho objetivo.

Pero dicha decisión de abrir nuevos canales transaccionales ha sido soportada por el desarrollo o disponibilidad del internet a nivel nacional y por la accesibilidad de las personas a dispositivos electrónicos personales de nueva generación, elementos que han permitido que las instituciones financieras decidan invertir en el desarrollo de nuevos canales transaccionales electrónicos para poder brindar sus servicios.

Y el mayor desarrollo ha sido en la explotación de los dispositivos electrónicos portátiles personales de sus clientes o usuarios, como lo son el teléfono móvil, *tablets*, *laptops* y cualquier dispositivo que tenga acceso a internet, para lo cual han desarrollado e implementado aplicaciones interactivas en las que los clientes y usuarios puedan realizar pagos y transacciones con el solo uso de su teléfono desde el lugar que se encuentre.

Sin embargo el desarrollo tecnológico es tan rápido que a medida que una institución financiera implementa determinada tecnología, las demás quedan automáticamente obsoletas. Por lo tanto, en Ecuador existe una gran competencia sobre la implementación de nuevos canales transaccionales electrónicos para brindar nuevos servicios financieros o mejorar los actuales.

Según información publicada por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador el “*Mobile Banking*” es proporcionado actualmente por el 96% de las entidades bancarias de Latinoamérica, y Ecuador se encuentra entre los primeros cinco con dos entidades locales en un ranking de uso. Es el caso de Banco Guayaquil en el tercer lugar y Banco Bolivariano en el quinto lugar respectivamente. Lo que nos lleva a resumir que en nuestro país la aceptación del uso de canales virtuales es alta. Estas dos instituciones financieras representan en la actualidad el referente de calidad y uso de aplicaciones para teléfonos móviles. Este crecimiento en el uso de la banca virtual tiene mucho que ver con tres aspectos que han cambiado demográficamente a nuestro país en los últimos diez años.

El primero, el impacto del acceso a *smartphones* y dispositivos inteligentes en nuestro país, el acceso a teléfonos inteligentes a precios accesibles y planes de financiamiento a cuotas bajas promueve el uso de los mismos en una gran parte de la población, que ya consideran al celular como un servicio básico. Este cambio cultural en nuestra sociedad predispone al usuario al uso de servicios financieros de manera virtual, como canales de comunicación instantánea, ventas en línea y en consecuencia, transacciones en línea. Este cambio en la percepción de la comunicación hace que en Guayaquil, sea más sencillo para las instituciones financieras promover un canal transaccional electrónico para promover sus servicios.

El segundo, la inseguridad pública que amenaza la integridad física de quienes frecuentan a las instituciones financieras. Los antisociales han avanzado cada vez más sigilosamente en sus estrategias y muchos cajeros automáticos fueron utilizados para clonar tarjetas y posteriormente realizar robos en las principales ciudades de nuestro país. Además, de otras técnicas de asalto como los falsos clientes en fila, que pueden ver directamente a su víctima y seguirlo para asaltarlo. Son solo dos de las realidades que vive el usuario bancario en Guayaquil cuando se acerca a la institución financiera presencialmente. Situaciones de inseguridad local que escapan de todo esfuerzo de seguridad de la institución financiera, pues

tienen causa social, con lo que sea soportado el uso de canales transaccionales electrónicos por los clientes y usuarios de las instituciones financieras.

Y el tercer factor pero no menos importante, es la parte cultural, es la generación de jóvenes que se integran a la fuerza laboral de nuestra economía, que tienen diferente visión de seguridad y confiabilidad frente a la generación de sus padres y abuelos. Esto es que la generación actual no se deja llevar por tradiciones de servicios. En ellos influye el marketing más atractivo de la institución financiera. Pero, ¿a qué se debe esto?; la generación de jóvenes laboralmente activos de entre 25 y 35 años son los niños del estallido en las telecomunicaciones del 2000. Con ello esta generación es la que responde al marketing visual, que muchas instituciones financieras están aprovechando hoy en día. Se acercan a esta generación ofreciendo facilidades, menos trámites, mayor rapidez y premios llamativos como descuentos en servicios o millas de vuelo, que es un factor que atrae a esta era de jóvenes impulsados por las experiencias.

Ante lo indicado, los factores que impulsan la creciente aceptación de los canales transaccionales electrónicos en Guayaquil, se puede asumir que es cuestión de implementar sistemas y proponer de manera vistosa su uso al cliente por medio del diseño de campañas atractivas y funcionales. Sin embargo, existe otro elemento crítico que las instituciones financieras se enfrentan al reto de la seguridad cibernética. Cada día aparecen nuevas amenazas a la seguridad de los usuarios. La aparición de cyber-robos amenaza la estabilidad de las instituciones financieras que ante la demanda actual deben invertir en el desarrollo de sistemas cada vez más amurallados, pero que deben ser lo suficientemente amigables para los usuarios.

En general, la activación y creciente utilización de los canales transaccionales electrónicos virtuales en las transacciones financieras ha sido evidente en los últimos diez años. Cada día se integran más usuarios al uso de las mismas, y proporcionan agilidad al sistema financiero local. Los establecimientos de servicios e incluso los profesionales tienen ahora acceso a cobrar por sus bienes y servicios a través de dispositivos integrados a sus celulares personales. Es un cambio integral de mutua confianza entre el cliente y la institución financiera. Las gestiones se agilitan y las colas se evitan del todo.

Los canales de servicios virtuales no tienen horarios limitados ni largas filas, por eso son una solución efectiva para el usuario actual que puede pagar sus cuentas de servicios

básicos, pagar el colegio de los niños y verificar cobros en cinco minutos desde su *laptop* o teléfono móvil frente a el mismo caso pero años atrás en que se debía correr a la institución financiera (diferentes lugares) luego del horario de trabajo para poder cubrir a tiempo con las obligaciones económicas.

Las instituciones financieras con una actitud innovadora y con aspiraciones de querer ganarse la confianza de sus clientes, tuvieron que optar por un futuro sólido para el uso de los canales transaccionales electrónicos de sus servicios bancarios, que ha llegado en respuesta al requerimiento de la mayoría de los usuarios actuales del sistema financiero, en su mayoría firmes usuarios de dispositivos electrónicos portátiles para sus actividades diarias desde que despiertan hasta que duermen, entonces que mejor oportunidad para una institución financiera que estar presente en las manos de sus clientes en un plano así de personal para generar confianza y preferencia. Esta es una de las razones por las que aún sus usuarios les son fieles y por lo general están dispuestos a recibir novedades en sus productos.

1.3. Justificación

La Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE, 2014) menciona que los niveles de bancarización en el país han aumentado de forma significativa en los últimos años, al registrarse un incremento del 33.5% en 2010 al 52.7% para julio de 2014. Este indicador demuestra que un poco más del 50% de los ecuatorianos cuenta con algún servicio financiero y se relaciona con el crecimiento del número de clientes de la banca privada de 5 millones en 2010 hasta 8.4 millones en el 2014.

Actualmente la sociedad ha evolucionado drásticamente y con ella también la manera de realizar negocios con tecnología, por tal motivo las instituciones financieras optaron por la innovación bancaria no como una opción, sino como una obligación, por lo que sería imposible pensar que actualmente con todo el volumen de información que disponen, y los desarrollos tecnológicos alcanzados durante su trayectoria, las instituciones financieras no hubieran realizado innovaciones o diseñado nuevos productos para sus clientes.

De acuerdo a una publicación por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE, 2014), el país ha avanzado considerablemente en temas de

conectividad y accesos a internet, estos se concentran en las grandes ciudades y poblaciones urbanas, y su uso se enfoca mayormente hacia redes sociales, búsqueda de información y entretenimiento. Sin embargo, las transacciones en banca electrónica corresponden a un porcentaje de las personas bancarizadas, que no resulta comparable con otras categorías por el tipo de relación con el cliente. Por ello, en lo que respecta a utilización de la banca electrónica existe todavía muchas actividades por efectuar y mucho espacio para seguir creciendo.

Adicionalmente, las instituciones financieras se encuentran experimentando gran competencia dentro del mercado por lo que, están obligando a considerar sus métodos y técnicas tecnológicas utilizadas para ofrecer sus servicios financieros a los clientes. De esta manera, el sistema financiero incide en la manera de trabajar, en la cultura y en la estrategia que optan los usuarios al momento de realizar sus transacciones bancarias, por lo que siempre ellos buscan seguridad, rapidez y confianza.

Como menciona Schaechter y Nsouli (2002), las transacciones bancarias por Internet están ganando terreno. Cada vez más, los bancos operan sitios en Internet a través de los cuales los clientes, no solo pueden conocer los saldos de sus cuentas y las tasas de interés y los tipos de cambio, sino también realizar una serie de transacciones.

Las exigencias de los usuarios junto con la tecnología han logrado que desde hace varios años las instituciones financieras empiecen a ofrecer la posibilidad de realizar sus operaciones bancarias a través de canales transaccionales electrónicos y continuar impulsando la migración de sus clientes hacia estos medios de transacción, debido a que son más económicos, mejoran la eficiencia y están alineados con el nuevo comportamiento cultural; por tal motivo las instituciones financieras más deben explotar estas oportunidades o nuevos desafíos.

Sin embargo el Banco Mundial (2016) en un nuevo informe se señala que si bien Internet, los teléfonos móviles y otras tecnologías digitales se están extendiendo rápidamente en todo el mundo en desarrollo, los dividendos digitales esperados mayor crecimiento, más empleo y mejores servicios público

están por debajo de las expectativas, y el 60 % de la población mundial sigue sin poder participar en la economía digital en constante expansión.

Es por esto que nace la propuesta de realizar un análisis del comportamiento que tienen los usuarios frente a los diferentes canales transacciones electrónicos que ofrece el sistema financiero de Guayaquil y porque prefieren utilizar estos canales transaccionales en lugar de acercarse a una entidad bancaria.

1.4. Objetivos

Este enunciado de la investigación se divide en objetivo general y objetivos específicos que se determinan posteriormente, los cuales serán nuestra guía y puntos a cumplir para el progreso de este proyecto de investigación, enfocándonos claramente en el desarrollo de los mismos.

1.4.1. Objetivo general

Analizar el comportamiento de los usuarios hacia los diferentes canales transaccionales electrónicos que ofrecen las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.

1.4.2. Objetivos específicos

- Caracterizar el sector financiero del Ecuador y el desarrollo tecnológico que se ha presentado en los últimos años a nivel mundial.
- Caracterizar las principales instituciones financieras en la ciudad de Guayaquil.
- Identificar los canales transaccionales electrónicos que ofrecen las principales instituciones financieras de Guayaquil para poder ejecutar transacciones bancarias.
- Evaluar el nivel de impacto en los usuarios de las principales instituciones financieras de Guayaquil por el uso de los canales transaccionales electrónicos.
- Emitir conclusiones y recomendaciones del impacto en los usuarios de las principales instituciones financieras de Guayaquil por el uso de los canales transaccionales electrónicos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Análisis del sistema financiero

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, se define al sistema financiero como:

El conjunto de instituciones que tiene como objetivo el de canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público, y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Superintendencia de Banco del Ecuador, 2016)

De esta manera, el sistema financiero ayuda a cooperar al desarrollo económico y social de un país, por medio de facilidades para la obtención de préstamos destinados a los diferentes planes de emprendimiento, de esta manera también ayuda a crear un vínculo para que se continúe con el ciclo económico, generando cubrir la mayoría de necesidades que una población puede mantener.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador menciona múltiples funciones del sector financiero, entre las que se destaca “captar y promover el ahorro, para luego canalizarlo hacia los diferentes agentes económicos; facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago y buscar el crecimiento económico de la población”. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Los autores Bahillo, Pérez y Escribano, consideran los siguientes puntos como principales funciones del sistema financiero:

- Fomentar el ahorro. (Bahillo Marcos, Pérez Bravo, & Escribano Ruíz, 2013)
- Captar ese ahorro y canalizarlo hacia la inversión. Al no existir coincidencia en general entre ahorradores e inversores, el sector financiero actúa de mediador entre los mismos. (Bahillo Marcos, Pérez Bravo, & Escribano Ruíz, 2013)

- Ofertar aquellos productos que consigan adaptarse a las necesidades de los ahorradores y los inversores, de manera que obtengan la mayor satisfacción, con el menor costo. (Bahillo Marcos, Pérez Bravo, & Escribano Ruíz, 2013)
- Lograr la estabilidad monetaria y financiera haciendo que las entidades del sector financiero se adopten a los cambios económicos, asignando a las autoridades financieras los instrumentos de control adecuados. (Bahillo Marcos, Pérez Bravo, & Escribano Ruíz, 2013)

2.2. Entidades reguladoras del sistema financiero

El sistema financiero ecuatoriano está compuesto por: instituciones del sector financiero público y privado, las mismas que se encuentran bajo el control de sus organismos reguladores.

La institución que supervisa a nivel nacional la labor del sistema financiero ecuatoriano es la Superintendencia de Bancos del Ecuador, la cual es una entidad autónoma que tiene como principal objetivo controlar y contribuir a la estabilidad y transparencia de todos los sectores controlados.

La Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE), es otra institución de control cuyo objetivo principal es administrar el sistema de seguro de depósitos de las instituciones financieras privadas en el Ecuador; al igual que éste, otras instituciones se comprometen a dictar normas y procesos específicos siempre en coordinación con el regulador principal, la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Banco Central del Ecuador.- Tiene la misión de garantizar el funcionamiento del régimen monetario, controlar la inflación e impulsar el crecimiento económico dentro país.

“El Banco Central del Ecuador es una entidad creada a través de la Constitución de la República. Es autónomo técnica y administrativamente. Establece, controla y aplica las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria del Estado.” (Hidalgo, 2012)

Las principales funciones del Banco Central del Ecuador son las siguientes:

- Posibilita que las personas dispongan de billetes y monedas en la cantidad, calidad y en las denominaciones necesarias.

- Facilita los pagos y cobros que todas las personas realizan en efectivo, o a través del sector financiero privado.
- Evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía, para lo que utiliza como herramienta el encaje bancario.
- Revisa la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado que se manejan a través de nuestras operaciones bancarias.
- Ofrece a las personas, empresas y autoridades públicas información para la toma de decisiones financieras y económicas. (Banco Central del Ecuador, 2016)

Con el fin de cumplir con sus funciones, el Banco Central del Ecuador tiene la emisión del dinero legal, por lo tanto, el Banco Central, dependiendo de las condiciones económicas del país (inflación, desempleo, entre otras.), decide, emitir o drenar liquidez del sistema a través de las diferentes herramientas, como pueden ser, las operaciones de mercado abierto, facilidades permanentes y las reservas mínimas.

Junta Bancaria.- Es aquella institución que se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y tiene como objetivo principal el de dictar las leyes, resoluciones y regulaciones que posibilitan un eficaz funcionamiento y desarrollo de esta institución tan importante dentro del sistema financiero ecuatoriano.

Dentro del artículo 175, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (LGISF) se detalla las siguientes atribuciones que la Junta Bancaria debe de cumplir:

- a) Formular la política de control y supervisión del sector financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las entidades del sector financiero, así como de la remoción de sus administradores.
- b) Resolver los casos no consultados en esta ley, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las entidades del sector financiero y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de esta ley.

- c) Determinar las operaciones y servicios no señalados expresamente en esta ley que sean compatibles con las actividades de las entidades del sector financiero.
- d) Resolver los recursos de revisión de orden administrativo planteados ante este órgano.
- e) Aprobar el presupuesto y la escala de remuneraciones del personal de la Superintendencia.
- f) Conocer la memoria que elabore el Superintendente en forma previa a su remisión al Congreso Nacional. (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2001)

En base al Reglamento de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en el artículo 1, se manifiesta que:

La Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sector financiero privado, así como la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sector financiero en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2001)

La Superintendencia de Bancos del Ecuador define a una institución financiera como, “toda empresa que habitualmente se dedica a prestar fondos o a conceder créditos, sea que lo haga con sus propios fondos o con fondos recibidos de terceros, esto último cuando está expresamente facultada por la ley para ello”. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

2.3. Usuarios del Sistema Financiero

El Código de derechos del usuario financiero fue aprobado en el año 2010 por la Junta Bancaria de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, organismo que controla el sistema financiero del país y las instituciones que lo constituyen. Este documento fue desarrollado en base a la Constitución del Ecuador y las leyes que rigen el funcionamiento del sistema financiero.

La importancia de este código radica en la necesidad de garantizar una relación equilibrada entre los usuarios y las instituciones financieras, preocupándose particularmente por la falta de conocimiento especializado de los usuarios acerca de los productos y servicios financieros y sus riesgos.

En este sentido, el código vela por los intereses y derechos del usuario, y la aplicación de principios de universalidad, igualdad, equidad y no discriminación en los servicios prestados por las instituciones financieras.

2.3.1. Derechos de los usuarios del Sistema Financiero

El usuario del sistema financiero tiene derecho:

- A acceder de manera libre e igualitaria a los productos y servicios financieros, de acuerdo a lo que dicte la normativa del caso.
- A educación financiera que le permita comprender la función y componentes del sistema financiero, y le facilite la toma de decisiones informadas.
- A recibir información clara, oportuna y completa acerca de los productos y servicios financieros: condiciones, costos, plazos, restricciones, entre otros.
- A obtener servicios y productos financieros de calidad, de forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato.
- A rechazar y no pagar los productos y servicios que no haya solicitado expresamente.
- A exigir un trato equitativo, adecuado y no discriminatorio.
- A exigir información y documentación que respalden la contratación y prestación de productos y servicios financieros.
- A conocer si en las bases de datos de las instituciones financieras existe información sobre su persona; a acceder a ella y a exigir rectificación de ser necesario.
- A recibir protección y a demandar medidas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras.
- A reclamar por cláusulas o prácticas abusivas o prohibidas, y a que su reclamo sea gestionado por la institución financiera.
- Se entregarán al cliente o usuario para su conocimiento copia de las facturas que sustenten los gastos efectuados, en formato digital o físico, a elección del usuario. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

2.3.2. Obligaciones del usuario financiero

Además de ejercer sus derechos, el usuario de servicios financieros también debe dar cumplimiento a las obligaciones que adquiere en su interrelación con las instituciones financieras

El usuario del sistema financiero tiene como obligación:

- Cumplir con los pagos de sus créditos dentro de los límites máximos de tiempo.
- Verificar que la entidad de la cual desea contratar un producto o servicio esté vigilada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- Solicitar información detallada sobre los productos y servicios que desea adquirir, incluyendo las condiciones, costos, plazos, restricciones, entre otros.
- Leer íntegramente los documentos de contratación antes de firmarlos.
- Brindar información veraz y oportuna a las instituciones financieras.
- Seguir las recomendaciones de la institución financiera sobre las medidas de seguridad y el adecuado manejo de productos y servicios.
- Utilizar los productos y servicios de manera legal y de acuerdo a lo establecido en los documentos de contratación de los mismos.
- Conocer el procedimiento para presentar reclamos. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

2.4. La tecnología

Desde el inicio de los tiempos, el ser humano ha buscado la necesidad de evolucionar y crear nuevos conceptos que le simplifiquen su trabajo y que mejoren la calidad de vida. Para ello, ha utilizado los conocimientos propios de su periodo y materiales suficientes que lo ayudaba para construir herramientas y máquinas como se presenta hasta la actualidad.

Al hablar de tecnología, el concepto base que se generaliza la idea es el Internet; el cual ha revolucionado la informática y las comunicaciones a nivel mundial. Internet se caracteriza por ser un instrumento de conectividad a nivel mundial, una herramienta de interacción entre la sociedad, sin tener en cuenta en que ubicación se encuentren. En la actualidad, Internet es el ejemplo más claro de todos beneficios en base a una inversión y una meta continua en la rama de la información y comunicación.

2.5. Desarrollo de la tecnología a lo largo de la historia

2.5.1. Avances tecnológicos durante La Prehistoria

Es el periodo comprendido desde la presencia del primer ser humano hasta que se crea de la escritura, es decir hace aproximadamente más de 5,000 años atrás. Los primeros seres humanos prehistóricos se los conocían como nómadas, y se dedicaban a la caza y a la recolección de frutas, los avances tecnológicos durante ese periodo se basan en la supervivencia.

El primer impacto tecnológico se originó hace unos 10,000 años, dentro de la fase del Neolítico, es cuando la especie humana pasó de la etapa nómada a sedentarios, es dentro de este periodo que se desarrolló las técnicas agrícolas.

2.5.2. Avances tecnológicos durante La Edad Antigua

En la etapa de Mesopotamia, la civilización sumeria inventa la escritura cuneiforme que consistía en expresar palabras o frases con símbolos o signos en forma de cuña y en Egipto, Imhotep introduce la piedra natural en las construcciones.

Pero, las aportaciones que ofrecieron los griegos dentro de esta etapa profundizaron más la ciencia y la filosofía, por otro lado la civilización romana se destacó en la ingeniería civil y militar.

Al final de este periodo, los avances en el ámbito de la tecnología, los investigadores indican que fue debido al esclavismo. Los esclavos, siendo una mano de obra no costosa la elegían antes que las innovaciones tecnológicas, por lo que facilitaban las tareas cotidianas manuales y repetitivas.

2.5.3. Avances tecnológicos durante La Edad Media

Período que comprende desde el año 2,000 a.C., hasta el siglo XV en el cual los chinos surgieron una nación que ejecutó gran cantidad de avances tecnológicos, los que aportaron al desarrollo económico dentro la era.

En el continente Europeo desde el siglo XI, se manifiesta el resurgimiento intelectual, dado por la creación de centros de estudios universitarios y centros religiosos. Dentro de esta

etapa se crean muchos inventos, las que sobresalen a nivel mundial como: el papel, la imprenta y la pólvora.

2.5.4. Avances tecnológicos durante La Edad Moderna

Periodo que se encuentra comprendido entre el descubrimiento de América y la Revolución Francesa. En esta era surgen muchos inventos, entre ellos tres innovaciones tecnológicas que destacan sobre las demás como: la brújula, la máquina de vapor, la cartografía, obtención del acero y las armas de fuego.

2.5.5. Avances tecnológicos durante La Revolución Industrial

La Revolución Industrial inicia en Inglaterra finalizando el siglo XVIII con la de renovada máquina a vapor que surgió dentro de la Edad Moderna. Es dentro de este periodo que la sociedad utiliza la tecnología y la implementa dentro de sus actividades agrícolas o industriales.

En esta era se dan a conocer muchas creaciones tecnológicas tales como: el automóvil, la bombilla de luz, el teléfono, el avión, la máquina a coser, la trilladora a vapor, entre otros.

2.5.6. Avances tecnológicos durante El siglo XX

Durante el siglo XX los avances tecnológicos crecen de manera extraordinaria, apareciendo en el mundo por primera vez los aviones, nace la era eléctrica, dotando luz a los países y se desarrolla la tecnología nuclear; también la medicina experimenta grandes avances, aparece la tecnología espacial, el hombre llega a la Luna por primera vez en el año 1969, se evolucionan las grandes redes de comunicación telefónicas, surge el Internet y el correo electrónico.

Esta etapa fue una de las más importantes dentro del ámbito de la tecnología y la evolución continúa dejando hasta la actualidad el uso de: la radio, la televisión, el teléfono móvil, los robots, los CD's y DVD's, el cine, los microprocesadores, los ordenadores personales, los electrodomésticos, entre otros.

2.5.7. Avances tecnológicos durante El siglo XXI

Los distintos avances tecnológicos que se han surgido a lo largo de la historia han cambiado la vida del ser humano de una manera inigualable, en la actualidad el transporte y la comunicación aporta al desarrollo del comercio y han permitido disfrutar de materiales, comida, objetos, entre otros.

Tanto el Internet como la escritura han colaborado para adquirir mayores conocimientos, mejor información de lo que sucede alrededor del mundo y sobretodo el poder interactuar con personas que se encuentran lejos.

2.6. La tecnología en Ecuador

Diario El Comercio en su publicación indicó:

El internet llegó al Ecuador en 1991, según el estudio Mapa de Medios Digitales, de Ciespal. La compañía Ecuánex facilitó el primer acceso a través de un nodo establecido por Intercom, Un año después, un segundo nodo (Ecuánex) fue establecido por la Corporación Ecuatoriana de la Información. Entonces, las instituciones lograron conectarse a la web sin fines de lucro, auspiciada por la banca y las universidades. Luego vino la masificación del Internet con el uso de exploradores como Netscape, IE, Opera y sobre todo el correo electrónico que permitió abaratar costos de llamadas y fax en las empresas y el aparato público. (El Comercio, 2014)

A partir del ingreso de la tecnología a nuestro país, la sociedad tenía a su disposición mayor conocimiento del entorno y la utilizaba como un instrumento de información inimaginable y que su vez les permitía conectarse con amigos o familiares mediante el *chat*, rompiendo así las fronteras de comunicación. En esta era tecnológica se incentivó para que Ecuador tenga nuevos y prácticos avances y no se quede estancado en el subdesarrollo, promoviendo cambios en el ámbito cultural, económico y tecnológico.

Vicente Alfonso Gimeno indica:

La importancia estratégica de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha sido un tema que en las últimas décadas ha ocupado muchas páginas de revistas y libros. El fenómeno Internet, como procedimiento de

comunicación, ha cambiado no sólo la relación de las empresas con sus clientes y proveedores, sino la naturaleza de la rivalidad en muchos sectores, lo que está exigiendo un replanteamiento de las estrategias empresariales. (Alfonso, 2010)

La Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) se ha generado a partir de los avances científicos originados en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones.

Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet. Como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre.

El acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituye un derecho de todos los ecuatorianos. Por ello, el actual gobierno del Ecuador junto con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, fomenta el desarrollo de la comunidad con servicios tecnológicos de primera calidad, por medio del acceso al Internet, dotación de equipamiento y capacitación a niños, jóvenes y adultos del país.

En los últimos tres años, Ecuador incrementó su posicionamiento en el índice de disponibilidad de tecnología en red y apunta hacia un mejor rendimiento en cuanto a telefonía y servicios de acceso a Internet.

Mediante la implementación de Infocentros Comunitarios, la dotación de equipamiento y conectividad en entidades educativas públicas, se fomenta la erradicación del analfabetismo digital y se facilita la inserción de la comunidad en la era de la información y el conocimiento tecnológico.

A continuación se presenta información del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2015), donde se refleja el avance y alcance de los ecuatorianos, mostrando datos desde el equipamiento actual de los hogares hasta el uso de internet por zona, motivos de uso, entre otros factores.

2.6.1. Equipamiento en el hogar

En la Figura 1 muestra que en cuatro años ha incrementado 10.9 puntos el equipamiento de computadoras portátiles en los hogares, mientras que en las computadoras de escritorio se registra un incremento de 1.3 puntos. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

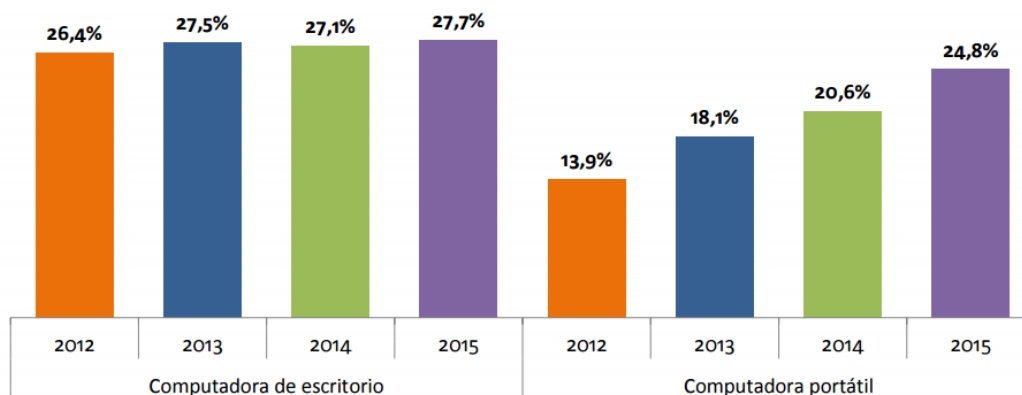


Figura 1. Nivel de equipamiento de computadoras en el hogar
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.2. Acceso a Internet según área

En la Figura 2 muestra que el 32.8% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, 10.3 puntos más que hace cuatro años. En el área urbana el crecimiento es de 9.6 puntos, mientras que en la rural de 8.9 puntos. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

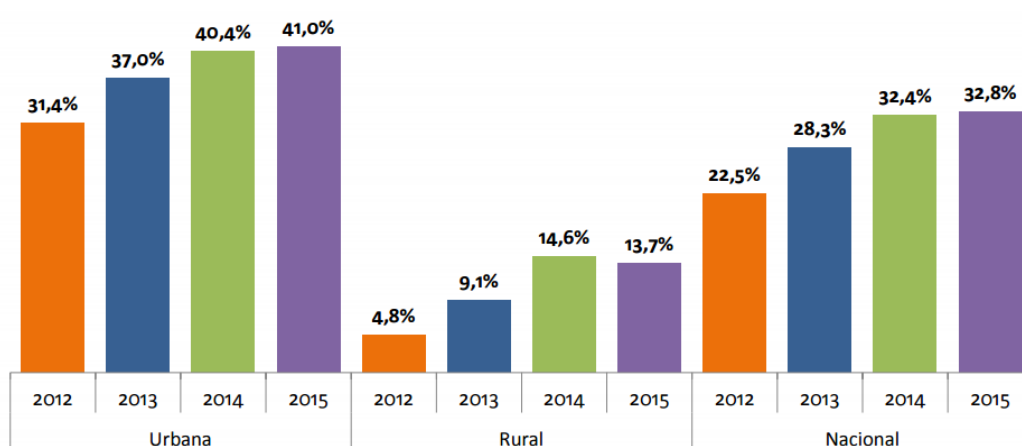


Figura 2. Acceso a internet según el área demográfica
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.3. Hogares que tienen acceso a internet a nivel nacional

En la Figura 3 muestra que el 32.8% de los hogares tiene acceso a Internet, de ellos el 21.3% accede a través de algún medio inalámbrico, 1.2 puntos más que en 2012. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

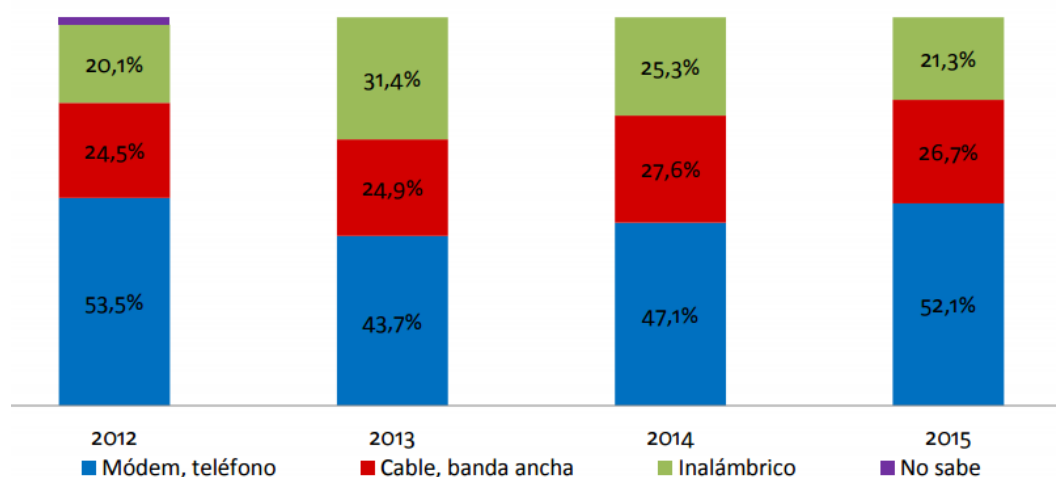


Figura 3. Hogares que tienen acceso a internet a nivel nacional
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.4. Personas que utilizan computadoras por área

En la Figura 4 muestra que En el 2015, el 50.1% de la población utilizó computadora, 11.4 puntos más que en el 2012. En el área rural el incremento es de 11.9 puntos más que en el 2012. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

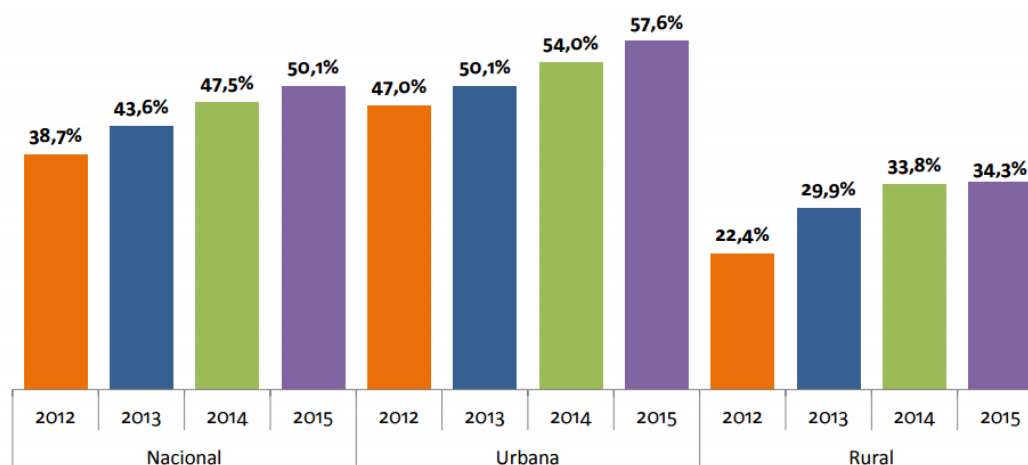


Figura 4. Personas que utilizan computadoras por área
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.5. Personas que utilizan computadora por grupos de edad a nivel nacional

En la Figura 5 muestra que el grupo etario con mayor número de personas que utilizaron computadora es el que está entre 16 a 24 años con el 76.1%, seguido del grupo de 5 a 15 años con 59.9%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

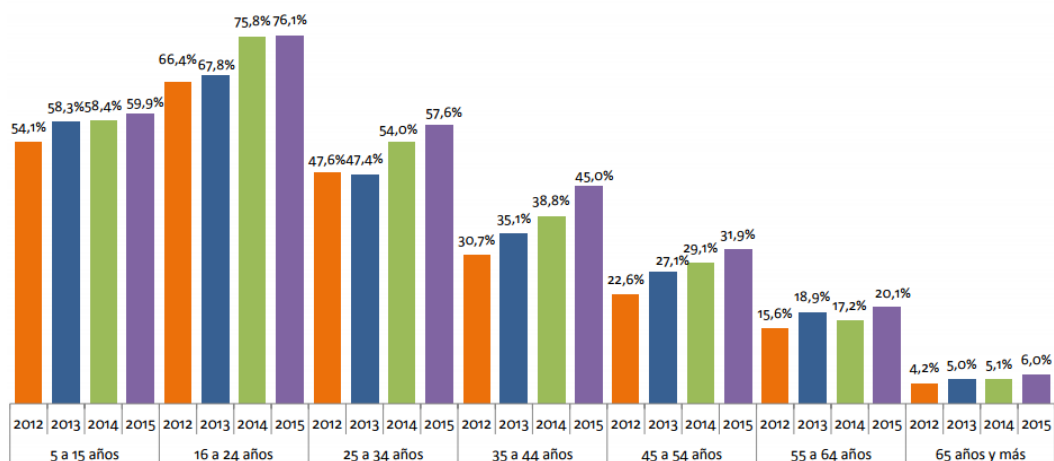


Figura 5. Personas que utilizan computadora por grupos de edad a nivel nacional
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.6. Personas que han utilizado internet en los últimos 12 meses por área

En la Figura 6 muestra que el 50.5% de la población de Ecuador ha utilizado Internet en los últimos 12 meses. En el área urbana el 58.5% de la población ha utilizado Internet, frente al 33.8% del área rural. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

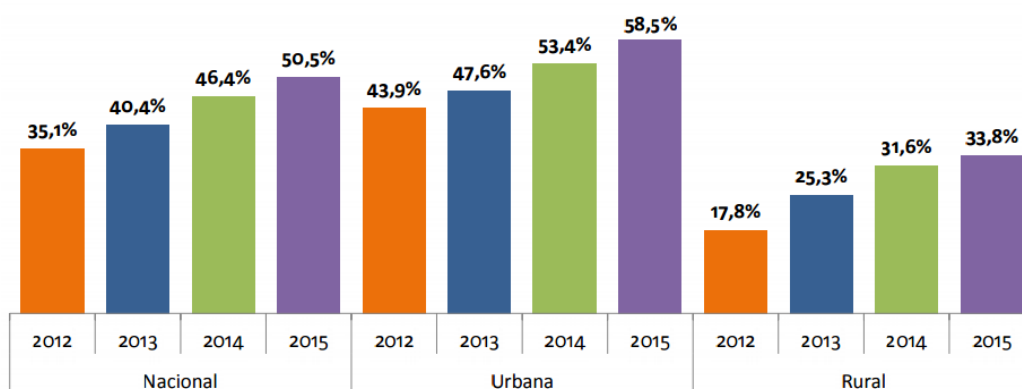


Figura 6. Personas que utilizan internet en los últimos 12 meses por área
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.7. Frecuencia del uso de Internet a nivel nacional

En la Figura 7 muestra que el 65.6% de las personas que usa Internet lo hacen por lo menos una vez al día, seguidos de los que por lo menos lo utilizan una vez a la semana con el 30.4%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

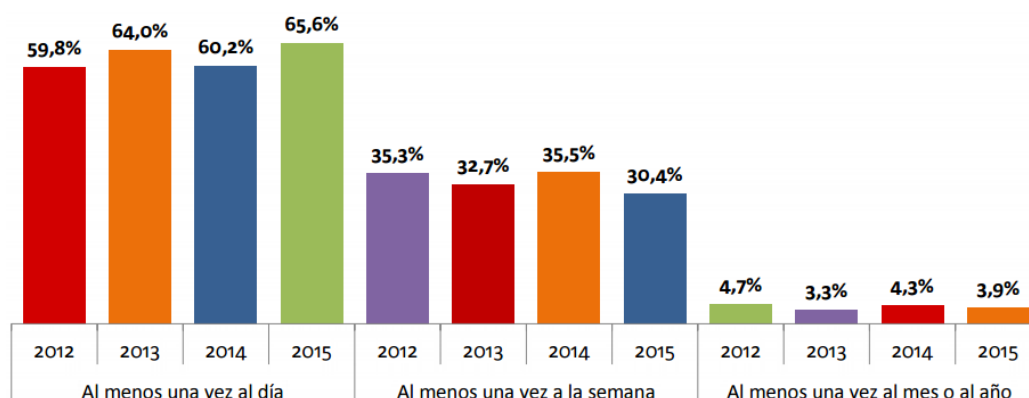


Figura 7. Nivel de frecuencia del uso de Internet a nivel nacional
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.8. Personas que tienen teléfono celular activado por área

En la Figura 8 detalla que durante el 2015, el 55.4% de la población (de 5 años y más) tiene por lo menos un celular activado, 5 puntos más que lo registrado en el 2012. En el área rural el incremento es de 8.3 puntos en los últimos cuatro años. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

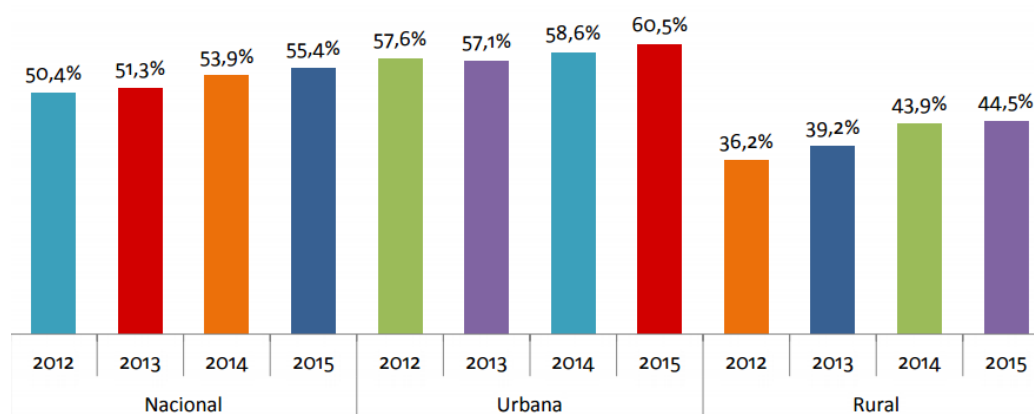


Figura 8. Personas que tienen teléfono celular activo por área
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.6.9. Personas que tienen teléfono celular activado por grupos de edad a nivel nacional

En la Figura 9 detalla el grupo etario con mayor uso de teléfono celular activado es la población que se encuentra entre 35 y 44 años con el 80.4%, seguido de los de 25 a 34 años con el 80.1%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

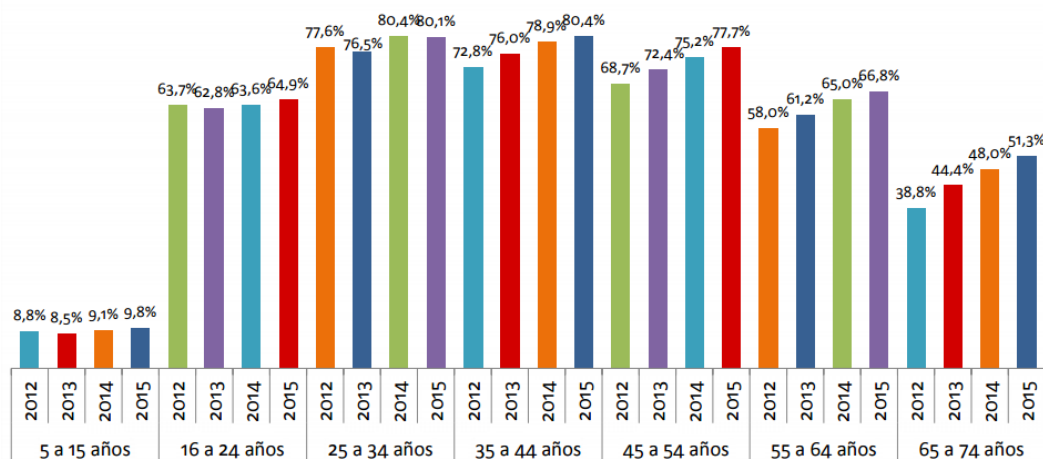


Figura 9. Personas que tienen teléfono celular activo por grupos de edad a nivel nacional
Nota. Tomado de INEC (2015)

2.7. El sistema financiero y la tecnología

Gracias a todos los avances tecnológicos y el Internet; en Ecuador, las instituciones financieras también han podido implementar la tecnología dentro de sus servicios, en base a como se van desarrollando las necesidades y exigencias de sus clientes, se ha iniciado una fase de innovación, remodelación de sus plataformas tecnológicas, utilizando tecnología extranjera y sistemas de información, para de esta manera reducir gran porcentaje de los tiempos de atención al cliente, brindando así un mejor servicio, reducir costos y mejorar su nivel del competencia dentro del mercado.

La banca y la tecnología son dos realidades que, pese a haberse desarrollado de manera independiente, han logrado compatibilizar en muchos aspectos. Hoy en día es ilógico plantearse la actividad bancaria sin un nivel adecuado de tecnología dentro la organización.

En el apartado “Realidades y alternativas, el futuro de la banca. La banca virtual” (Casilda, 1997), indica que la introducción de la tecnología en el sistema financiero se ha

producido con una constante evolución en el tiempo, que ha venido condicionada por el proceso de innovación financiera y se puede dividir en cuatro etapas diferentes:

Una primera etapa, durante los años sesenta, cuyos objetivos eran la reducción de los costes, la mejora de la productividad y una mayor seguridad, donde existían restricciones importantes derivadas de las propias limitaciones informáticas y de la falta de capacitación del personal que trabajaba en las entidades. (Casilda, 1997)

Una segunda etapa, durante los años setenta, donde se introduce en el negocio bancario el teleproceso con el objetivo de mejorar el servicio que se ofrece a los clientes, y conseguir una mayor rapidez en la gestión de la entidad, si bien también presentaba limitaciones en cuanto al sistema de telecomunicaciones que se precisa y a la homologación y normativa. (Casilda, 1997)

Durante los años ochenta con el propósito de conseguir una mayor autonomía, nuevos puntos de venta, introducir la ofimática y los sistemas de información para la dirección, se introduce el sistema de banca electrónica en el sector bancario ecuatoriano. En esta etapa también surgen obstáculos derivados de los servicios telemáticos, de las incompatibilidades de los equipos y de los vacíos legales. (Casilda, 1997)

Finalmente, y durante los años noventa, comienza a introducirse el sistema de banca *online* o virtual, a través del cual se persigue la descentralización de muchas funciones, la reducción de puntos de venta, y la comunicación y distribución a través de la red; ahora bien, se detectan de nuevo, problemas relacionados con la cualificación del personal y vacíos legales en cuanto a materia de seguridad. (Casilda, 1997)

El sistema financiero crece a paso acelerado y su principal objetivo es reinventar la totalidad de sus servicios utilizando la tecnología como elemento central, por lo que ayuda a reducir costos operativos. La banca es uno de los sectores que en la actualidad se encuentra examinando una mayor transformación en sus procesos con la ayuda de la tecnología, no sólo al momento de agilizar y simplificar los procedimientos internos y las relaciones interdepartamentales. La búsqueda de nuevos métodos para comunicarse con sus clientes,

como sucede con las redes sociales, así como la implementación de nuevos dispositivos de tecnología, pueden aportar con el acercamiento de las instituciones financieras a un público cada vez más dependiente de la tecnología, tanto para las empresas como a las personas.

En Latinoamérica, las instituciones financieras han iniciado un proceso de innovación tecnológica que les implica destinar cuantiosos recursos, con el fin brindar a sus clientes productos / servicios que hagan más fáciles las operaciones que requieren. Las iniciativas tecnológicas de las instituciones financieras se basan en estar centradas en aumentar y mejorar sus canales transaccionales electrónicos ya existentes.

Las siguientes son algunas de las novedades más recientes e interesantes implementadas por las instituciones financieras en la actualidad:

- Aplicaciones para *Smart TV*.
- Redes sociales para realizar transacciones bancarias (no solo para comentarios e interacción).
- Videoconferencias.
- Realizar adelantos a través de cajeros automáticos.
- Asociarse a otros sectores enfocados en el cliente para construir una cultura que perfeccione la experiencia del usuario.

Matías Rodríguez Inciarte en su artículo indica:

Las entidades financieras deben acostumbrarse a operar en un entorno cambiante y de creciente complejidad, con avances tecnológicos e importantes cambios regulatorios y legales, unidos al desarrollo y sofisticación de los mercados financieros. Tras las adaptaciones realizadas a lo largo de las últimas décadas, la banca española encara, en un excelente punto de partida, los sucesivos retos que, sin duda, irá planteando la globalización. (Inciarte, 2005)

2.8. El sistema financiero ecuatoriano y su relación con la tecnología

“El sector financiero ecuatoriano se encuentra inmerso en un proceso de transformación ligado al cambio tecnológico (tecnología de la información) y al proceso de globalización e integración de mercados”. (Vives, 2002)

Cada vez se va incrementando el nivel de usuarios en Ecuador que utilizan medios tecnológicos para realizar sus transacciones comerciales y financieras, pero a su vez las dos limitantes más grandes que se presentan en los usuarios de la banca son la desconfianza e inseguridad que tienen al momento de ejecutar estos sistemas tecnológicos, por tal motivo muchos usuarios prefieren no tomar riesgos de utilizarlos por motivo al temor de que su información personal y/o claves sean incorporadas dentro de los fraudes electrónicos.

En los últimos años, el sistema financiero ecuatoriano ha dado un gran giro de calidad de mucha importancia que ha permitido a los usuarios realizar transacciones, operaciones e inversiones que antes eran canalizados solamente por oficinas y que ahora se conocen como banca transaccional.

La banca transaccional se conoce como aquella que brinda servicios a personas e instituciones para la recaudación monetaria y pagos diversos. Dependiendo de la estructura de la institución financiera, incluye: banca institucional, *cash management*, negocio de comercio exterior y *leasing*. La banca transaccional se ha modernizado y beneficiado la relación que existe entre la institución financiera y cliente. Por ejemplo, la comunicación y los tiempos de espera a una respuesta han reducido considerablemente, el cliente en la actualidad sabe que cuenta con canales transaccionales como: servicio telefónico personalizado, correos electrónicos, *chats* en línea, redes sociales, entre otros, para generar contacto con su banco. Las instituciones financieras entonces, se han transformado en mucho más que una sencilla relación de obtener y brindar recursos. Los bancos por tanto son hoy, mucho más que antes, plataformas de pago, de cobranzas y de transacciones, que fortalecen la actividad económica y simplifican la vida de las personas, empresas y del Estado.

A finalizar los años 90, las instituciones financieras en Ecuador en su gran mayoría cuentan con los servicios/productos por Internet; y hasta la actualidad, además de implementar renovaciones sus plataformas virtuales, todos los objetivos de sus funcionarios prevalecen en incorporar al mercado nuevos canales tecnológicos de acceso y distribución para sus clientes. Es así como surgen nuevas aplicaciones para *smartphones* con particularidades atractivas y fáciles de manipular, inspiradas en las necesidades de sus usuarios que comentan dentro de las redes sociales.

El Banco Central de Ecuador indicó: “El Banco del Pacífico, fundado en 1972, es una de las entidades pioneras en tecnología bancaria. Fue la primera institución en instalar el

primer bancomático (cajero automático) en línea en Sudamérica.” (Banco Central del Ecuador, 2014)

A la banca virtual ecuatoriana cada día se unen miles de usuarios para disfrutar todos los servicios que brindan las instituciones financieras en sus sitios *web*, aplicaciones para teléfonos celulares o su reciente servicio de los cajeros automáticos multifuncionales y que han acogido a estas plataformas como un medio para ejecutar transacciones cotidianas, esto se ha originado por la gran demanda de usuarios que buscan realizar sus transacciones bancarias de una manera más fácil y 100% seguras, por la rapidez al efectuar transacciones y con un menor costo (en comparación con los costos generados en ventanillas), en entornos protegidos y confiables, este ha sido el medio de mayor crecimiento en la última década.

Adicionalmente la Asociación de Bancos Privados del Ecuador indicó:

El crecimiento de la utilización de servicios de la banca virtual va a la par con los adelantos tecnológicos y el aumento de la utilización de “*smartphones*” (teléfonos inteligentes) y otros dispositivos electrónicos para conectarse a Internet. En 2014, según la Encuesta de Condiciones de Vida 2014 del INEC, alrededor de 24,3% de ecuatorianos (de la población de 12 años en adelante) poseían un *smartphone* y a finales de ese año cerca del 86% de la población tenía acceso a las tecnologías de la información. Así mismo, se estimó que las conexiones a internet a través de dispositivos móviles y tabletas crezcan en un 13% para el 2018. (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2015)

2.9. Canales transaccionales dentro del sistema financiero ecuatoriano

Los canales transaccionales corresponden al instrumento mediante el cual la comunidad puede administrar sus recursos haciendo uso de productos o servicios financieros.

En la actualidad, la oficina o sucursal sigue siendo un canal muy importante de las instituciones financieras para no eliminar el lazo que debe existir entre el cliente y el banco, pero las nuevas tecnologías han propiciado la aparición de otros canales relevantes, entre los que se presentan:

Banca Electrónica: Es la prestación de servicios bancarios a través de medios o canales electrónicos. La banca electrónica involucra los servicios ofrecidos por: banca por

internet, banca móvil, banca por teléfono, terminales de puntos de venta (POS), mensajería instantánea (chat), redes sociales, correo electrónico, firma electrónica, dinero electrónico, red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos, monedero o pago móvil, tarjeta bancaria con circuito integrado, medios de pago electrónico o cualquier otro medio o canal electrónico. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Medios o canales electrónicos: Dispositivo tecnológico de acceso, medios de transporte de datos, sistemas de almacenamiento o cualquier otra tecnología actual y futura, que sea empleada para consultar, ingresar, transportar, proteger, procesar y/o almacenar datos de clientes y sus transacciones bancarias. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Con información proporcionada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2016), las instituciones financieras cuentan actualmente con 22 canales transaccionales que son:

Banca por Internet: Servicios de banca electrónica suministrados a clientes a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del banco, mediante protocolos HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*), HTTPS (*Hypertext Transfer Protocol Secure*), o protocolos con propósitos equivalentes, indistinto del dispositivo tecnológico de acceso. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Banca por Teléfono (IVR): Servicio de banca electrónica mediante el cual, el cliente envía instrucciones al banco a través de un sistema telefónico, fijo o móvil, por medio de tonos, pulsos o mecanismos de reconocimiento de voz, y recibe respuesta grabada o interactiva de voz. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Banca Telefónica voz a voz (Centro de Llamadas): Servicio de banca electrónica mediante el cual el cliente provee instrucciones a través de un sistema telefónico, fijo o móvil, al banco por intermedio de un representante autorizado por la institución, ubicado en un centro de llamadas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Banca Móvil: Servicios de banca electrónica provistos a clientes a través de un teléfono móvil, cuyo número de línea se encuentre afiliado al servicio, mediante protocolos SMS (*Short Message Service*), WAP (*Wireless Access Protocol*) o protocolos con propósitos equivalentes. Los servicios financieros móviles juegan un papel muy importante para la inclusión financiera especialmente por su potencial para reducir sustancialmente los costos de

las transacciones, muy inferiores a los de canales tradicionales. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Pago o Monedero Móvil: Servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo tecnológico de acceso consiste en un dispositivo electrónico o un teléfono móvil del cliente, cuya línea telefónica se encuentra asociada al servicio. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Pago o Monedero Móvil Corresponsal no bancario: Servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo tecnológico de acceso consiste en un dispositivo electrónico o un teléfono móvil del cliente, cuya línea telefónica se encuentra asociada al servicio y este es manejado por un corresponsal no bancario. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

ACH – Plataforma – Banco (Redes Especializadas): Sistemas de transferencias de información y/o fondos, local, entre instituciones financieras y cualquier otra entidad que contenga información de clientes (la que utiliza el área de plataforma del banco), en este caso ACH. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Redes Sociales: Medio o canal tecnológico de acceso, mediante el cual el cliente interactúa con un banco por internet o similar, y consulta o provee información por intermedio de un representante autorizado de la institución, sea o no en tiempo real. Las redes sociales son, en definitiva, un excelente laboratorio donde probar la aceptación de nuevos productos y servicios financieros. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Correo electrónico: Medio o canal tecnológico de acceso, mediante el cual el cliente intercambia información con un banco por internet, y consulta o provee información por intermedio de un representante autorizado de la institución. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Kioscos electrónicos: Dispositivo tecnológico propio del banco que cuenta con una aplicación diseñada específicamente para el mismo y que brinda servicios de banca electrónica al cliente mediante un autoservicio; este se accede mediante un proceso de autenticación. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Kioscos electrónicos con proveedores: Dispositivo tecnológico que pertenece a un proveedor (tercero), que cuenta con una aplicación diseñada específicamente para el mismo y

que brinda servicios de banca electrónica al cliente mediante un autoservicio; este se accede mediante un proceso de autenticación, para lo cual media un contrato entre el banco y el proveedor. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Cajeros automáticos propios: Dispositivo tecnológico de acceso propiedad del banco, que provee servicios de banca electrónica, al cual se accede mediante el uso de una tarjeta y/o procedimientos de autenticación. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Cajeros automáticos con proveedores: Dispositivo tecnológico de acceso propiedad de un tercero, que provee servicios de banca electrónica para uno o varios bancos, al cual se accede mediante el uso de una tarjeta y/o procedimientos de autenticación, en el que media un contrato entre el banco y el proveedor (tercero). (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Cajeros multifuncionales: Dispositivo tecnológico que cuenta con una novedosa tecnología que, además de facilitar la ejecución de transacciones usuales de cajeros automáticos, brinda la oportunidad de hacer depósitos en efectivo y en cheque local, así como pago(s) de crédito y tarjetas de crédito en efectivo. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Corresponsal no bancario (CNB): Punto de atención que ofrece servicios en nombre de la institución financiera, de manera autorizada, ágil y segura. Es decir que, acercándose a un corresponsal no bancario, el usuario puede realizar una variedad de transacciones con la tranquilidad de ser atendido en su localidad, sin tener que desplazarse hasta las oficinas o agencias de su institución financiera. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Autobanco electrónico: Dispositivo tecnológico de acceso que provee servicios de banca electrónica, al cual se accede mediante el uso de una tarjeta y/o procedimientos de autenticación, ubicado en un autobanco. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

POS (Puntos de Venta) propios: Dispositivos tecnológicos de acceso, propiedad del banco, que permiten proveer servicios de banca electrónica, tales como datafonos, terminales electrónicas micro-computarizadas, teléfonos móviles y programas de cómputo, que pueden ser operados por individuos o comercios para debitar o acreditar cuentas bancarias, o bien para hacer cargos a tarjetas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

POS (Puntos de Venta) con proveedores: Dispositivos tecnológicos de acceso, propiedad de un tercero, que permiten proveer servicios de banca electrónica, tales como datafonos, terminales electrónicas micro-computarizadas, teléfonos móviles y programas de cómputo, que pueden ser operados por individuos o comercios para debitar o acreditar cuentas bancarias, o bien para hacer cargos a tarjetas; para lo cual media un contrato entre el banco y el proveedor. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

POS (Puntos de Venta) Corresponsales no bancarios: Dispositivos tecnológicos de acceso situados en un corresponsal no bancario, autorizado por el banco y este a su vez autorizado por la Superintendencia de Bancos, que permiten proveer servicios de banca electrónica, tales como datafonos, terminales electrónicas micro-computarizadas, teléfonos móviles y programas de cómputo, que pueden ser operados por individuos o comercios para debitar o acreditar cuentas bancarias, hacer pagos a servicios o bien para hacer cargos a tarjetas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

SWIFT (Redes Especializadas): Sistemas de transferencias de información y/o fondos, internacional, entre instituciones financieras y otras entidades suscritas a la red, en este caso para las realizadas por la red SWIFT. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Comercio Electrónico (Redes Especializadas): Sistemas de transferencias de información y/o fondos, internacional, entre instituciones financieras y otras entidades suscritas a la red (de la industria de las tarjetas), producto de la venta en comercios electrónicos. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Fax: Dispositivo tecnológico de acceso, medios de transporte de datos, sistemas de almacenamiento o cualquier otra tecnología actual y futura, que sea empleada para consultar, ingresar, transportar, proteger, procesar y/o almacenar datos de clientes y sus transacciones bancarias. En este caso para realizar solicitudes, notificaciones, consultar, o sea servicios no transaccionales. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

2.10. El futuro tecnológico del sistema financiero ecuatoriano

En el presente entorno socioeconómico, las compañías requieren reinventarse para alcanzar el éxito; y los bancos no son una excepción. En este sentido, la tecnología ha modificado la manera en el que las personas se relacionan con su banco y la manera en el que la entidad administra y maneja sus propias cuentas. La innovación tecnológica constituye uno

de las principales razones de cambio y adaptación del sistema financiero, en las últimas décadas, al nuevo entorno competitivo, por lo que constituyen un elemento de cambio estructural y factor estratégico clave.

En el artículo “Realidad y futuro de Internet en los servicios electrónicos bancarios” se indica:

El impacto de Internet en la distribución de productos financieros es doble: por un lado se trata de un nuevo canal para distribuir productos tradicionales, pero, por otra parte, permite la aparición de nuevas áreas de negocio. Este impacto será mayor en aquellos productos en los que el consumidor sea sensible al precio: negociación de acciones, depósitos a plazo e hipotecas; mientras que cuanto más complejo sea el producto –cuentas corrientes, seguros de vida-, y aquellos fondos de inversión más complejos, más difícil será su distribución a través de la red. (Pérez, 1997)

Los condicionantes estructurales que concurren en la actualidad en el mercado bancario (márgenes más estrechos, clientes más exigentes y que empiezan a aceptar otras opciones de distribución, competidores de nicho que aprovechan los subsidios entre clientes y productos, las nuevas tecnologías, entre otros) hacen cada vez más difícil e ineficiente ampliar la capacidad de distribución siguiendo exclusivamente el modelo tradicional de abrir más oficinas clónicas. Otras fórmulas alternativas soportadas por las tecnologías de la información están adquiriendo cada vez más relevancia. De hecho, cada uno de los canales de distribución alternativos proporciona distinto valor a las entidades al ofrecer a los consumidores diferentes atributos:

Estrategia: La red de oficinas seguirá siendo clave, y el segundo gran canal será el marketing directo, pero apoyándose en la oficina. En cuanto a productos, algunos tipos de seguros (vida) parecen ser los productos que más probabilidades tienen ampliar la distribución en las oficinas. Sin embargo, no deben esperarse muchos nuevos productos a medio plazo. La segmentación de las redes será inevitable, adaptándose las oficinas a los clientes.

Tecnología: Los cajeros se ampliarán, pero su efecto de sustitución de la oficina es limitado. Se ampliará el uso de cajeros para otros productos (préstamos) pero los cajeros nunca serán una vía importante de venta de nuevos productos. La banca telefónica crecerá y

sustituirá en parte a la oficina, creando un problema de duplicidad de medios (sobre todo en aquellas instituciones que lo ofrezcan como un servicio y no como un banco independiente).

Orientación de venta: La actitud y formación del personal son los factores más importantes para la efectividad comercial de la sucursal. Las oficinas serán cada vez más autónomas llegando a tener fuertes grados de libertad en la fijación de los precios de los productos. La atención directa personal a clientes se concentrará principalmente en las zonas de negocios de las ciudades.

Gestión: Rentabilidad y satisfacción del cliente serán las variables clave en la medida del éxito de la sucursal. Compradores-ficticios, encuestas a clientes y análisis de reclamos serán aspectos básicos para medir la gestión de la oficina.

La infraestructura tecnológica del sistema financiero ecuatoriano se caracteriza por estar compuesto de grandes plataformas transaccionales, con sistemas de seguridad elevados y que deben de regirse a los requerimientos de control que provienen de las organizaciones locales, nacionales y supranacionales, principalmente hacia la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Adicionalmente la BBVA *Innovation Center* en su artículo indicó:

Por otro lado, los nuevos proyectos digitales requieren generar y procesar ágilmente grandes volúmenes de información provenientes de distintos canales; algo imprescindible para poder ofrecer experiencias multicanales ultra-convenientes y sencillas que satisfagan, además, las demandas de inmediatez y de total disponibilidad 24x7x365 de los clientes digitales. Ahora bien, la infraestructura existente no es lo suficientemente modular para integrar rápidamente las nuevas tecnologías ni para adaptarse a los requerimientos cambiantes del negocio, llegando a un punto de inflexión en el que es necesario rediseñar por completo la plataforma tecnológica, hasta el punto de incluso plantear la posibilidad de empezar desde cero. (BBVA Innovation Center, 2016)

En esta fase, muchas entidades se plantean también adoptar tecnologías de *cloud computing* que permitan optimizar el uso de recursos internos. Se busca así maximizar la eficiencia del parque tecnológico y obtener mayor flexibilidad

en todo el proceso productivo. La subcontratación de servicios en *cloud* aporta aún mayores beneficios, si bien la descentralización de los datos, que residen en múltiples servidores, frena su uso por parte de las instituciones financieras debido a las dificultades para cumplir los requerimientos regulatorios. (BBVA Innovation Center, 2016)

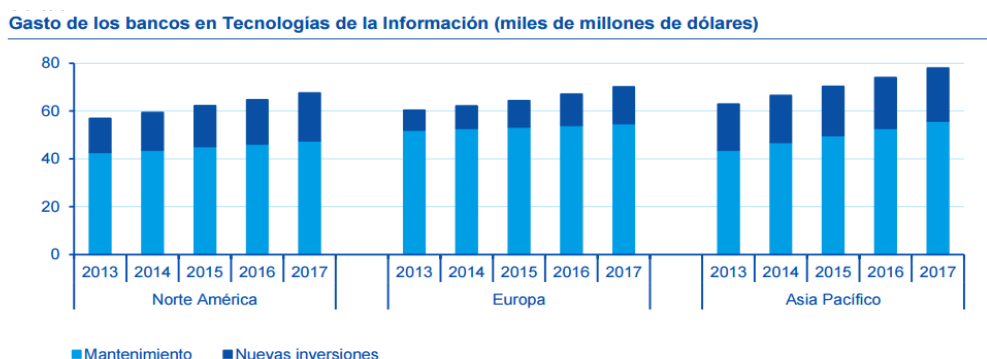


Figura 10. Gasto de los bancos en tecnologías de la información
 Nota. Tomado de Celent (2015)

La BBVA *Innovation Center* señaló que las entidades muestran ya determinadas actitudes y cambios en su estructura, dependiendo de en qué estado de interiorización del concepto de “digital” se encuentren. De manera general, sería esperable que las entidades con una mayor estrategia digital estuvieran avanzando en gran parte de los siguientes cambios:

Nuevas formas de relacionarse con el cliente y cambios en la experiencia del consumidor. En las primeras etapas de la digitalización de las entidades, los canales digitales adquieren mayor protagonismo y se empiezan a ofrecer servicios en modo “auto-servicio”. De esta forma, se amplían las oportunidades de contacto entre el cliente y la entidad a través de: aplicaciones *web* y móviles; y de nuevas funcionalidades en los cajeros automáticos y vía telefónica. Es previsible que, en el corto plazo, los cambios en la experiencia del consumidor se mantengan como elemento diferenciador entre las entidades, pero en el medio y largo plazo será el producto el que marque la diferencia. (BBVA Innovation Center, 2016)

Nuevo formato de oficinas: de espacios destinados a ofrecer servicios a oficinas de ventas. Una de las consecuencias de la automatización de la transaccionalidad será que las oficinas serán centros de comercialización de productos y de generación de valor para el cliente. (BBVA Innovation Center, 2016)

Los empleados de las entidades pasarán de repartir su tiempo entre labores administrativas y comerciales a concentrarse en la relación con el cliente y en el diseño y comercialización de productos de alto valor. Lo que al final del día repercutirá en el aumento de la captación de clientes, en una mayor vinculación y en una menor tasa de deserción. (BBVA Innovation Center, 2016)

Las nuevas formas de trabajo superarán las formas de trabajo más tradicionales. Los nuevos competidores han demostrado que se puede trabajar de otra manera y así ser más eficiente en los procesos, más veloz en el cambio de las decisiones menos acertadas y con menores costes. Así, la banca tradicional agilizará los procesos de trabajo, la toma de decisiones, la puesta en funcionamiento de las mismas y se corregirán las decisiones menos acertadas en tiempos más cortos. (BBVA Innovation Center, 2016)

Los nuevos competidores han obligado a pensar en la cadena de valor de los distintos productos y servicios como un elemento segmentable y mejorable en cada una de sus distintas secciones. Por tanto, todos los esfuerzos deberán concentrarse en incorporar las mejores alternativas en todas las partes de la cadena de valor. (BBVA Innovation Center, 2016)

Se generan nuevas métricas alineadas a estas nuevas formas de trabajo y nuevos procesos. La recogida y análisis de datos de proyectos en cortos espacios de tiempo serán más relevantes, al igual que la evaluación de la rentabilidad media de un cliente dados sus productos y el tiempo de vinculación con la entidad con una elevada precisión. (BBVA Innovation Center, 2016)

Uno de los cambios deseables, que posiblemente se producirá en el medio o largo plazo, será la posibilidad de competir en igualdad de condiciones para todos los jugadores de esta industria. En este sentido, se deberían equilibrar los requisitos regulatorios existentes para las empresas tradicionales proveedoras de servicios financieros con los que deben cumplir los nuevos entrantes en la industria o en secciones de la cadena de valor (pagos, préstamos, entre otros). (BBVA Innovation Center, 2016)

Pero, conforme a toda la tecnología que pueda existir, las sucursales bancarias no podrán desaparecer. Los usuarios que más utilizan los canales virtuales (los consumidores más tecnológicos) también se encuentran entre los visitantes más frecuentes de las sucursales. La sucursal sigue siendo el canal favorito para atención y asesoramiento personalizado,

incluso para nuevos servicios. Los clientes también están abiertos a recibir asesoramiento de forma virtual en la sucursal, siempre que la calidad y la personalización no se resientan. Las tecnologías digitales acelerarán la transformación de las sucursales, que sigue siendo el canal preferido para productos complejos y asesoramiento.

La mayoría de los bancos poseen capacidades multicanal que han logrado a través del tiempo adaptando procedimientos, sistemas de información y capacitación a sus colaboradores, permitiendo que sus clientes puedan ser atendidos de forma independiente en cada uno de los canales transaccionales. Actualmente todo canal transaccional electrónico que se abra, las instituciones financieras también deben hacerlo; como por ejemplo las redes sociales, Cajeros automáticos multifuncionales, kioskos de atención, entre otros. Y método es positivo para el usuario, porque hasta comienzos de este milenio los canales transaccionales bancarios habían sufrido relativamente pocos cambios.

Esta nueva realidad es lo que se denomina omnicanalidad. Es la adaptación a los diferentes requerimientos de los clientes, generando un alto impacto en el banco, quien está forzado a monitorear constantemente la demanda de productos del cliente, asegurando que todos los canales posean una visión consistente de la información, ya sea para concretar una transacción o para facilitar al cliente una experiencia de atención única.

2.11. Seguridad en el uso de canales transaccionales

Los avances tecnológicos han permitido masificar los canales electrónicos, pero también imponen desafíos importantes en materia de seguridad. Pese a que la tecnología ha venido siendo usada también por los delincuentes para sofisticar las amenazas de hurto a los bancos y a los usuarios, la banca viene respondiendo muy bien a los retos que impone esta nueva realidad. Para esto, invierte cuantiosos recursos y dispone de mecanismos de seguridad robustos que pone a disposición de los clientes para mitigar los riesgos de fraude.

Los usuarios todavía tienen muchos temores de utilizar los canales electrónicos en remplazo de la oficina tradicional y de allí la importancia que la gente comprenda que los canales electrónicos cuentan con herramientas de seguridad para tratar de evitar, en lo posible, la materialización de los hurtos. El riesgo de ser hurtado es realmente bajo y, en muchas ocasiones, el banco reintegra los recursos.

La Asociación de Bancos Privados del Ecuador reitera la importancia de que los usuarios adopten prácticas seguras en el manejo de su información al momento de realizar sus transacciones en canales no presenciales. Se debe sensibilizar a la población sobre los riesgos de revelar su información personal y financiera, pues esta permite a los delincuentes realizar los hurtos. Se está atravesando por una etapa de cambio en los hábitos de consumo y, en general, de la cotidianidad, lo que ha tornado imprescindible para gran parte de la población el uso de la tecnología para el desempeño de sus actividades.

Es importante trabajar en transformar los hábitos de los usuarios del sistema financiero, resaltando el hecho de que el uso de canales electrónicos es idóneo para fomentar la transaccionalidad y reducir el uso del efectivo. El uso responsable de los productos y canales transaccionales ofrecidos por la banca, por parte de los clientes/usuarios del sector financiero, significará grandes beneficios no solo a nivel de individuo sino para la sociedad en su conjunto. (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2015)

Capítulo III: Marco Metodológico

En este capítulo se describirá la metodología que se aplicará tanto para la recolección de información como para su análisis posterior, lo que permitirá alcanzar los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación puede ser cualitativo, cuantitativo o mixto si es la mezcla de ambas, el enfoque refiere a un proceso sistemático, disciplinado y controlado. Todos los enfoques trabajan bajo una interpretación directa con los dos métodos de investigación: método inductivo que consiste en ir de los casos particulares hacia los casos generales; y el método deductivo, que se caracteriza por ir de los casos generales hacia los casos particulares.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

Autores como Cortés e Iglesias (2004), definieron enfoque cuantitativo como el que “toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación de proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación”.

Este es de carácter secuencial y probatorio. Una etapa precede a la que sigue y no se puede “brincar o eludir” ningún paso, el orden es estricto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Dicho lo anterior, se puede indicar que este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández et al. 2010)

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:

- Que el investigador realiza los siguientes pasos:

Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. (Hernández et al. 2010)

Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se la conoce como la revisión de la literatura. (Hernández et al. 2010)

Sobre la base de la revisión de la literatura construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio). (Hernández et al. 2010)

De esta teoría deriva la hipótesis (cuestiones que va a probar si son ciertas o no). (Hernández et al. 2010)

Somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría. (Hernández et al. 2010)

Hernández, Fernández y Baptista indican que para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos. De este conjunto de pasos, denominado proceso de investigación cuantitativo, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación:

- Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos. Por esto se explica que las hipótesis se establecen previamente. (Hernández et al. 2010)
- La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden variables o conceptos determinados en las hipótesis). Esta recolección o medición se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. (Hernández et al. 2010)
- Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizarán por medio de la estadística. (Hernández et al. 2010)

- En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles, distintas (rivales) a la propuesta del estudio (hipótesis), sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Es por esto que se confía en la experimentación y los análisis de causa - efecto. (Hernández et al. 2010)
- Los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema. Tales análisis se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente. (Hernández et al. 2010)
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados de ninguna forma por el investigador. Este debe evitar que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros. En pocas palabras, se busca minimizar las preferencias personales. (Hernández et al. 2010)
- Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener en cuenta que las decisiones críticas son efectuadas antes de recolectar los datos. (Hernández et al. 2010)
- En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse. (Hernández et al. 2010)
- Al final, con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías que se explican y predicen. (Hernández et al. 2010)
- Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. (Hernández et al. 2010)

- Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba. (Hernández et al. 2010)
- La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación. (Hernández et al. 2010)

3.1.2. Enfoque cualitativo

Autores como Sapag y Sapag (2008), definieron enfoque cualitativo como “un método más sistemático y objetivo, la cual se utiliza principalmente en la recolección de información relevante para ayudar a la toma de decisiones o para aprobar o refutar hipótesis sobre un mercado específico, mediante encuestas, experimentos, mercados – prueba u otra forma”.

Dicho lo anterior, se puede indicar que este enfoque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández et al. 2010).

El enfoque cualitativo tiene las siguientes características:

La principal característica de este método según Sapag y Sapag (2008), es su flexibilidad para seleccionar e incluso para diseñar la metodología que más se adecue al problema en estudio, requiriendo una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa.

- El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo. (Hernández et al. 2010)
- Se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. (Hernández et al. 2010)
- Bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego voltear al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que observa que ocurre con frecuencia denominada teoría

fundamentada. Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general. (Hernández et al. 2010)

- En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio. (Hernández et al. 2010)
- El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador pregunta cuestiones generales y abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe y analiza y los convierte en temas, esto es, conduce la indagación de una manera subjetiva y reconoce sus tendencias. Debido a ello, la preocupación directa del investigador se concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron, o son sentidas y experimentadas. Los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. (Hernández et al. 2010)
- Por lo expresado en los párrafos anteriores, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades. (Hernández et al. 2010)
- El proceso de indagación es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. (Hernández et al. 2010)
- El enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad. (Hernández et al. 2010)

- La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones; busca interpretar lo que va captando activamente. (Hernández et al. 2010)
- Postula que la realidad se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varias realidades, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. Además son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio. Estas realidades son las fuentes de datos. (Hernández et al. 2010)
- Por lo anterior, el investigador se introduce en las experiencias individuales de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. Así, en el centro de la investigación está situada la diversidad de ideologías y cualidades únicas de los individuos. (Hernández et al. 2010)
- Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni necesariamente obtener muestras representativas; incluso, no buscan que sus estudios lleguen a replicarse. (Hernández et al. 2010)
- El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales e interpretativo porque intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen (Hernández et al. 2010).

3.1.3. Enfoque Mixto

Este enfoque representa el manejo de la combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo.

“Ambos se combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques.” (Hernández et al. 2010)

“La investigación oscila entre los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, además de que por parte del investigador necesita un enorme dinamismo en el proceso.” (Hernández et al. 2010).

El método que se plantee dentro de una investigación va depender mucho del objeto de estudio a tratar, del problema de la investigación y de las hipótesis a corroborar.

3.2. Principales técnicas o instrumentos de recolección de información

Hernández et al. (2010) indicaron que “en la actualidad, hay una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información y estas van de acuerdo con el enfoque y el tipo de investigación que se va a realizar”.

Estas técnicas tienen aplicación en cualquiera de los dos enfoques cualitativo o cuantitativo de la investigación y son:

- Encuestas
- Entrevistas
- Observación directa
- Análisis de documentos
- Internet

3.2.1. Encuesta

La encuesta es un método de recolección de datos e información más utilizada dentro de una investigación, a pesar que en la actualidad ha perdido mucha credibilidad en los resultados debido a la información que brindan los encuestados. La encuesta se caracteriza por ser un formulario con un grupo de preguntas que se elaboran con el objetivo de obtener información que sirva como fuente para la investigación.

Las formas de aplicación de la encuesta puede ser: (a) aplicación directa – personal, (b) encuesta por correo, (c) encuesta telefónica, (d) encuesta directa por computadora y (e) encuesta por internet.

El cuestionario es el instrumento que se usa en este método, se define como la modalidad de encuesta que se la ejecuta de manera escrita por medio de un recurso o formato en papel de una serie de preguntas (Arias, 2012, p. 74).

El cuestionario puede ser:

- Cuestionario de preguntas cerradas: Son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas, cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una. (Arias, 2012, p. 74)
- Cuestionario de preguntas abiertas: son las que no ofrecen opciones de respuestas, sino que se da la libertad de responder al encuestado, quien desarrolla su respuesta de manera independiente. (Arias, 2012, p. 74).
- Cuestionario mixto: es aquel cuestionario que combina preguntas abiertas, cerradas y mixtas. (Arias, 2012, p. 74).

3.2.2. Entrevista

La entrevista es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (Bernal, 2010, p. 256)

Existen tres tipos de entrevistas: (a) entrevista estructurada, (b) entrevista semiestructurada y (c) entrevista no estructurada.

- Entrevista estructurada: Se realiza a partir de un esquema o formato de cuestiones previamente elaborado, el cual se plantea en el mismo orden y en los mismos términos a todas las personas entrevistadas. (Bernal, 2010, p. 256)

- Entrevista semiestructurada: Es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y en los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida. (Bernal, 2010, p. 257)
- Entrevista no estructurada: Este tipo de entrevistas se caracterizan por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas que se van a tratar con el entrevistado. (Bernal, 2010, p. 258)

3.2.3. Observación directa

Proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada. Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (Bernal, 2010, p. 257)

Como indica Bernal, 2010), los elementos que conforman un proceso de observación u necesitan ser claramente definidos por el observador, en todo proceso de investigación fundamentado en la observación, son los siguientes:

- El sujeto que investiga
- El objeto de estudio
- Los medios en los que se da la observación
- Los instrumentos que se van a utilizar
- El marco teórico de estudio

3.2.4. Análisis de documentos

Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico de estudio. En los documentos se puede encontrar la historia de la entidad, estado económico, financiero de la misma, las principales inversiones que se han hecho, entre otros datos. (Bernal, 2010, p. 194)

3.2.5. Internet

No existe duda sobre las posibilidades que hoy ofrece Internet como una técnica de obtener información; es más, se ha convertido en uno de los principales medios para recabar información. La destreza para hallar la información deseada en Internet depende en gran medida de la precisión y efectividad con que se utilice la herramienta de búsqueda. (Bernal, 2010, p. 194)

3.3. Población y muestra

Definir la población y muestra con la cual se desarrollará la investigación es otro de los aspectos importantes a considerar, esto consiste en determinar quiénes y qué características deberían de tener los sujetos de estudio (Bernal, 2010, p. 194).

3.3.1. Población

“La población es el conjunto de todos los elementos a los que se refiere la investigación. Se define también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.” (Bernal, 2010, p. 160)

La población puede ser:

- Finita: Esta población es el grupo en donde se conoce la cantidad de unidades que lo conforman, además contiene un informe documental de las unidades que lo integran. (Bernal, 2010, p. 160)
- Infinita: En este caso, no se determina el total de elementos que lo agrupan por lo que no existe un registro documental de las unidades, por lo tanto su elaboración sería casi imposible. (Bernal, 2010, p. 160)
- Accesible: Esta población también se la denomina muestreada, representa una porción finita a la que verdaderamente se tiene acceso de esta población de extraer una muestra representativa; hay que tener en cuenta que el tamaño que se considere de la población accesible va a depender de los recursos financieros y del tiempo que disponga el investigador. (Bernal, 2010, p. 160)

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se la obtiene por medio de la población accesible y se la utiliza cuando por diferentes razones, es casi imposible alcanzar la totalidad de las unidades que integran la población accesible. Para poder seleccionar el tamaño de la muestra se utiliza una técnica llamada muestreo, existen dos tipos: probabilístico o aleatorio y no probabilístico. (Arias, 2012, p. 76)

Muestreo probabilístico o aleatorio: “El proceso de este tipo de muestreo es donde se conoce la probabilidad que tiene cada unidad de formar parte de la muestra; este se clasifica de la siguiente manera.” (Arias, 2012, p. 76)

- Al azar simple: En este proceso todas las unidades tienen la misma probabilidad de ser elegidos, la misma es distinta de 0 y de 1. (Arias, 2012, p. 77)
- Al azar sistemático: Es el procedimiento en el cual se selecciona una unidad de acuerdo a una constante k , de esta forma se elige un elemento dependiendo de k veces. (Arias, 2012, p. 77)
- Estratificado: Proceso por el cual se divide la población en subconjuntos, siempre y cuando las unidades posean características comunes posteriormente se escoge al azar dependiendo de cada estrato homogéneo. (Arias, 2012, p. 77)
- Por conglomerados: Parte de la división de la población en unidades inferiores denominadas conglomerados, para más adelante determinar las que serán objeto de investigación. (Arias, 2012, p. 77)

Muestreo no probabilístico: “Es el proceso de selección en la cual se desconoce la probabilidad que tienen las unidades de la población, para formar parte de la muestra; se clasifica de la siguiente forma”. (Arias, 2012, p. 78)

- Causal o accidental: Proceso por el cual se elige las unidades arbitrariamente sin juicio preestablecido. (Arias, 2012, p. 78)
- Intencional: Todos los elementos son seleccionados acorde a criterios preestablecidos por el investigador. (Arias, 2012, p. 78)
- Por cuota: En este caso, las unidades serán seleccionadas en base a ciertas características de la población, de modo que se creen cuotas que pertenezcan a cada

característica respetando las proporciones en que se encuentran la población. (Arias, 2012, p. 78)

3.4. Determinación de la población y muestra

Para determinar la muestra se tomó información de trabajos de titulación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil relacionados con tamaños de muestras significativas, entre los que se expone los siguientes casos:

En el trabajo “Plan de negocios para la implementación de un nuevo canal móvil de atención banco express de Banco Guayaquil, para bancarizar al sector de la Ruta del Spondylus” publicado en el año 2015, basado en implementar una agencia bancaria móvil que permita incrementar en un 3% las ventas de los productos básicos de Banco Guayaquil, a través del servicio integral Banco Express, para las poblaciones que integran la Ruta del Spondylus; se determinó una población de 1’403,748 habitantes y para decidir el número de casos a investigar, y considerando que la población es finita, se tendría que definir el nivel de confianza y margen de error, para la aplicación de la fórmula que nos determinará el número de observaciones a realizar, en base a esto se tendrían que realizar 384 encuestas para el estudio final. (Benites, 2015, p. 28)

En el trabajo “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil: Préstamos Hipotecarios” publicado en el año 2015, basado en proponer un plan de mejora en el servicio de atención al cliente del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil: Préstamos Hipotecarios; se determinó que la población que aporta al IESS corresponde a 427.959 afiliados; por lo que la población sería infinita, ya que la población a estudiar es mayor a 100,000; en este caso el número de encuestas a realizar a los afiliados del BIESS en Guayaquil, según cálculo es de 384 personas aleatorias para ejecutar la identificación, análisis y propuesta de mejora en el servicio al cliente. (Huayamabe y Mendoza, 2105, p.57)

En el trabajo “Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014” publicado en el año 2015, basado en analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el período 2010-2014; se determinó una población de 955.789 clientes, por lo que para la obtención de la muestra se realizó a través del método de muestreo probabilístico aleatorio simple, esto se da debido al gran número de personas, en este caso clientes activos, que se constituyen como

universo, entonces para el desarrollo del análisis sobre la calidad en el servicio es de suma ayuda la aplicación de este método, debido a que con el mismo posibilita a las investigadoras a no realizar ningún tipo de categorización de los clientes que pertenecen a la población, ya que las encuestas se han realizado de manera aleatoria; para lo cual se ha utilizado la fórmula de la población infinita quedando con 384 clientes a encuestar. (Castro y Contreras, 2015, p. 31)

En el trabajo “Análisis económico del endeudamiento de los tarjetahabientes VISA del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la captación de un mercado joven consumista” publicado en el año 2104, basado en analizar los factores que incrementan el endeudamiento de los tarjetahabientes y crear una conciencia financiera a partir de la distribución de información al mercado joven consumista; se determinó una población de 1,870 clientes, utilizando la fórmula de muestreo aleatorio simple quedan 369 encuestas a ejecutar. (Granda, 2014, p. 24)

En el trabajo “Migración de banda magnética a chip para evitar fraudes de clonación de tarjetas de crédito o débito. ¿Los bancos ecuatorianos están preparados para este cambio?” publicado en el año 2013, basado en establecer el costo beneficio que implica la migración de tarjetas con banda magnética a chip en el Ecuador, considerando la inversión que tienen que efectuar los bancos emisores de tarjetas para la implementación de este proceso; se determinó una población de 475,000 personas, por lo expuesto en virtud de que el tamaño de la muestra supera las 100,000 personas, lo que sería demasiado extenso, la población de estudio se determinará a través de la fórmula de población infinita. Quedando así 269 encuestas a ejecutar. (Jaramillo y Zambrano, 2013, p. 84)

Por lo indicado y considerando datos publicados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2010), la población del cantón Guayaquil es de 2'350,915 habitantes.

Según información estadística publicada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2016), los bancos cuentan con la siguiente cantidad de clientes a nivel nacional:

- Banco Pichincha, con un total 1'347,712 clientes
- Banco de Guayaquil, con un total 746,322 clientes
- Banco del Pacífico, con un total 498,417 clientes

- Banco Bolivariano, con un total 321,090 clientes

Del total de clientes aproximadamente el 25% pertenecen a la ciudad de Guayaquil es decir los bancos cuentan con:

- Banco Pichincha, con un total 336,928 clientes
- Banco de Guayaquil, con un total 186,581 clientes
- Banco del Pacífico, con un total 124,604 clientes
- Banco Bolivariano, con un total 80,273 clientes

Con la información analizada, la población es de 728,386 clientes y para la obtención de la muestra se realizó a través del método de muestreo probabilístico al azar simple, esto se da debido al gran número de personas, en este caso clientes activos, que se constituyen como universo, lo que sería demasiado extenso analizar la población de estudio, ya que las encuestas se han realizado de manera aleatoria; para lo cual se ha utilizado la fórmula de la población infinita:

$$n = \frac{(z)^2 (p)(1-p)}{(e)^2}$$

Para tal efecto, en la Figura 11 muestran los valores de acuerdo a cada representación.

Confianza	99,0%	97,0%	95,0%	90,0%
Valor de Z	2,58	2,17	1,96	1,64
1,0%	16.641	11.772	9.604	6.724
1,5%	7.396	5.232	4.268	2.988
2,0%	4.160	2.943	2.401	1.681
2,5%	2.663	1.884	1.537	1.076
3,0%	1.849	1.308	1.067	747
3,5%	1.358	961	784	549
4,0%	1.040	736	600	420
4,5%	822	581	474	332
5,0%	666	471	384	269

Figura 11. Determinación de la muestra

Nota. Tomado Jaramillo y Zambrano (2013). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1000/1/T-UCSG-POS-MAE-34.pdf>

Para este caso se tiene que:

z: nivel de confianza 90% = 1,64

e: margen de error = 5%

p: probabilidad de éxito= 50%

Quedando así:

$$n = \frac{(1,64)^2 (0,50)(1-0,50)}{(0,05)^2} = \underline{\underline{269}}$$

Luego, con el remplazo de los valores dentro de la fórmula el resultado es de 269 encuestas que han de ejecutar, entre las que se realizará 269 encuestas digitales y 269 encuestas físicas, este número de encuestas harán conocer a los investigadores, la inclinación de opiniones de los usuarios acerca de los canales transaccionales electrónicas que ofrecen las principales instituciones financieras en la ciudad de Guayaquil.

3.5. Enfoque y técnicas o instrumentos de investigación a utilizar

En referencia al enfoque que se considerará es el mixto, por lo que esta investigación se complementa con el enfoque cualitativo y cuantitativo, además que permitirá combinar diferentes técnicas o instrumentos de recopilación de la información y esto a su vez llevará a una mejor conclusión el impacto de los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil frente a los canales transaccionales electrónicos. Este enfoque ayudará a la recolección de datos tanto numéricos como no numéricos, lo cual hace que este proyecto tenga una perspectiva más amplia.

Para presentar un trabajo de investigación de calidad, se recomienda aplicar simultáneamente dos o más técnicas o instrumentos de recolección de información, con el objetivo de validar la información complementar los datos recolectados.

Las técnicas o instrumentos de recopilación de información seleccionados son: (a) la entrevista y (b) la encuesta.

Entrevista: Se planteará una entrevista semielaborada a cuatro especialistas del sistema financiero que a su vez conocen ampliamente el tema objeto de estudio, con el objetivo de obtener información del tema a tratar: uso de los canales transaccionales electrónicos, percepción de los beneficios y desventajas de la implementación de esta herramienta,

identificar las instituciones financieras donde poseen mayor uso de los canales electrónicos, entre otros aspectos. En el método de la entrevista no se ejecutó una muestra, sino que se seleccionó a un especialista de cada de las principales institución financiera de la ciudad de Guayaquil.

A continuación se detallan las preguntas que se realizará a los especialistas del sistema financiero:

- ¿Cómo ha sido la evolución de los canales transaccionales en su banco?
- ¿Qué elementos tecnológicos han apoyado a dicho desarrollo?
- ¿Qué otros elementos han servido para el crecimiento de los canales en su banco?
- ¿Qué principales limitaciones tuvieron al inicio en la implementación de estos canales transaccionales?
- ¿Hoy en día cuales son las principales limitaciones que se tienen en la utilización de los canales transaccionales?
- Con respecto a los cajeros multifunciones, ¿desde cuándo se implementó?
- ¿Principalmente cuáles son los principales usuarios?
- ¿Cuál ha sido el impacto en los usuarios?
- ¿Cómo ve a futuro el uso de los canales transaccionales electrónicos?
- ¿Qué amenazas se ve en el futuro?

Encuesta: Se desarrollarán dos tipos de encuestas: (a) encuestas físicas a usuarios del sistema financiero y (b) encuestas por internet a usuarios del sistema financiero.

En las encuestas por internet se empleará el programa *Google Forms*, medio que permitirá crear una encuesta en línea de forma fácil y eficiente.

Para aprobar la herramienta de recolección de datos se ejecuta una encuesta piloto con una porción de la población, para medir la altura de las preguntas y si es necesaria alguna clase de modificación, también sirvió de soporte la encuesta realizada por Alcívar y Franco (2016) que se evidenció como fuente de apoyo, a continuación en la Figura 12 de muestra la encuesta guía:

<p>1 Género</p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p>	<p>2 ¿En qué rango de edad se encuentra Ud.?</p> <p>40-44 <input type="checkbox"/></p> <p>45-49 <input type="checkbox"/></p> <p>50-54 <input type="checkbox"/></p> <p>55-59 <input type="checkbox"/></p> <p>60-64 <input type="checkbox"/></p>	<p>3 ¿Posee cuenta bancaria?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
<p>4 Elija la Institución bancaria de mayor uso. Una opción.</p> <p>Banco Guayaquil <input type="checkbox"/></p> <p>Banco Bolivariano <input type="checkbox"/></p> <p>Banco Pacifico <input type="checkbox"/></p> <p>Banco Pichincha <input type="checkbox"/></p> <p>Coop... Nacional <input type="checkbox"/></p>	<p>5 ¿Utiliza usted la banca electrónica?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p>6 ¿Cuántas transacciones bancarias realiza en promedio al mes?</p> <p>1 <input type="checkbox"/></p> <p>2 <input type="checkbox"/></p> <p>3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 <input type="checkbox"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/></p> <p>6 <input type="checkbox"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/></p> <p>8 <input type="checkbox"/></p> <p>9 <input type="checkbox"/></p> <p>10 <input type="checkbox"/></p>
<p>7 De acuerdo a las transacciones mensuales que realiza cuantas son en :</p> <p>Agencia _____</p> <p>Banca Electrónica _____</p>	<p>8 ¿Cuántas de las transacciones en la banca electrónica son?</p> <p>Transferencias _____</p> <p>Consulta de Saldo _____</p> <p>Pago de Servicios _____</p>	<p>9 ¿De dónde accede a la banca electrónica? Una opción.</p> <p>Computador <input type="checkbox"/></p> <p>Smartphone <input type="checkbox"/></p> <p>Tablet <input type="checkbox"/></p>
<p>10 ¿Qué beneficio le brinda el uso de la banca electrónica? Opción múltiple.</p> <p>Servicio 24/7 <input type="checkbox"/></p> <p>Comodidad <input type="checkbox"/></p> <p>Facilidad <input type="checkbox"/></p> <p>Seguridad <input type="checkbox"/></p> <p>Bajos Costos <input type="checkbox"/></p> <p>Rapidez <input type="checkbox"/></p>	<p>11 ¿Qué inconveniente se le presenta al utilizar la banca electrónica? Opción múltiple.</p> <p>Muchos pasos para acceso y transacción <input type="checkbox"/></p> <p>Calda del sistema <input type="checkbox"/></p> <p>Manejo Complejo <input type="checkbox"/></p> <p>Olvido de clave <input type="checkbox"/></p>	<p>12 ¿Considera que la banca electrónica es segura?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>13 ¿Cuál es su ocupación?</p> <p>Trabaja <input type="checkbox"/></p> <p>Jubilado <input type="checkbox"/></p> <p>Pensionista <input type="checkbox"/></p> <p>Independiente <input type="checkbox"/></p> <p>No trabaja <input type="checkbox"/></p>	<p>14 ¿Cuántos son sus ingresos?</p> <p>Menor a \$500 <input type="checkbox"/></p> <p>\$501 a \$700 <input type="checkbox"/></p> <p>\$701 a \$900 <input type="checkbox"/></p> <p>\$901 a \$1100 <input type="checkbox"/></p> <p>Mayor a \$1100 <input type="checkbox"/></p>	

Figura 12. Formato de encuesta
 Nota. Tomado de Alcívar y Franco (2016)

Las preguntas recopiladas para nuestro análisis son básicamente sobre el uso de los servicios financieros y el impacto de los usuarios al momento de su implementación, esto para conocer las variables y fuentes que se necesitan medir en la encuesta y a su vez el nivel de claridad de las preguntas para conseguir datos reales y con validez. Se realizó 18 preguntas de encuestas para la demostración, de fácil entendimiento para que la persona encuestada pueda comprender mejor al responder las preguntas.

A continuación se detalla la manera como se analizaron los datos obtenidos:

Tabulación de datos: De las preguntas elaboradas en las encuestas se agrupó la información para poder analizar el mercado financiero y a sus usuarios.

Análisis cualitativo: Las encuestas sirvieron como un tipo de propuesta para el cambio en la comunidad. Ya que los canales transaccionales electrónicos son una herramienta que ofrecen las instituciones financieras para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Compilación de fuentes: La recopilación de información previa en libros, artículos y la *web* ayudó a obtener un resumen de los procesos a seguir para analizar el nivel de impacto de los usuarios frente a los canales transaccionales electrónicos.

Capítulo IV: Instituciones Financieras y Usos de Canales Transaccionales Electrónicos

El evaluar el impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil, es importante caracterizar el objeto de estudio que corresponde a las instituciones financieras, de manera que permitan el desarrollo de este proyecto de titulación.

El objetivo del presente capítulo es identificar los canales transaccionales electrónicos que ofrecen las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil para poder ejecutar transacciones bancarias.

En la actualidad, muchas instituciones financieras privadas se empeñan en mejorar la calidad de sus productos y servicios, pero ya no solo se mide la calidad en términos de un buen producto, sino que ahora se ven comprometidas con la calidad en el servicio, donde la atención del cliente forma parte de las características de lo que se vende y que le permite al cliente quedar satisfecho y volver.

Para caracterizar el objeto de estudio, el conjunto de instituciones financieras que conforman el sistema financiero, cuyo principal objetivo es la captación de dinero de sus clientes, el mismo que es inyectado a la economía del país a través de préstamos solicitados por sus clientes, con lo cual pasa a ser un elemento fundamental de soporte en la producción de los países.

4.1. Sistema Financiero

La Superintendencia de Bancos del Ecuador define a un sistema financiero como el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

Por la importancia que el sector financiero es para la economía de los países, sus gobiernos manejan una política económica para mantener una situación de estabilidad financiera, que podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada las instituciones financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos. De esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador tiene bajo su control a 77 instituciones financieras que se dividen en: bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas, las mismas que pueden ser instituciones privadas o públicas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Como complemento a lo indicado se detalla cual es el concepto básico para cada tipo de institución financiera determinada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, se detalla lo antes mencionado.

Los bancos son instituciones financieras que realizan dos gestiones principalmente, por una parte la de proteger el dinero entregado por sus clientes y a su vez deriva en su segunda gestión que es utilizar una parte de este dinero para realizar prestamos, por los cuales cobra una tasa de interés.

Las sociedades financieras, son instituciones financieras, cuyo objetivo fundamental es el mercado de capitales y la entrega de créditos para financiar la producción y la adquisición y venta de bienes en un plazo determinado.

Adicionalmente, en el sector financiero se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que se forman con la unión de un grupo de personas las cuales tienen como objetivo apoyarse mutuamente para poder alcanzar sus necesidades financieras. Dentro de una cooperativa de ahorro y crédito a sus usuarios se los define como socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.

Como última institución financiera bajo el control de la Superintendencia de Bancos del Ecuador tenemos a las mutualistas, las mismas que generalmente están orientadas al apoyo de proyectos inmobiliarios. Son instituciones financieras no monetarias de finalidad

social que participan en el proceso de intermediación financiera. Al igual que las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por socios.

Un elemento diferenciador o variable para los análisis de las instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos del Ecuador es el monto de los activos que cuenta cada institución, un detalle a continuación:

- Bancos grandes: con activos superiores a 1,000 millones de dólares.
- Bancos medianos: son las instituciones financieras que cuentan con activos entre 200 y 1,000 millones de dólares.
- Sociedades financieras: instituciones financieras con activos menores a 150 millones de dólares.
- Cooperativas de ahorro y crédito segmento 1: son las instituciones financieras con activos superiores a 150 millones de dólares.
- Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2: cuentan con activos menores a 150 millones de dólares.

4.2. Riesgo financiero

Otro elemento fundamental dentro del conocimiento del objeto de estudio que son las instituciones financieras se presenta el riesgo, un factor que se debe analizar en el sector financiero ecuatoriano, el cual influye en la captación de clientes para cada institución financiera y esto es el riesgo que existe de ocurrir algo no previsto o planificado para las instituciones del sistema financiero.

Un riesgo se lo define como la posibilidad que se genere un hecho no esperado, considerando lo indicado se puede definir como riesgo financiero a la probabilidad de ocurrencia de un evento inesperado que tenga consecuencias financieras negativas para una organización o una persona. Por lo que existe una relación entre el riesgo y la estabilidad, pudiéndose indicar que al exponer a un mayor riesgo el dinero, mayor será su rentabilidad, ya que la probabilidad de que ocurra un hecho negativo es mayor.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador en su portal *web* detalla diferentes riesgos que se pueden generar en el sistema financiero y los concluye como; riesgo de mercado, que consiste en el riesgo que se asocia a variaciones dentro de los mercados financieros (acciones,

certificados de depósitos, entre otros), es decir, constituye un riesgo externo para las instituciones financieras, entre los cuales se distinguen un riesgo cambiario, consecuencia de cambios de monedas diferentes a la moneda del país.

El riesgo de interés, se lo puede determinar o identificar por las variaciones tanto positivas como negativas en las tasas de interés de algún producto financiero; el riesgo cambiario, está relacionado por las variaciones en los tipos de cambios de monedas diferentes a la moneda local del país.

El riesgo de precio, se lo identifica cuando el valor de los activos de inversión se reduzca en el futuro; el riesgo de crédito es la probabilidad en que una de las partes obligadas a pagar no lo realice; el riesgo de liquidez se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos, por ejemplo que no pueda liquidar o vender sus activo de manera oportuna; finalmente, tenemos al riesgo sistémico es un riesgo común para todo el mercado y que afecta a todos los participantes. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016).

Estas variables con otras adicionales permiten calificar el riesgo en cada una de las instituciones financieras, dándoles una calificación a las mismas, a continuación en la: (a) Tabla 1, (b) Tabla 2, (c) Tabla 3, (d) Tabla 4, (e) Tabla 5 y (f) Tabla 6 se detalla una lista de las instituciones financieras del sistema financiero que la Superintendencia de Bancos del Ecuador tiene identificadas con sus respectivas calificaciones del riesgo.

Tabla 1

Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Bancos privados (Información al 31 de marzo de 2016)

Institución Financiera	Firma calificador de riesgo	Calificación
Amazonas S.A.	Class International Rating	AA+
Bolivariano S.A.	Bank Watch Ratings / PCR Pacific S. A.	AAA-/ AAA-
Citibank N.A	Bank Watch Ratings	AAA
Capital S.A.	PCR Pacific S. A.	A
Comercial De Manabí S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	A-

Tabla 1

Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Bancos privados (Información al 31 de marzo de 2016) (Continuación)

Institución Financiera	Firma calificador de riesgo	Calificación
Comercial De Manabí S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	A-
Coop. Nacional S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	AA-
D-Miro S.A.	PCR Pacific S. A	A-
De Guayaquil S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	AAA / AAA-
De Loja S.A.	PCR Pacific S. A	AA+
De Machala S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	AA+ / AA+
Produbanco S.A	Bank Watch Ratings	AAA- /AAA-
Del Austro S.A.	Class International	AA- / AA-
Del Litoral S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	A-
Del Pacifico S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	AAA-/AAA-
DelBank	Bank Watch Ratings	BBB
Desarrollo De Los Pueblos S.A.	PCR Pacific S.A.	BBB
General Rumiñahui	Class International	AA+
Internacional S.A.	Bank Watch Ratings	AAA -
Finca S.A.	PCR Pacific S. A.	BB+
Pichincha C.A.	Bank Watch Ratings / PCR Pacific S.A.	AAA-/AAA-
Procredit S.A.	Bank Watch Ratings	AAA-/AAA-
Solidario S.A.	Class International Rating	AA+

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Tabla 2

Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Bancos públicos (Información al 31 de marzo de 2016)

Institución Financiera	Firma calificadora de riesgo	Calificación
Banco Del Estado	Bank Watch Ratings	AA+
Banco Nacional Fomento	Class International Rating	BB
Corporación Financiera Nac.	Class International Rating	BB

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Tabla 3

Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Sociedades financieras (Información al 31 de marzo de 2016)

Institución Financiera	Firma calificadora de riesgo	Calificación
Diners Club Del Ecuador S.A.	Bank Watch Ratings / Class International Rating	AAA-/AAA
Financiera De La Republica S.A. Firesa	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	A-
Financiera Del Austro S.A. Fidasa	Class International Rating	BBB-
Global Sociedad Financiera S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	A+
Financiera Interamericana S.A.	Class International Rating	BBB+
Financiera Leasingcorp S.A.	Soc.Cal.Riesgo Latinoamericana	BBB+
Proinco Sociedad Financiera S.A.	PCR Pacific S.A	E
Unifinsa Soc. Financiera S.A.	Class International Rating	AA-
Vazcorp Soc. Financiera S.A.	Class International Rating	BBB
Vision Fund. Ecuador	MicroFinanza Rating S.A.	BBB

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Tabla 4

Calificación de riesgo para las instituciones financieras – Cooperativas de ahorro y crédito (Información al 31 de marzo de 2016)

Institución Financiera	Firma calificadora de riesgo	Calificación
11 de Junio	Humphreys S.A.	BB+
15 de Abril	Humphreys S.A.	A
23 de Julio	Bank Watch Ratings	A-
29 de Octubre	Humphreys S.A.	A
9 de Octubre	Bank Watch Ratings	B+
Alianza del Valle	MicroFinanza Rating S.A.	A-
Andalucía	Humphreys S.A.	A+
Atuntaqui	MicroFinanza Rating S.A.	BBB
Biblian	MicroFinanza Rating S.A.	BBB
Cacpeco	PCR Pacific S.A. / Humphreys S.A.	AA-/AA-
Caja Central Cooperativa Financoop	PCR Pacific S.A.	A+
Calceta	Humphreys S.A.	BB
Coopccp Construcción Comercio y Producción Ltda.	Humphreys S.A. / Bank Watch Ratings	BBB+/BB
Chone	Humphreys S.A.	BBB-
Codesarrollo	MicroFinanza Rating S.A.	BBB
Comercio	MicroFinanza Rating S.A.	BB+
Coopad	Humphreys S.A.	B+
Cotocallao	Humphreys S.A.	BB+
El Sagrario	MicroFinanza Rating S.A.	A
Guaranda	Humphreys S.A.	BBB-

Tabla 4

Calificación de riesgo para las instituciones financieras – Cooperativas de ahorro y crédito (Información al 31 de marzo de 2016) (Continuación)

Institución Financiera	Firma calificadora de riesgo	Calificación
Juventud Ecuatoriana Progresista	MicroFinanza Rating S.A.	A+
La Dolorosa	Bank Watch Ratings	B
Manuel Esteban Godoy Ortega	Humphreys S.A.	BBB+
Oscus	Bank Watch Ratings	A+
Pablo Muñoz Vega	Humphreys S.A.	BBB+
Padre Julián Lorente	MicroFinanza Rating S.A.	B+
Pastaza	MicroFinanza Rating S.A.	A
CooProgreso	PCR Pacific S.A.	AA-
Riobamba	PCR Pacific S.A.	A-
San Francisco	Bank Watch Ratings	A+
San Francisco de Asís	Bank Watch Ratings	BB
San José	MicroFinanza Rating S.A.	BBB+
Santa Ana	MicroFinanza Rating S.A.	BB-
Santa Rosa	Humphreys S.A.	BBB+
Tulcán	Humphreys S.A.	A-
Jardín Azuayo	MicroFinanza Rating S.A.	A-
Cacpe Cac de la Pequeña Empresa de Loja	MicroFinanza Rating S.A.	BB-
Cámara de Comercio de Ambato	Humphreys S.A.	BB+
San Pedro de Tobaoda Ltda.	Humphreys S.A.	C
Mushuc Runa Ltda.	Humphreys S.A.	BBB-

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Tabla 5

Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Mutualistas (Información al 31 de marzo de 2016)

Institución Financiera	Firma calificadoradora de riesgo	Calificación
Ambato	Bank Watch Ratings	B+
Azuay	Bank Watch Ratings	A
Imbabura	Class International Rating	B
Pichincha	Class International Rating	AA

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Tabla 6

Calificación del riesgo para las instituciones financieras – Otras Instituciones (Información al 31 de marzo de 2016)

Institución Financiera	Firma calificadoradora de riesgo	Calificación
Titularización Hipotecaria	Bank Watch Ratings	A+
Interdin S.A.	Bank Watch Ratings	AAA-

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

4.2.1. Calificación de Riesgo

Cada institución del sistema financiero cuenta con su debida calificación de riesgo, las mismas que deben ser publicadas en sus agencias y respectivos canales de acceso, para que sus clientes tengan conocimiento de que nivel de riesgo han determinado las respectivas firmas calificadoras de riesgo.

Según indica la Superintendencia de Bancos del Ecuador las escalas de riesgo son:

AAA.- Con esta calificación se determina que la situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las

actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

AA.- La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

A.- La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de las instituciones financieras sea limitada y que sea superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

BBB.- Se considera que claramente esta institución financiera tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

BB.- La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la institución financiera haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución financiera para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

B.- Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución financiera tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las instituciones financieras con mejor calificación. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

C.- Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su

capacidad para soportar problemas inesperados adicionales. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

D.- La institución financiera tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución financiera podrá afrontar problemas adicionales. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

E.- La institución financiera afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

La Superintendencia de Bancos del Ecuador proporciona un ranking de las instituciones financieras con mayor número de clientes y un mayor índice de solvencia, el mismo que se ve afectado por la acogida de sus clientes basados a la calificación otorgada por las respectivas empresas calificadoras de riesgo o porque demuestran ser una institución sólida y a su vez otorgan a sus clientes mejores productos y servicios, logrando tener una mayor captación a nivel geográfico en el país, considerando lo indicado detallamos el ranking publicados por dicho organismo de control:

Bancos privados del Ecuador según número de clientes:

- Banco Pichincha, con un total 1'347,712 clientes
- Banco de Guayaquil, con un total 746,322 clientes
- Banco del Pacífico, con un total 498,417 clientes
- Banco Produbanco, con un total 431,504 clientes
- Banco Internacional, con un total, con un total 322,355 clientes
- Banco Bolivariano, con un total 321,090 clientes (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Bancos privados del Ecuador según nivel de solvencia:

- Banco Pichincha, con un patrimonio de \$ 75'422,000
- Banco del Pacífico, con un patrimonio de \$ 742'19,000
- Banco de Guayaquil, con un patrimonio de \$ 318'845,000
- Banco Produbanco, con un patrimonio de \$ 233'477,000

- Banco Internacional, con un patrimonio de \$ 190'927,000
- Banco Bolivariano, con un patrimonio de \$ 175'433,000
- Banco del Austro, con un patrimonio de \$ 111'204,000 (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

4.3. Principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil

Una vez efectuada la caracterización de los principales temas del sistema financiero y el conjunto de instituciones financieras que la conforman, se debe de determinar que instituciones financieras serán parte del análisis y desarrollo del proyecto de investigación sobre el impacto de los canales transaccionales en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.

Para lo cual se consideró los cuatro principales bancos de la ciudad y que tienen el mayor número de clientes según información de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, lo que permitirá soportar este trabajo de investigación al contar con una muestra representativa dentro de las instituciones del sistema financiero de Guayaquil.

Los bancos seleccionados son Banco Pichincha, Banco del Pacifico, Banco Guayaquil y Banco Bolivariano, para lo cuales se procederá a efectuar una caracterización de cada uno de ellos, con lo que se tendrá información que darán los elementos para efectuar el análisis del impacto en sus clientes por el uso de los canales transaccionales.

4.3.1. Banco Pichincha

Banco Pichincha se funda en abril del año 1906 como una compañía anónima, constituida entonces como un banco de emisión, circulación y descuento, estableció como actividad principal el manejo de fondos en el mercado de divisas. Por la excelente gestión y una impecable operación del cuerpo administrativo de ese entonces, se pudo poner en circulación fondos en el extranjero por un capital inicial de 600 mil sucres, hito que dio inicio a la vida del Banco Pichincha. Se conoce que su primera agencia se apertura en la propiedad de Juan Freile. Los primeros empleados de la agencia fueron seleccionados priorizando la excelente caligrafía, habilidad para matemáticas y

cálculos, debido a que en ese tiempo no existían máquinas contadoras en el país. (Banco Pichincha, 2016)

El primer directorio estuvo conformado por ilustres ecuatorianos entre ellos se encontraban el Sr. Manuel Jijón Larrea (presidente fundador), Manuel Freile Donoso e Ignacio Fernández Salvador (gerentes fundadores) fueron ellos los principales emprendedores de la época. En cuestión de dos años Banco Pichincha realizó su primer aumento de capital por más del triple de su inversión inicial. Dentro de los primeros 25 años de existencia del Banco, ya contaba con 28 empleados para su total funcionamiento. (Banco Pichincha, 2016)

En los años siguientes, se consolidó como una institución confiable dentro de la región sierra con agencias en los principales puntos de la ciudad capital. En adelante su crecimiento se dirigió a la región costa de nuestro país que logró auspiciando a instituciones nacionales como el Barcelona Sporting Club, equipo guayaquileño insignia de nuestro país, alianza con la que consiguió confirmar su liderazgo en la preferencia de los ecuatorianos en todas las regiones, cabe recalcar que Banco Pichincha junto a tres instituciones como son Banco del Pacífico, Banco Produbanco y Banco Bolivariano poseen más del 56% de la captación de los clientes en los servicios financieros en el Ecuador. (Banco Pichincha, 2016)

“En el año 2008 se reconoce a Banco Pichincha como el mejor Banco del Ecuador según *Latin Finance*, *Euromoney* y *Global Finance* y posteriormente en el año 2011, por segundo año consecutivo, Banco Pichincha entre los 25 mejores de América Latina según *América Economía*”. (Banco Pichincha, 2016)

En base a información recopilada en la página *web* de la Superintendencia de Bancos del Ecuador a agosto del 2016, Banco Pichincha cuenta con el 35.52% de participación en el mercado del sector financiero del Ecuador. A continuación, en la Tabla 7 se detalla el número de clientes del Banco Pichincha a nivel de regiones.

Tabla 7

*Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador
(Información a agosto de 2016)*

Banco Pichincha	
Región	Porcentaje de Clientes
Costa	29.54%
Sierra	40.18%
Amazónica	41.87%
Insular	30.50%

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Una variable importante para el presente trabajo de investigación son las captaciones de clientes por región, para el Banco Pichincha la Superintendencia de Bancos del Ecuador en su página *web* proporciona información detallada de los meses del año 2016, como se lo demuestra en la Tabla 8:

Tabla 8

Captaciones de clientes por región – Banco Pichincha (Información del año 2016, en dólares)

Institución Financiera	Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
	Amazónica	122,220	122,841	110,636	111,210	110,447	111,686	113,215
Banco Pichincha	Costa	1'399,051	1'404,810	1'402,988	1'376,984	1'362,600	1'370,510	1'432,128
	Insular	6,131	6,167	6,221	6,185	6,132	6,204	6,297
	Sierra	1'879,901	1'884,258	1'880,737	1'891,553	1'885,499	1'896,627	1'908,417
Total Banco Pichincha		3'407,303	3'418,076	3'400,582	3'385,932	3'364,678	3'385,027	3'460,057

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

El crédito de consumo es el principal producto que ofrece a sus clientes el Banco Pichincha, en la Tabla 9 que se presenta a continuación se detalla por provincias los montos efectuados y a su vez el total de esta cartera.

Tabla 9*Crédito de consumo – Banco Pichincha (en dólares)*

Institución Financiera	Provincia	31/08/2016
Banco Pichincha	Bolívar	9'546,519.91
	Cañar	1'295,921.42
	Cotopaxi	25'482,904.52
	El Oro	42'868,924.27
	Esmeraldas	19'456,379.54
	Imbabura	31'310,257.74
	Loja	2'605,680.23
	Los Ríos	29'13,254.14
	Manabí	58'100,235.24
	Morona Santiago	2'298,853.24
	Napo	3'820,173.77
	Orellana	12'006,036.83
	Pastaza	4'365,544.82
	Pichincha	1,301'276,009.00
	Santa Elena	9'002,224.67
	Sucumbíos	13'873,331.31
	Azuay	4'236,230.52
	Carchi	7'742,411.69
	Chimborazo	17'679,527.93
	Guayas	134'300,114.75
Tungurahua	36'647,133.18	
Santo Domingo de los Tsáchilas	20'143,550.29	
Total Banco Pichincha		18,301'919,219.35

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

4.3.2. Banco del Pacífico

Fue creado en 1972 por el empresario Marcel J. Laniado. Banco del Pacífico fue el primer banco a nivel latinoamericano en introducir a sus canales transaccionales electrónicos de servicios a los cajeros automáticos, por lo que se constituyó en pioneros del uso de la tecnología para las transacciones financieras locales. (Banco del Pacífico, 2016)

En el año 2001 pasó a manos del Estado luego de la crisis financiera en Ecuador de 1999, posteriormente, el manejo del banco fue transferido a una administración extranjera con miras a una eventual venta. Pero, en 2011 el

presidente del directorio del Banco Central del Ecuador anunció que el Banco del Pacífico permanecería en poder del Estado. También se anunció que el banco poseía \$1.500 millones de dólares en activos y un patrimonio que alcanzaba los \$500 millones de dólares. (Banco del Pacífico, 2016)

Desde que su administración pasó al Estado ha sido el pilar financiero de varios de los planes de desarrollo del Gobierno, como por ejemplo la entrega de créditos para vivienda por medio del Ministerio de Vivienda en el año 2009. (Banco del Pacífico, 2016)

En junio de 2013 Banco del Pacífico asumió los créditos educativos y becas que antes los otorgaba el IECE (Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas). En septiembre de 2013, el banco presentó un plan bajo el nombre de "Tu Banco Banco Aquí", con el objetivo de abrir más de 2000 puntos de atención al cliente en barrios populares. (Banco del Pacífico, 2016)

En base a información recopilada en la página *web* de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBS) a agosto del 2016, Banco del Pacífico cuenta con el 22,52% de participación en el mercado del sector financiero del Ecuador. A continuación, en la Tabla 10 se detalla el número de clientes del Banco Pacífico a nivel de regiones.

Tabla 10
Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador
(Información a agosto de 2016)

Banco del Pacífico	
Región	Porcentaje de Clientes
Costa	11.00%
Sierra	7.94%
Amazónica	1.66%
Insular	69.50%

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Banco del Pacífico de acuerdo a la información detallada es un banco muy fuerte en el sector insular, acaparando prácticamente en su mayor parte esta región del país. De acuerdo a la distribución geográfica, en la Tabla 11 se detalla la captación de clientes por esta banca desde principio de este año.

Tabla 11

Captaciones de clientes por región – Banco del Pacífico (Información año 2016, en dólares)

Institución Financiera	Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Banco del Pacífico	Amazónica	3,534	3,700	3,861	4,024	4,137	4,263	4,368
	Costa	491,089	496,227	503,432	509,478	514,446	520,700	526,429
	Insular	13,592	13,718	13,824	13,890	13,999	14,116	14,233
	Sierra	343,774	350,258	356,078	361,247	364,520	368,269	372,677
Total Banco del Pacífico		851,989	863,903	877,195	888,639	897,102	907,348	917,707

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Como un análisis de forma independiente a cada banco, en la Tabla 12 se muestra que el principal producto del Banco del Pacífico son los créditos comerciales de acuerdo a la distribución geográfica mostrada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Tabla 12

Créditos Comerciales – Banco del Pacífico (en dólares)

Institución Financiera	Provincia	31/08/2016
Banco del Pacífico	Cañar	2'170,748.77
	Cotopaxi	257,722.86
	El Oro	19'066,355.29
	Galápagos	2'191,342.61
	Imbabura	17'784,264.03
	Loja	240,770.15
	Los Ríos	11'533,284.44
	Manabí	88'430,285.78
Pastaza	26,887.33	

Tabla 12*Créditos Comerciales – Banco del Pacífico (en dólares) (Continuación)*

Institución Financiera	Provincia	31/08/2016
Banco del Pacífico	Pichincha	340'596,045.23
	Santa Elena	2'843,807.55
	Azuay	47'853,401.61
	Chimborazo	1'203,663.43
	Guayas	347'984,770.37
	Tungurahua	12'187,906.34
	Santo Domingo de los Tsáchilas	3'386,188.54
Total Banco del Pacífico		897'75,444.33

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

4.3.3. Banco Guayaquil

Banco Guayaquil inició sus actividades el 20 de diciembre de 1923, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, un Banco extranjero con capital inicial de S/.2'000,000 de sucres. Se constituyó como un banco sólido hasta 1941, y fue entonces cuando estalló la Segunda Guerra Mundial, e Italia se convirtió en parte del Eje Roma-Berlín, intentando nacionalizar el banco, ante estos sucesos una reforma del 14 de agosto de 1941 cambia los estatutos y su denominación por Banco Nacional del Ecuador. (Banco Guayaquil, 2016)

El 24 de septiembre de 1941, una nueva escritura pública lo denomina Banco Guayaquil, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Hasta ese entonces el capital del Banco era de S/.20'000,000 de sucres. El Banco siguió incrementado varias veces su capital pagado y en noviembre de 1982 su capital asciende aproximadamente a 310 millones de sucres. (Banco Guayaquil, 2016)

El 9 de mayo 1984, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del Banco Guayaquil. Desde esta fecha, la nueva administración del Banco de Guayaquil S.A. aplica un enfoque moderno de Banca, adquiere los equipos de computación más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa BG. (Banco Guayaquil, 2016)

Con las reformas que se realizaron a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto de 1990 surge la fusión entre el Banco de Guayaquil S.A. y la Financiera del Sur S.A. Finansur. Así se crea el Banco de Guayaquil S.A., con un capital pagado de 8.200 millones de sucres. En 1933 el Banco Guayaquil empieza su programa de planeación estratégica. Entre sus objetivos están la mejora continua de sus servicios al cliente y el desarrollo como institución líder en el sistema Bancario Nacional. (Banco Guayaquil, 2016)

El 29 de marzo de 1995, la Junta de Accionistas del Banco de Guayaquil S.A., aprueba suscribir un convenio de responsabilidad con las compañías subsidiarias: Guayaquil Bank, Administradora de Fondos BG, Casa de Valores Multivalores BG y Río Guayas Cía. de Seguros y Reaseguros. Este convenio compromete el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el Banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias. (Banco Guayaquil, 2016)

En 1997 Banco Guayaquil se fusiona con el Banco Sociedad General y se convierte en uno de los Bancos más grandes del país. En abril del 2006, el Banco Guayaquil mejoró su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Dos revisiones trimestrales posteriores por parte de la Calificadora de Riesgo, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los Bancos privados Nacionales. Esta calificación, es la máxima de la Banca Ecuatoriana concedida al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su excelente reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado

bursátil. Banco Guayaquil lanza al mercado el Banco del Barrio en el año 2008, lo cual es una alianza estratégica entre los grandes emprendedores de pequeños negocios en todo el Ecuador con la finalidad de ofrecer servicios bancarios a los ecuatorianos en todo el territorio nacional. (Banco Guayaquil, 2016)

El 19 de Abril de 2012, en cumplimiento con la Ley de Regulación y Control del Poder de Mercado, Banco Guayaquil culmina el proceso de venta de todas sus subsidiarias: Administradora de Fondos BG, Casa de Valores Multivalores BG y Río Guayas Cía. de Seguros y Reaseguros. (Banco Guayaquil, 2016)

El Banco Guayaquil da un paso adelante y se presenta ante el público con una imagen renovada. El cambio de imagen incluye un nuevo logo, un nuevo estilo y manera de comunicarse y un cambio en el nombre: a partir del 2014 se elimina el “de” para pasar a llamarse Banco Guayaquil. Banco Guayaquil ofrece herramientas de vanguardia y elimina barreras a través de múltiples puntos de contacto y plataformas financieras disponibles 24/7 con la mayor innovación, solidez y la cobertura más amplia. (Banco Guayaquil, 2016)

En la Tabla 13 detalla que el Banco Guayaquil cuenta con el 12.84% de participación en el mercado del Ecuador, distribuido de la siguiente forma:

Tabla 13

*Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador
(Información a agosto de 2016)*

Banco Guayaquil	
Región	Porcentaje de Clientes
Amazónica	7.13%
Costa	23.30%
Insular	7.25%
Sierra	10.98%

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Para el presente trabajo de investigación una variable importante a analizar son las captaciones de clientes por región, para el Banco Guayaquil la Superintendencia de Bancos del Ecuador en su página *web* proporciona información detallada de los meses del año 2016, como se muestra en la Tabla 14:

Tabla 14

Captaciones de clientes por región –Banco Pichincha (Información del año 2016, en dólares)

Institución Financiera	Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
	Amazónica	112,220	112,841	111,636	112,210	1,1,447	112,686	114,215
Banco Pichincha	Costa	1'499,051	1'904,810	1'902,988	1'976,984	1'362,600	1'370,510	1'432,128
	Insular	7,131	7,167	7,221	7,185	7,132	7,204	7,297
	Sierra	1'779,901	1'384,258	1'880,737	1'291,553	1'885,499	1'896,627	1'908,417
Total Banco Guayaquil		3'407,303	3'418,076	3'400,582	3'385,932	3'364,678	3'385,027	3'460,057

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

En la Tabla 15 se muestra que el Banco de Guayaquil ofrece a sus usuarios una serie de servicios y productos, siendo de principal aceptación sus créditos comerciales, logrando posesionarse geográficamente de la siguiente forma:

Tabla 15

Créditos Comerciales – Banco de Guayaquil (en dólares)

Institución Financiera	Provincia	31/08/2016
Banco Guayaquil	Cañar	1'170,748.77
	Cotopaxi	257,722.86
	El Oro	20'066,355.29
	Galápagos	2'191,342.61
	Imbabura	15'784,264.03
	Loja	240,770.15
	Los Ríos	13'533,284.44

Tabla 15*Créditos Comerciales – Banco de Guayaquil (en dólares) (Continuación)*

Institución Financiera	Provincia	31/08/2016
Banco Guayaquil	Manabí	87'430,285.78
	Pastaza	26'887.33
	Pichincha	340'596,045.23
	Santa Elena	2'843,807.55
	Azuay	49'853,401.61
	Chimborazo	1'203,663.43
	Guayas	447'984,770.37
	Tungurahua	10'187,906.34
	Santo Domingo de los Tsáchilas	4'386,188.54
Total Banco Guayaquil		997'757,444.33

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

4.3.4. Banco Bolivariano

El Banco Bolivariano fue fundado el 19 de abril de 1979 e inició operaciones comerciales el 13 de marzo de 1980 en la ciudad de Guayaquil, para entonces inició con el capital pagado más alto de la banca ecuatoriana, 150 millones de sucres. A finales de 1991 concretó la fusión con la Financiera Guayaquil. En 1999 dio paso a la banca electrónica a través de su página *web* y dos años más tarde lanzó al mercado la marca Ecuagiros, especializada en el envío y pago de remesas familiares. (Banco Bolivariano, 2016)

Banco Bolivariano es reconocido a nivel local por su prioridad hacia la pequeña industria, las finanzas, el agro y el comercio. El Banco Bolivariano ha manejado desde sus inicios una importante política de servicio al cliente, fortaleza que lo ha hecho acreedor a una premiación internacional "*Great Place to work*" en 2011 por el apoyo constante al perfeccionamiento de las habilidades profesionales de sus colaboradores. (Banco Bolivariano, 2016)

“Banco Bolivariano es la institución que tiene mayor inversión en sus canales de comunicación (en relación a sus ingresos) lo que la constituye como una de las cuatro instituciones bancarias más importantes del sistema financiero ecuatoriano”. (Banco Bolivariano, 2016)

Banco Bolivariano cuenta con el 4.99% de participación en el mercado del Ecuador, esta banca no se encuentra establecida en la región amazónica tanto como en la insular; en la Tabla 16 se muestra el detalle de la región costa y sierra:

Tabla 16
Participación Sector Financiero por regiones del Ecuador
(Información a agosto de 2016)

Banco Bolivariano	
Región	Porcentaje de Clientes
Costa	7.90%
Sierra	7.90%
Amazónica	-
Insular	-

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

En la Tabla 17, El Banco Bolivariano según su captación de los productos que ofrece logra tener una distribución geográfica de sus clientes de la siguiente manera:

Tabla 17
Captaciones de clientes por Región – Banco Bolivariano (Información año 2016, en dólares)

Institución Financiera	Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Banco Bolivariano	Costa	392,005	389,017	388,093	387,949	388,504	388,732	387,368
	Sierra	105,847	104,843	103,901	103,462	102,733	101,512	100,425
	Total Banco Bolivariano	497,852	493,860	491,994	491,411	491,237	490,244	487,793

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Los créditos comerciales ofrecidos por el Banco Bolivariano es el producto de mayor aceptación por sus clientes por los beneficios que ofrecen, en la Tabla 18 se muestra la captación que presentan dentro del mercado.

Tabla 18

Créditos Comerciales – Banco Bolivariano (en dólares)

Institución Financiera	Provincia	31/08/2016
Banco Bolivariano	Cañar	965,731.56
	Cotopaxi	5,000.00
	El Oro	6'580,585.26
	Esmeraldas	295'598.22
	Imbabura	149,512.61
	Loja	813,013.45
	Los Ríos	9'211,797.08
	Manabí	2'847,989.90
	Pichincha	166'120,250.04
	Santa Elena	1'448,465.05
	Azuay	63'916,002.98
	Guayas	709'506,527.72
	Tungurahua	11'160,039.95
	Santo Domingo de los Tsáchilas	4'085,232.94
Total Banco Bolivariano		977'100,751.76

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

4.4. Usos de canales transaccionales electrónicos en las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil

En un era en que la tecnología se ha incorporado en casi todo tipo de negocios, un elemento fundamental en dicha incorporación ha sido el internet, el que ha dado un giro desde

un enfoque en los años 80 basado en dar acceso a la información, hoy en día es la vía para que la información y los negocios operen en el mundo actual; las instituciones financieras están conscientes del avance de la misma y son las que más han invertido y explotado desde el punto de vista de los negocios, soportándose en los desarrollos tecnológicos para poner a disposición de los usuarios sus servicios a través de los canales transaccionales electrónicos, y de esa manera poder brindar una mejor relación comercial con sus clientes.

Los clientes de las instituciones financieras, cada día se vuelven más exigentes y buscan una atención ágil y segura; y con los desarrollos tecnológicos estas instituciones han podido cubrir dicha demanda de sus clientes, es así que desde la década de los 80, una institución financiera ecuatoriana instaló los primeros cajeros automáticos, con este concepto revolucionó la manera de realizar las transacciones bancarias, como son los pagos y consultas, y a su vez disminuyó en gran cantidad las colas que se formaban en las instituciones financieras para que los clientes tengan una atención por ventanillas.

Desde esa década de los 80 a la actualidad, los servicios financieros han implementado más tecnologías en sus servicios, para brindar mayores facilidades, por lo tanto, el principal objetivo alcanzado ha sido la accesibilidad que se ofrece a sus clientes, gracias al desarrollo de canales transaccionales electrónicos y de comunicaciones.

Ese acelerado desarrollo tecnológico y su incorporación en las instituciones financieras a través de los canales transaccionales para llegar a sus clientes es la base conceptual del presente proyecto de investigación, para lo cual se necesita conocer o tener una caracterización de dichos canales transaccionales que existen en las principales instituciones financieras de Guayaquil, con lo cual se tendrían los elementos para poder evaluar el impacto en los usuarios de los mismos.

4.4.1. Canales transaccionales electrónicos

Los canales transaccionales electrónicos son un servicio que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes, para efectuar las diferentes transacciones bancarias; estos canales transaccionales se los identifican como banca virtual, banca electrónica, *home banking*, entre otros.

Los canales transaccionales electrónicos son un medio que gestionan y facilitan las transacciones de los usuarios del sistema financiero, apoyándose en una plataforma virtual

que trabaja con el ingreso de un usuario y una contraseña del cliente y a su vez establecen un vínculo entre el usuario, la tecnología y la institución financiera; formando una acción inmediata de acuerdo a la petición realizada por el usuario.

Además, se presentan como una herramienta que las instituciones financieras ponen a disposición de sus clientes con el objetivo de facilitar sus operaciones habituales, por lo que permiten efectuar transacciones financieras y personales de una manera fácil y segura; es un método para cautivar a sus clientes y competir con otras instituciones financieras dentro del mercado.

Actualmente, existen clientes que efectúan sus transacciones bancarias a través del uso de la plataforma bancaria por medio del internet, ya sea para cancelar la tarjeta de crédito que utilizaron al momento de realizar las compras del supermercado o para transferir dinero que va ser destinado al ahorro con tan solo dando un clic, o efectuar pagos de sus servicios contratados o simplemente para consultar sus movimientos.

Según Salazar (1993), indicó que a pesar de la temporal situación crítica, los bancos invirtieron cuantiosas sumas en la expansión técnicas de sus capacidades informáticas; es decir, que se preocuparon en poseer una plataforma de alta tecnología en la que sus clientes no solamente pueden tener acceso a la información general de la institución, sino que pueden realizar diferentes operaciones como:

- Verificar saldos y estados de cuenta
- Transferir fondos
- Realizar inversiones
- Depositar a diferentes cuentas tanto propias como de terceras personas
- Pagar tarjetas de crédito
- Pagar servicios como agua, luz, teléfono, impuestos, matrículas vehiculares, entre otros.

El uso de los diferentes canales transaccionales de las instituciones financieras ha ocasionado que los usuarios de los mismos estén más cerca de las instituciones financieras y que utilicen en un mayor número sus servicios con un cierto nivel de seguridad en cada una de sus transacciones; entre los beneficios por el uso de los canales transaccionales para los clientes de las instituciones financieras se destacan:

- Ahorro de tiempo
- Reducción de gastos
- Evitar costos de mantenimiento y comisiones
- Brindar seguridad, confianza y comodidad
- Facilitar el uso, se convierte en un sistema atractivo al momento de realizar transacciones bancarias
- Contribuir al cuidado de la naturaleza, por medio de la reducción de documentos
- Evitar el tiempo de espera en la fila de los bancos
- Evitar hacer los pagos en sucursales o en ventanillas de las prestadoras de servicios, con el riesgo de llevar dinero en efectivo

Una de las principales desventajas de los canales transaccionales electrónicos es que ciertos países o zonas rurales no mantienen sistema de internet por lo que no pueden contar con el acceso a los servicios que brindan las instituciones financieras y la otra desventaja importante son los riesgos que están inmersos por el uso de estas tecnologías y canales transaccionales para los usuarios de los mismos.

4.4.2. Acceso a los canales transaccionales electrónicos: uso, identificación y prevención de fraudes

Una de las principales causas que limita el uso de los canales transaccionales de las instituciones financieras es el riesgo de los delitos cibernéticos, desde que le roben su clave de acceso o le clonen su tarjeta, entre otros, pero en la actualidad, las diferentes instituciones financieras han invertido grandes cantidades de dinero en el uso de la banca electrónica, para que a su vez cubra con todas las medidas de seguridad que debe de disponer un usuario.

Es por lo indicado que Suriaga, Bonilla y Sánchez (2016), recomendaron que los usuarios de la banca *online* deben tener un sistema operativo y antivirus actualizado, contraseñas que deben cambiarse cada dos o tres meses, no dejar al alcance de nadie las mismas ni tenerlas copiadas las contraseñas. Además, indican que la conformación de la contraseña deben ser letras en mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, así de esta manera se disminuyen los riesgos y se podría realizar las transacciones u operaciones de manera segura.

Adicionalmente la BBVA *Innovation Center* en su artículo indicó:

En un futuro cercano, es posible que no tengamos que recordar contraseñas complejas o preocuparnos por el robo de las mismas. Huellas dactilares, el iris, el reconocimiento facial y de voz, la palma de la mano y hasta sistemas de reconocimiento de los latidos del corazón se está explorando para fines de autenticación. Los bancos en Singapur han lanzado aplicaciones móviles que utilizan la función *TouchID* del iPhone para la autenticación de huellas digitales. Algunas instituciones financieras también han estado explorando el uso de la biometría de voz en sus servicios de banca por teléfono y en los centros de llamadas. (BBVA Innovation Center, 2016)

Pero a pesar de todas las medidas de seguridad que puedan implementarse por parte de las instituciones financieras, existen los famosos *hackers*, que por medio de mensajes de correo electrónico envían información de diferentes instituciones financieras invitándolos a que ingresen a dichas páginas *web* no autorizadas para poder obtener información de los clientes de las instituciones financieras y efectuar fraudes electrónicos o también conocido como *phishing*, en el que se intenta obtener datos de identidad del usuario, para luego poder ejecutar transacciones no autorizadas. Los estafadores por medio del correo electrónico incluyen un nexa en el que lleva al usuario a una página *web* falsificada, y ellos estimando estar en la página *web* segura, ingresan usuario, clave y otra información relevante para terceros, con dichos datos estos estafadores efectúan transacciones no autorizadas causando pérdidas económicas.

Este tipo de robo de identidad se está haciendo cada vez más popular por la facilidad con que personas normalmente revelan información personal a los estafadores, incluyendo números de tarjetas de crédito y números de códigos de seguridad. Una vez que esta información es conocida, los estafadores pueden usar datos personales para establecer cuentas ficticias utilizando el nombre del perjudicado, consumir el crédito de la víctima, e inclusive evitar que la víctima pueda acceder a sus cuentas.

La siguiente figura muestra un caso frecuente de *phishing* cuando los hackers envían un mensaje de correo electrónico a la víctima y solicitan información personal.

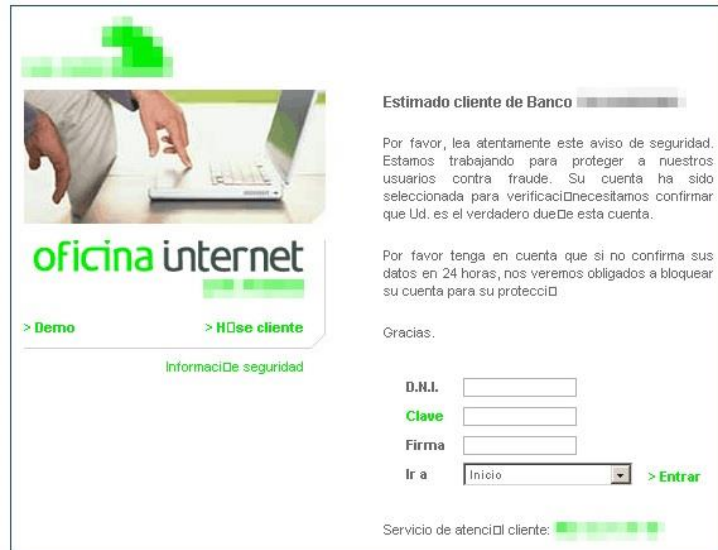


Figura 13. Ejemplo de phishing en acceso a institución financiera
 Nota. Tomado de Panda Security (2016)

Es por eso que las instituciones financieras recomiendan a sus usuarios para evitar ser víctimas de los estafadores seguir los siguientes consejos:

- Si recibe un correo electrónico que le pide información personal o financiera, no responda.
- Si el mensaje lo invita a acceder a una página *web* a través de un enlace incluido en su contenido, no lo haga.
- No envíe información personal usando mensajes de correo electrónico.
- No acceda desde lugares públicos.
- Verifique los indicadores de seguridad de la página *web* en el cual ingresa información personal.
- Mantenga actualizado el software de su computador.
- Revise sus resúmenes bancarios y de tarjetas de crédito tan pronto los reciba.
- No descargue ni abra archivos de fuentes no confiables.
- No conteste ningún mensaje que resulte sospechoso.
- Permanezca siempre atento para evitar el acceso indebido a su información personal.

(Condori, 2013)

A pesar de las modalidades peligrosas a las que se expone el usuario a manejar sus cuentas bancarias por internet, el avance tecnológico ha ocasionado una revolución en el sistema financiero, con respecto al uso del autoservicio, el futuro de la banca y los cajeros

inteligentes; la digitalización y las herramientas biométricas; y las tecnologías verdes. Aprovechando su posición y su influencia en la sociedad, actualmente las instituciones financieras utilizan mucho la tecnología para aumentar la demanda de sus productos y mejorar la calidad de su servicio.

Dentro de esta evaluación se ha definido que los tres canales electrónicos más reconocidos dentro de la ciudad de Guayaquil por los usuarios de las instituciones financieras son la banca *online*, banca móvil y el cajero multifunción, para lo cual se efectuará una caracterización de cada uno de ellos para poder contar con la información que permita efectuar el análisis del impacto en los usuarios por el uso de los mismos.

4.4.3. Banca *online*

Al igual que internet, el desarrollo del *web* no se debe a una única persona, pero si buscamos al padre de la *web*, este es Tim Bernes-Lee, quien en el año de 1989 establece esta herramienta. La *web* era un método de hipertexto para distribuir información basada en internet, concebido originalmente para funcionar como una herramienta de comunicación entre los científicos nucleares del CERN (Organización Europea de Investigación Nuclear) y desde ese entonces hasta la actualidad se ha conservado como un método que emplean todas las empresas como un medio para un mejor contacto con sus clientes y usuarios, como es el caso de las instituciones financieras.

Para una institución financiera tener una página *web* usable y atractiva es esencial, en muchos casos es su objetivo principal para captar nuevos clientes o mantener a los actuales.

Es de conocimiento general que a nivel mundial la banca virtual ha conseguido mucho prestigio desde la era del internet, y este incremento se justifica por la facilidad de interacción que brindan las soluciones desarrolladas en la *web* junto con los bajos costos operativos en los que incurren los bancos por cada transacción realizada.

Según la IDE Business School (2007), en nuestro país, cada vez son más los usuarios que acceden a servicios *online* como consulta de saldos, pagos de servicios básicos, transferencias de fondos entre cuentas e incluso transacciones de poco monto (como la compra de minutos de telefonía celular).

Como indica la Superintendencia de Bancos del Ecuador en su página *web*:

Recientemente y gracias a un gran avance que existe en la cobertura de internet muchas instituciones financieras han implementado este medio de comunicación como el principal punto de contacto con su clientela. Por este medio el cliente puede informarse acerca de los diferentes productos que ofrece la institución financiera y de igual manera puede proceder a realizar diferentes operaciones. (Superintendencia de Bancos, 2016)

A continuación se exponen ciertas características que requiere una página *web* para que sus usuarios busquen transaccionar por medio de este canal transaccional electrónico:

Transaccional: La página *web* de una institución financiera debe brindar una extensa gama de funcionalidades para que de esta manera los usuarios sientan que no es indispensable asistir a una sucursal bancaria para gestionar sus transacciones cotidianas.

Fácil de usar: No basta con tener toda una gama completa de las diferentes transacciones bancarias si estas no son sencillas al momento de su uso. Si el cliente tiene que emplear mucho tiempo para ejecutar una transacción hay algo que no está del todo bien en la estructura de la página, el cliente debe sentir agrado al navegar por la página *web*. Una forma de medir la satisfacción del usuario es con una investigación de usabilidad, para después efectuar una corrección de los inconvenientes encontrados; esta investigación se la puede realizar de una manera repetitiva.

Acceso sencillo: La página *web* debe ser accesible para todo público, por lo que se debe tener en cuenta que sea navegable por personas con diferente grado cultural. Existen tres elementos básicos que se debe considerar al momento de presentar al usuario una página *web*: (a) el tamaño de las fuentes, (b) el texto que la componen, y (c) que las imágenes tengan un texto alternativo.

Eficacia y eficiencia: La eficacia se desarrolla al momento que el usuario logra su objetivo dentro de la página *web* y la eficiencia se basa en cuánto tiempo incurra para cumplir el objetivo principal.

24 x 7: La página *web* y todos sus componentes deben estar disponibles para sus usuarios los siete días de la semana y las 24 horas del día.

Seguridad: La página *web* debe de tener un alto nivel de seguridad al momento de navegar, ya que es uno de los temas más delicados para los usuarios de las instituciones financieras.

Coherencia / Consistencia: La información que presenten las instituciones financieras debe ser igual en sus diferentes medios para transaccionar. No todos los centros de contacto tienen que darse a través de la página *web*, se debe agregar adecuadamente otros canales transaccionales electrónicos y en lo más oportuno con la incorporación de banca móvil.

Oferta comercial: Las instituciones financieras deben también saber vender por medio de su página *web*, ofrecer al usuario promociones exclusivas que lo diferencien de la competencia.

Todo este conjunto de características hacen que los clientes de las diferentes instituciones financieras sientan gran porcentaje de confianza al efectuar transacciones por la página *web* y continúen con la fidelidad hacia su banco.

El desarrollo tecnológico del internet y el uso de páginas *web*, la penetración de las mismas en el medio y la implementación de estas tecnologías por las instituciones financieras, permitieron que productos como la banca *online* hoy sea uno de los canales electrónico más utilizados por los usuarios de las instituciones financieras.

La banca *online* es un canal electrónico en el que la institución financiera hace uso de la tecnología para dar a conocer sus productos y servicios, información institucional, formularios y solicitudes, novedades, entre otros; a través de su página *web*, que es un espacio en que el usuario realiza operaciones bancarias a través de su computador como si estuviese en una agencia bancaria.

En la banca *online* se puede realizar cualquier tipo de transacción por medio de la cuenta previamente ingresada por el usuario, entre las transacciones se encuentran:

- Consulta de saldos y movimientos de la cuenta
- Consulta de saldos y movimientos de la tarjeta de crédito
- Transferencias propias y a terceros
- Pago de servicios básicos

- Pago de tarjetas de crédito
- Ubicar oficinas y cajeros más cercanos
- Compra de tiempo aire para el teléfono móvil
- Consulta de tasas de interés
- Apertura de pólizas de inversión
- Solicitud de chequeras
- Reporte por robo o pérdida de tarjeta de débito / crédito
- Canales de atención: asesores y simuladores virtuales (crédito, cuentas, pólizas), entre otros.

El acceso a internet, el contenido de la página *web* junto con la estructura del diseño de la misma, personifica fundamentalmente lo que se entiende como banca *online*, que es un ambiente físico en un canal transaccional. Estos ámbitos constituyen la parte innovadora que interviene para fortalecer la posición de la institución financiera dentro del mercado.

Con el objetivo de eliminar el recelo y el riesgo percibido por el usuario en el desarrollo de sus transacciones financieras por medio de la banca *online* y con el ánimo de dotar de una mayor seguridad al consumidor, las instituciones financieras deciden integrar en su banca *online* un diseño profesional e interesante así como un contenido completo en información útil y real dirigida al usuario y una estructura de navegación sencilla.

4.4.4. Banca móvil

Con la creación de los teléfonos celulares en el año de 1973 por Martin Cooper, antiguo director general de Motorola, la simplicidad para poder comunicarse cambió radicalmente, es así que ahora no sólo sirve para realizar llamadas o enviar mensajes, sino para poder efectuar transacciones financieras de una manera fácil y segura, gracias a las aplicaciones que las instituciones financieras han desarrollado e implementado para sus clientes.

Las primeras aplicaciones para teléfonos celulares aparecieron a finales del año 1990 y fueron muy básicas, como un planificador de agenda, juegos, editores de canciones, entre otros. Actualmente el Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Banco del Austro, Banco Bolivariano, Banco del Pacífico, Banco Produbanco Grupo Promérica y el Banco Internacional ofrecen a sus usuarios una aplicación móvil que se puede descargar gratis desde

Play Store para teléfonos con sistema operativo *Android* o desde el *App Store* para iOS (sistema operativo móvil de la multinacional *Apple Inc.*).

La banca móvil surge bajo el origen de la banca *online* y con el gran impacto que han generado los teléfonos móviles en la humanidad con sus características y funciones. Es una manera de mantener la lealtad del cliente con su banco, por lo que le permite estar en contacto con su institución financiera las 24 horas del día, los siete días de la semana, y lo que resulta aún más atrayente, es que permite tener acceso desde cualquier lugar del mundo. Todo esto es gracias a que la gran mayoría de los teléfonos móviles tienen integrada la función de conectarse a internet.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador define a la banca móvil como: “los servicios suministrados por las instituciones del sistema financiero a los clientes a través de equipos celulares mediante los protocolos propios de este tipo de dispositivos.” (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

La banca móvil o *mobile banking* es una aplicación que ofrecen las instituciones financieras para tener al banco las 24 horas del día sin importar el lugar en el que la persona se encuentre, con este servicio el usuario puede utilizar su teléfono móvil, descargar la aplicación del banco de su elección y realizar: consultas, pagos y transferencias con rapidez y con altos estándares de seguridad. Hoy en día este servicio representa el tercer canal transaccional de los bancos, después de las oficinas y la banca *online*.

Este sistema no solamente que es seguro, sino que certifica en todo momento la protección del dinero y la identidad de los clientes de la institución financiera; entre las características que se presentan al usar este canal transaccional electrónico se detalla:

- No más tiempo de espera: Al tener acceso a las cuentas bancarias desde el teléfono móvil, no existe la obligación de ir al banco o esperar en la fila para poder ser atendido en una ventanilla.
- Evitar fraudes: El uso del teléfono móvil es un estilo más seguro de hacer función de los productos que brindan las instituciones financieras, por lo que las operaciones como: transferencias en cuentas propias, pagos de servicios y de tarjetas de crédito, serán autorizados por medio de componentes de seguridad (clave transaccional o de

coordenadas) que certifica en todo momento la protección del dinero y de la identidad del usuario.

- Pagar y comprar: Se espera que en un futuro el teléfono móvil trabaje como un punto de venta en el cual permita adquirir o cancelar cosas sencillas como una carrera del taxi, requerir créditos o financiamientos por medio del mismo.

Por medio de las características antes detalladas, se espera que los usuarios confíen más en las aplicaciones móviles y puedan realizar sus transacciones bancarias con total seguridad y confianza.

La Revista Líderes mencionó:

Guillermo Maldonado, gerente de marketing de Claro en Ecuador; indica que para avanzar con el desarrollo de la banca móvil en el país, debe existir sinergia entre el banco, la operadora de telefonía y los usuarios para masificar la banca virtual y facilitar las transacciones rápidas y seguras. La ventaja es que el usuario está en contacto permanente con el banco y no tiene la necesidad de ir a una agencia para hacer su transacción y de esta manera la institución financiera se libera de personas en su punto de atención. La idea es manejar la cuenta de forma sencilla y hacer las transacciones que se hacen en un banco, Internet o en los cajeros, ahora en el celular. (Revista Líderes, 2012)

Los servicios con los que se pueden operar a través del canal transaccional de la banca móvil son los siguientes:

- Consultas de saldos
- Movimientos de cuenta
- Transferencias propias y/o a terceros
- Pago de servicios básicos
- Pago de tarjetas de crédito
- Ubicar oficinas y cajeros más cercanos
- Compra de tiempo aire para el teléfono móvil

Entre los avances que han surgido con la banca móvil, se menciona el caso del Banco Guayaquil que desarrolló un convenio con la compañía Claro para que los usuarios de esa

institución financiera se suscriban a todos los servicios bancarios desde su teléfono móvil. Este método no requiere de un teléfono inteligente con disponibilidad de conexión a internet, por lo que prácticamente aplica para todos los celulares de la operadora; se basa en un despliegue de las opciones del chip inteligente del teléfono móvil y desde esa vía tener la disponibilidad de la banca móvil de la institución financiera. Actualmente este servicio permanece disponible para el 90% de los usuarios de Claro, el 10% restante aún no ha gestionado la renovación de su chip en años.

Durante los últimos años, varios países han progresado de una manera notable en aspectos tecnológicos y financieros, alrededor del mundo la banca móvil es un motivo de ayuda para una gran cantidad de personas que no se encontraban conectadas a los servicios de las instituciones financieras por la falta de tiempo; por ejemplo, según comScore, Inc. (2011), mencionó que “las personas quieren tener la posibilidad de acceder a la información en cualquier momento y con la banca móvil cada vez es más sencillo”.

En la actualidad el teléfono móvil se está situando como un instrumento clave para la prestación de servicios financieros a las localidades que no disponen con una sucursal bancaria. Este servicio ayuda a los usuarios la ejecución de pagos, transferir dinero por el teléfono y ayuda al acceso de productos de ahorro, crédito y seguros.

En países como Colombia, el tema de la banca móvil tuvo mucha aceptación por sus usuarios, la diferencia es que el proyecto no solo se unió un banco, sino la asociación de bancos del país. Cada una de las instituciones financieras ofreció un impulso comunicacional y existió mayor competencia dentro del mercado.

En Ecuador, las instituciones financieras se plantearon nuevas estrategias para que el uso de la banca móvil se vuelva una necesidad más que en una opción; es así como la aplicación del Banco Bolivariano, 24 móvil, recibió el galardón otorgado por el *eCommerce AWARD's Ecuador 2015* como la mejor aplicación Mobile del año; el *eCommerce Day* es una iniciativa del Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico y tiene como objetivo fomentar un ámbito donde las empresas del mundo de los negocios por internet puedan intercambiar experiencias y soluciones. (Banco Bolivariano, 2016)

La banca móvil actualmente también ha presentado avances como el depósito a través del teléfono celular, mediante la aplicación los clientes pueden depositar dinero en cualquier

cuenta del país; para ello solo es necesario una fotografía y un cheque físico. La primera institución financiera en poner a disposición este servicio fue el Banco Guayaquil en el 2013. Actualmente, en septiembre de 2016 el Banco Bolivariano cambia la manera de realizar transferencias de una forma más ágil y segura con el nuevo sistema de *QuickPay*; este servicio consiste en enviar y/o recibir transferencias mediante la aplicación de la institución financiera con tan solo el número de celular o correo electrónico, sin necesidad de que el beneficiario sea cliente de la institución financiera.

En función a los avances tecnológicos que han desarrollado las instituciones financieras, el teléfono móvil se ha convertido en un instrumento de autenticación que toma posesión como el eje fundamental del modelo de atención y de seguridad de las instituciones financieras del país, ya que por medio de este sistema permite reducir costos hasta el 10% para operar y para adquirir nuevos clientes.

4.4.5. Cajeros Multifunción

El cajero automático, o ATM (*Automatic Teller Machine*) como también se lo conoce, forma un dispositivo electrónico que trabaja bajo un complejo sistema de control basado en microprocesadores que le permiten efectuar transacciones en línea o fuera de ella, en base al computador principal al cual habitualmente se encuentra conectado.

Existen varias hipótesis acerca de la creación del primero cajero automático, una de ellas es que fue creado por Luther George Simjian, quien era un armenio que se desplazó hacia los Estados Unidos y siempre se encontraba interesado en el funcionamiento de los objetos, y es así como generó más de 20 patentes de un patrón de cajero automático. Desde ese entonces pudo atraer la atención del *Citicorp Bank Corporation* para que evidenciaran las características de su invento. Desafortunadamente, su invento no tuvo la aceptación que se merecía por lo que lo catalogaban muy adelantado en su tiempo. El cajero automático en ese entonces, sólo era manipulado por aquellas personas que no deseaban que los vieran los empleados del banco y por tal motivo el banco decidió no continuar con su funcionamiento.

Según el diario El País:

Corría 1967 cuando John Shepherd Barron, fallecido el 15 de agosto a los 84 años en su casa de Escocia, inventó el cajero automático. Pese a las desconfianzas iniciales, y después de instalar unos pocos en el norte de

Londres, el aparato fue todo un éxito. Hoy hay casi dos millones distribuidos por todo el mundo. El artilugio creado por Shepherd Barron no era como los cajeros actuales. No había tarjetas plastificadas. En su lugar se usaban unos cheques impregnados en carbono 14 ligeramente radiactivo. Se introducía un código de seguridad y la máquina escupía dinero. (El País, 2010)

De tal manera en Ecuador se dio una transformación trascendental, que en el año 1990 llegaron los cajeros automáticos y permitieron a los usuarios de las instituciones financieras ejecutar transacciones bancarias sin la necesidad de un funcionario, ni limitaciones de horarios.

Hasta julio de 2016, el parque de cajeros automáticos en el país asciende a 3,905 máquinas, ofreciendo en primer lugar el Banco Pichincha 1,061 máquinas electrónicas a sus usuarios. A continuación, en la Tabla 19 se muestra en detalle la cantidad de cajeros automáticos que dispone cada institución financiera.

Tabla 19

Número de cajeros automáticos por institución financiera

Institución Financiera	ATM en oficina	ATM en otro sitio	ATM total
Banco Pichincha	768	293	1061
Banco Guayaquil	369	496	865
Banco Pacífico	206	327	532
Banco Internacional	146	249	394
Banco Bolivariano	103	197	299
Banco Produbanco	234	60	293
Banco del Austro	183	14	196
Banco ProCredit	59	-	59
Banco Solidario	47	4	51
Banco de Machala	47	3	50
Banco de Loja	29	20	49

Tabla 19*Número de cajeros automáticos por institución financiera (Continuación)*

Institución Financiera	ATM en oficina	ATM en otro sitio	ATM total
Banco General	17	21	38
Rumiñahui	5	-	5
Banco Comercial de Manabí			
Banco DelBank	5	-	5
Total	2,227	1,684	3,905

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2016)

Cabe indicar que actualmente el 56% de la población ecuatoriana mantiene productos activos en el sistema financiero. Alrededor de 8 millones de ecuatorianos se encuentran totalmente relacionados al sistema financiero; por tal motivo, el servicio de los cajeros automáticos prefiere una nueva estrategia e ingresa al Ecuador el servicio de los cajeros automáticos multifuncionales o *full function*.

Según Diario El Universo:

El primero de los *full function* comenzó a funcionar en la matriz del Banco de Guayaquil. Los cajeros del Banco de Guayaquil ejecutan en promedio unas 25 millones de transacciones anuales. Con los nuevos cajeros espera que un millón de transacciones se canalicen por medio de estos dispositivos. (El Universo, 2008)

Los cajeros multifuncionales se basan en un sistema que cumplen con las mismas funciones de un cajero automático tradicional, con la diferencia que trabajan como una ventanilla de atención personalizada; funcionan con o sin tarjeta de débito, el cual entrega y recibe billetes y monedas para realizar depósitos y pagos, aun no siendo cliente de la institución financiera. Además no se necesita llenar papeletas para efectuar la transacción, toda la operación se digita. En los casos de depósitos en cheque, el cajero generará la imagen del mismo en el comprobante como resultado de la operación, que no tiene valor monetario para el usuario. Este servicio se encuentra disponible todos los días del año, las 24 horas del día, aunque la institución financiera se encuentre cerrada.

Los cajeros multifuncionales van más allá de lo que ofrece un cajero automático por lo que permite reconocer el dinero en efectivo y cheques, aun siendo de diferente institución financiera. Las transacciones son garantizadas, con registro inmediato en la cuenta y con la emisión de un recibo como prueba del depósito, lo que evita que los usuarios tengan que hacer filas dentro de los bancos, y les permite aprovechar mejor su tiempo.

Ecuador se unió a este nuevo esquema en el año 2008, esperando que los clientes de las instituciones financieras se acostumbren al uso de este servicio para poder implantarlo en otros sectores de la urbe y del país. Actualmente se pueden realizar varias transacciones por medio de estos cajeros, como de detalla a continuación:

- Retiro de dinero
- Depósitos en efectivo y en cheque
- Pago de tarjeta de crédito
- Consulta de saldos y movimientos de cuentas
- Pago de servicios básicos (agua, luz y teléfono)
- Avances de efectivo
- Transferencias entre cuentas propias y a terceros
- Recargas de tiempo aire

Entre las principales características que mantiene este servicio se destacan:

Mayor seguridad: con la incorporación del lector de tarjetas con chip, se disminuye la posibilidad de ejecutar fraudes, por lo que impide que estafadores puedan realizar la clonación del plástico y realizar transacciones que perjudican al usuario. Además cuentan sensores que identifican objetos foráneos en la parte delantera del cajero, como lectores y presentadores falsos o cámaras de video no autorizados por la institución financiera.

Análisis de billetes: Los cajeros multifunción cuentan con un sistema integrado que permite la fácil identificación de la denominación del billete que está ingresando a la máquina, y a su vez realiza el análisis para determinar si la especie monetaria es falsificada. Además dispone una versión moderna del sistema de dispensado de billetes con tecnología de vacío *Vacuum Pick*, que succiona el dinero y evita los problemas de atasco en las ranuras.

Horarios: A pesar que la institución financiera se encuentre cerrada, se dispone del cajero multifunción para realizar depósitos, pago de servicios básicos, entre otras funciones que facilitan las operaciones de los usuarios.

Transacciones automáticas: Los cajeros multifunción permiten realizar depósitos en efectivo y/o cheques sin la necesidad de una tarjeta y el beneficio es que la operación es automática; es decir, que el depósito refleja inmediatamente en la cuenta del beneficiario. De igual manera, siempre la institución financiera recomienda guardar el comprobante de la transacción para futuros reclamos.

Según la Revista Ekos, informó que:

Los cajeros automáticos multifuncionales cuentan con el respaldo de TECNASA, a través de un equipo técnico de profesionales certificados, con vasta experiencia en soluciones de autoservicio y comerciales, y con acceso local a un amplio inventario de repuestos para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas. A lo largo de sus operaciones, TECNASA ha instalado más de 3,000 puntos de autoservicio con tecnología NCR en Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Ecuador. Tiene más de 40 alianzas con reconocidas empresas proveedoras de tecnología y ha brindado atención a más de 1,500 compañías. (Revista Ekos, 2013)

Los cajeros multifunción ayudan a que los usuarios ahorren mucho más tiempo en realizar sus transacciones bancarias y evitar largas filas en la institución financiera, por lo que el objetivo principal es brindar al cliente un servicio que resulte exitoso en un 100% cada vez que interactúe en el cajero. La propuesta ingresó al sistema financiero ecuatoriano con la finalidad de garantizar en un 99,9% de efectividad en las transacciones ejecutadas. Este servicio, sin duda alguna ofrece mayor seguridad y confianza a los usuarios de las instituciones financieras, quienes son los principales beneficiarios de esta nueva tecnología.

Este servicio se espera que en nuestro país tome una mayor aceptación, por lo que aún el cajero multifunción estando en servicio, los clientes de las instituciones financieras prefieren realizar sus transacciones bancarias por medio de las ventanillas, pero sin duda alguna en aproximadamente 10 años, el contacto entre el cliente y la institución financiera será exclusivamente virtual, por lo que la banca se está diversificando para interactuar con una

generación totalmente enfocada en la tecnología, que dispone poco o casi nada de dinero en efectivo y que a veces no conoce ni dónde quedan ubicados los bancos.

4.5. Procesamiento de la información aplicando las técnicas de investigación definidas

Efectuadas las técnicas de investigación definidas para el presente proyecto de investigación sobre la información de los canales transaccionales electrónicos se presenta los resultados de dicho trabajo de investigación, detallamos lo indicado:

4.5.1 Entrevistas a especialistas

Dentro de esta técnica se emplearon 10 preguntas a especialistas de los cuatro principales bancos seleccionados de la ciudad de Guayaquil, los cuales con la información proporcionada apoyaron al presente proyecto de investigación para identificar la posición de las instituciones financieras frente a los canales transaccionales electrónicos y cómo influye su uso dentro de la institución

Los especialistas a entrevistar fueron:

- Banco Pichincha: Ing. Verónica Villacreses (Jefe de Agencia)
- Banco Guayaquil: Ing. Marcela Martín (Jefe de Agencia)
- Banco Pacífico: Econ. Givanna Briones (Jefe de Agencia)
- Banco Bolivariano: Ing. Paola Villamarín (Jefe de Agencia)

En este método se concluye que las instituciones financieras optan en su gran mayoría el emplear la tecnología para ofrecer sus diferentes productos y/o servicios, por lo que al banco le sale más costoso tener un empleado que manejar los sistemas tecnológicos; a pesar que los usuarios al inicio de la implementación de estos servicios se portaban reacios, la necesidad y el avance tecnológico los llevaron a optar por la aceptación de los canales transaccionales electrónicos.

A continuación en la Tabla 20 se presenta un resumen de las preguntas realizadas a cada especialista y su posición frente al impacto de los canales transaccionales electrónicos.

Tabla 20*Entrevistas a especialistas*

Pregunta	Ing. Verónica Villacreses	Ing. Marcela Martín	Econ. Givanna Briones	Ing. Paola Villamarín
¿Cómo ha sido la evolución de los canales transaccionales en su banco?	Actualmente cualquier canal electrónico que abra, el banco también debe de hacerlo.	Actualmente es mucho más fácil realizar transacciones desde un ordenador que acercándose al banco.	Ha evolucionado en la manera de ser más rápido y seguro, es claro que es una operación de menor costo para el banco y el cliente.	La atención ahora es mucho más rápida, a través de chats o redes sociales.
¿Qué elementos tecnológicos han apoyado ha dicho desarrollo?	Las redes sociales como: Facebook, Twitter y las páginas web.	Las líneas telefónicas, correos electrónicos, chats, redes sociales, entre otros.	La banca online, e-mails, smartphones, tablets, pos, entre otros.	La computadora, el teléfono celular y sobre todo la conexión a Internet.
¿Qué otros elementos han servido para el crecimiento de los canales en su banco?	La implementación de nuevas plataformas tecnológicas del exterior.	Servicios automáticos, reconocimiento de voz y consultas electrónicas.	Diseñar bancas electrónicas nuevas y aplicaciones de mobile transaccionales.	Las medidas y los dispositivos utilizados por las instituciones financieras.
¿Qué principales limitaciones tuvieron al inicio en la implementación de estos canales transaccionales?	El acostumbrar a los clientes al uso de la tecnología, la cultura y la edad.	La seguridad bancaria.	Los clientes eran reacios a utilizarlos por la desconfianza.	La desconfianza en la seguridad es uno de los principales inconvenientes.
¿Hoy en día cuáles son las principales limitaciones que se tienen en la utilización de los canales transaccionales?	La mayor limitación es la de los cupos.	Por motivos de seguridad existe un monto límite para diversas transacciones.	Los cupos transaccionales.	La mayor limitación es los cupos que se tiene para ciertas transacciones.

Tabla 20*Entrevistas a especialistas (Continuación)*

Pregunta	Ing. Verónica Villacreses	Ing. Marcela Martin	Econ. Givanna Briones	Ing. Paola Villamarín
Con respecto a los cajeros multifunciones, ¿desde cuándo se implementó?	Han existido por más de 15 años, pero han sido actualizados.	Hace 17 años, los cuáles han evolucionado a medida en que los clientes se han acostumbrado.	Existen hace 17 años, han progresado de acuerdo a los beneficios de los clientes.	Hace 18 años y con el pasar de los años se han actualizado según las necesidades del cliente.
¿Principalmente cuáles son los principales usuarios?	La juventud.	La gente joven.	Hoy en día los jóvenes son los usuarios más frecuentes.	La juventud.
¿Cuál ha sido el impacto en los usuarios?	En la juventud es muy buena, pero en las personas mayores no.	La mayoría de los clientes quisiera realizar todo vía Internet.	El nivel de penetración de los nuevos productos y servicios.	Los consumidores desean que se aumenten las funciones ofrecidas por la banca online.
¿Cómo ve a futuro el uso de los canales transaccionales electrónicos?	La idea del banco es que se trate de migrar todas las transacciones hacia los canales electrónicos.	Los medios electrónicos reúnen una serie de beneficios comunes, tanto para las compañías como para las personas naturales.	El crecimiento de la banca en línea más la de celular avanza de manera consistente. Hoy en día ya es bastante natural y además muy conveniente.	La tecnología permite innovar la presentación de la oferta de productos y servicios en canales como el Internet o los teléfonos celulares.
¿Qué amenazas se ven en el futuro?	La tecnología se crea para bien y para el mal, pero el banco siempre se encuentra en constante cambios.	Crear conciencia en el sistema financiero, la importancia de no proveer datos confidenciales a través de Internet.	La delincuencia común y organizada que pueda poner en riesgo la seguridad de nuestros clientes.	El delito avanza al igual que la tecnología y es imprescindible estar actualizados.

Fuente: Entrevistas

4.5.2. Encuestas

Para la ejecución del método de recolección de datos e información utilizada dentro del trabajo de investigación, se realizó dos tipos de encuestas, digitales y físicas; los resultados de las mismas se presentan a continuación:

4.5.2.1 Encuestas digitales

Se realizaron 269 encuestas digitales utilizando la herramienta Google *Forms*, por medio del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Posee usted productos bancarios con alguna institución financiera?

Tabla 21

Productos bancarios

¿Posee usted productos bancarios con alguna institución financiera?	Total	Porcentaje
Si	246	91.40%
No	23	8.60%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

¿Tienes productos bancarios con alguna institución financiera?

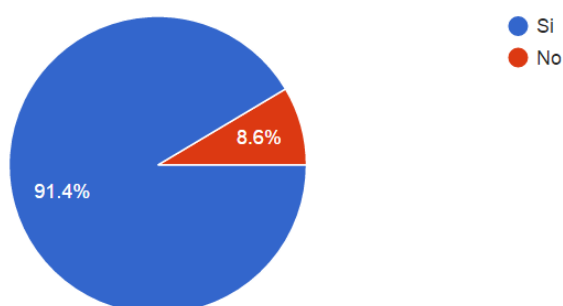


Figura 14. Productos bancarios

Fuente: Encuestas

2.- Marque cuál de ellos posee (puede seleccionar varias opciones)

Tabla 22

Productos y/o servicios bancarios

Marque cuál de ellos posee (puede seleccionar varias opciones)	Total	Porcentaje
Cuenta Ahorros	210	85.40%
Cuenta Corriente	90	36.60%
Tarjeta de Crédito	100	40.70%
Total	400	162.70%

Fuente: Encuestas

(Marque cuál de ellos tiene, puede seleccionar varias opciones) (246 respuestas)

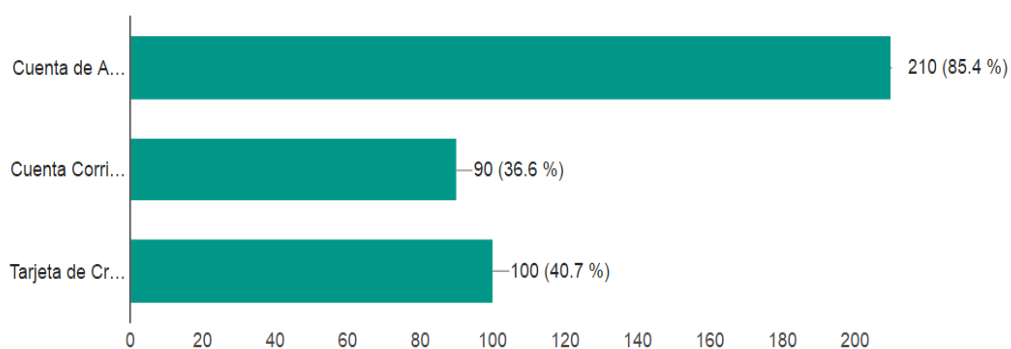


Figura 15. Productos y/o servicios bancarios

Fuente: Encuestas

3.- Sus transacciones con las instituciones financieras las efectúa con mayor frecuencia:

Tabla 23

Forma de realizar transacciones bancarias

Sus transacciones con las instituciones financieras las efectúa con mayor frecuencia:	Total	Porcentaje
Agencia Bancaria	79	32.10%
Tecnología	167	67.90%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

Sus transacciones con las instituciones financieras las efectúa con mayor frecuencia:

(246 respuestas)

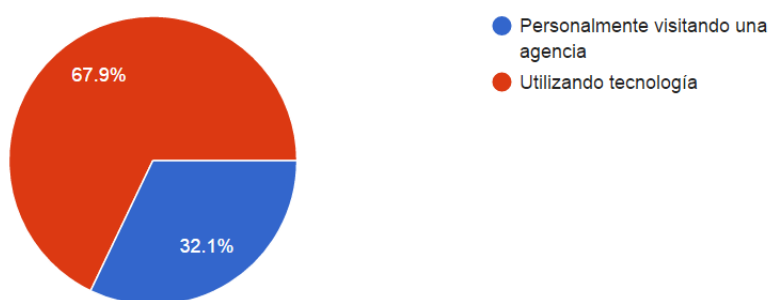


Figura 16. Forma de realizar transacciones bancarias

Fuente: Encuestas

4.- ¿Cuántas veces a la semana?

Tabla 24
Frecuencia de uso

¿Cuántas veces a la semana?	Total	Porcentaje
1 a 3 veces	186	75.60%
4 a 6 veces	44	17.90%
7 o más	16	6.50%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

¿Cuántas veces a la semana? (246 respuestas)

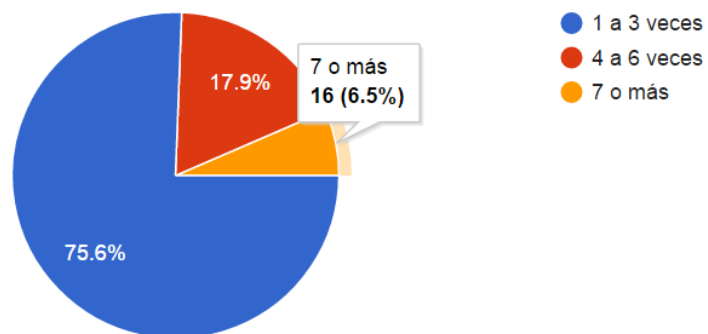


Figura 17. Frecuencia de uso

Fuente: Encuestas

5.- ¿Cuándo utiliza la tecnología para efectuar sus consultas, pagos o compras lo efectúa con mayor frecuencia a través de?:

Tabla 25
Mecanismo

¿Cuándo utiliza la tecnología para efectuar sus consultas, pagos o compras lo efectúa con mayor frecuencia a través de:	Total	Porcentaje
Banca Online	113	45.90%
Banca Móvil	77	31.30%
Cajero Multifuncional	56	22.80%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

Quando utiliza la tecnología para efectuar sus consultas, pagos o compras lo efectúa con mayor frecuencia a través de:

(246 respuestas)

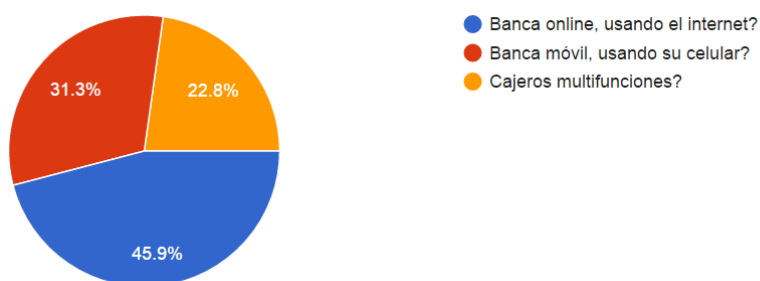


Figura 18. Mecanismo

Fuente: Encuestas

6.- ¿Cuántas veces a la semana?

Tabla 26
Frecuencia de uso de tecnología

¿Cuántas veces a la semana?	Total	Porcentaje
1 a 3 veces	189	76.80%
4 a 6 veces	38	15.40%
7 o más	19	7.70%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

¿Cuántas veces a la semana? (246 respuestas)

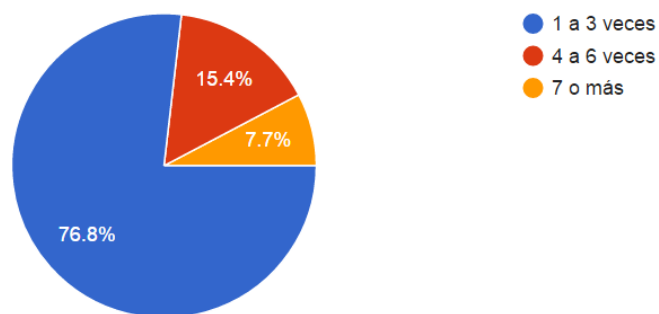


Figura 19. Frecuencia de uso de tecnología
Fuente: Encuestas

7.- ¿Qué beneficios tiene cuando utiliza la tecnología para efectuar sus transacciones?

Tabla 27
Beneficios del uso de tecnología

Beneficios del uso de la tecnología	Total	Porcentaje
Ahorro de tiempo	38	15.45%
Rapidez en los servicios	32	13.01%
Comodidad	26	10.57%
Seguridad	58	23.58%
Evita acercarse a una agencia bancaria	77	31.30%
Otros	15	6.10%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

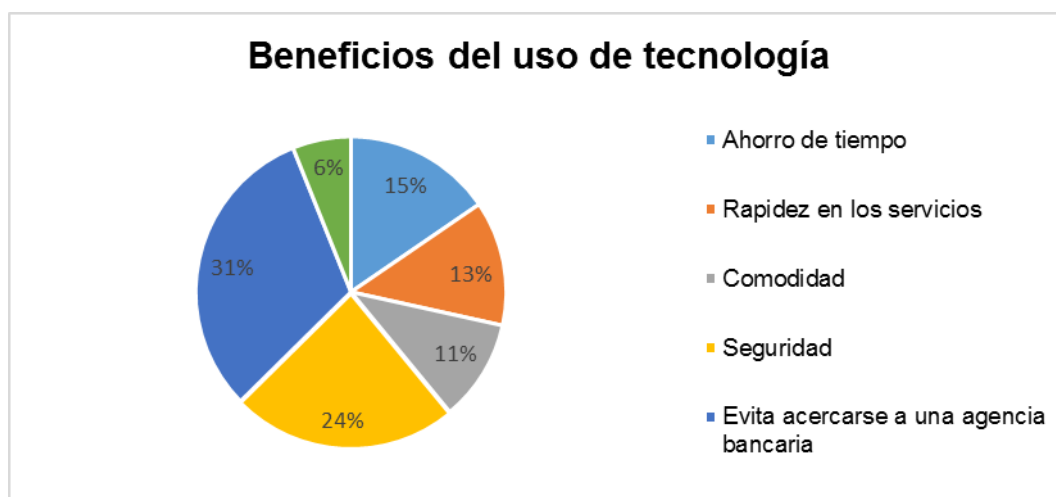


Figura 20. Beneficios del uso de tecnología
Fuente: Encuestas

8.- ¿Qué inconvenientes tiene cuando utiliza la tecnología para efectuar sus transacciones?

Tabla 28
Inconvenientes al utilizar tecnología

Inconvenientes al utilizar tecnología	Total	Porcentaje
Restricciones de cupos para realizar transacciones	122	49.59%
Temor al fraude electrónico	73	29.67%
Límites en los horarios	39	15.85%
Otros	12	4.88%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

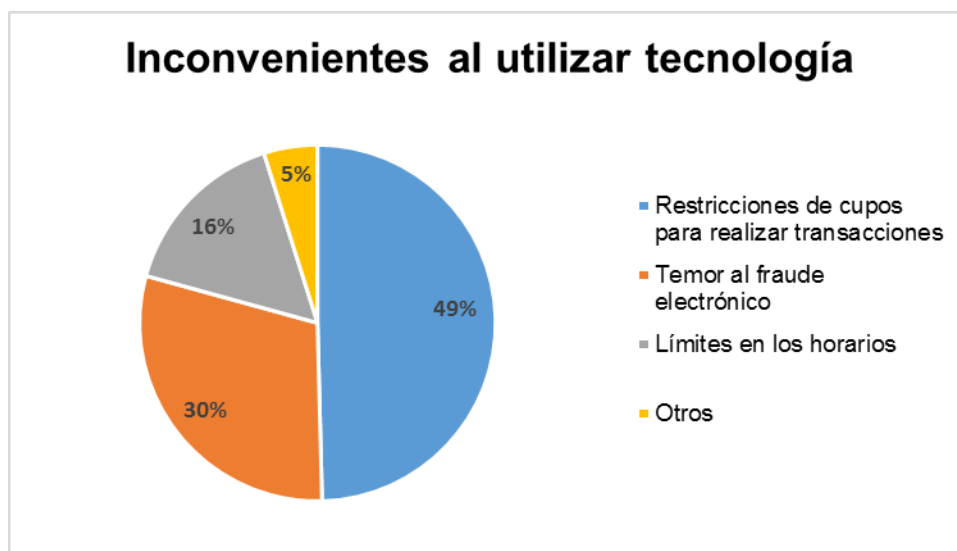


Figura 21. Inconvenientes al utilizar tecnología
Fuente: Encuestas

9.- Con respecto a banca online que fortalezas usted puede indicar:

Tabla 29
Fortalezas de la banca online

Con respecto a banca online que fortalezas usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Ahorro de tiempo	54	21.95%
Monitoreo de la actividad de las cuentas	34	13.82%
Conectividad desde cualquier lugar	23	9.35%
Costos relativamente bajos	88	35.77%
Disponibilidad 24/7	44	17.89%
Nuevas ofertas dentro del mercado	3	1.22%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

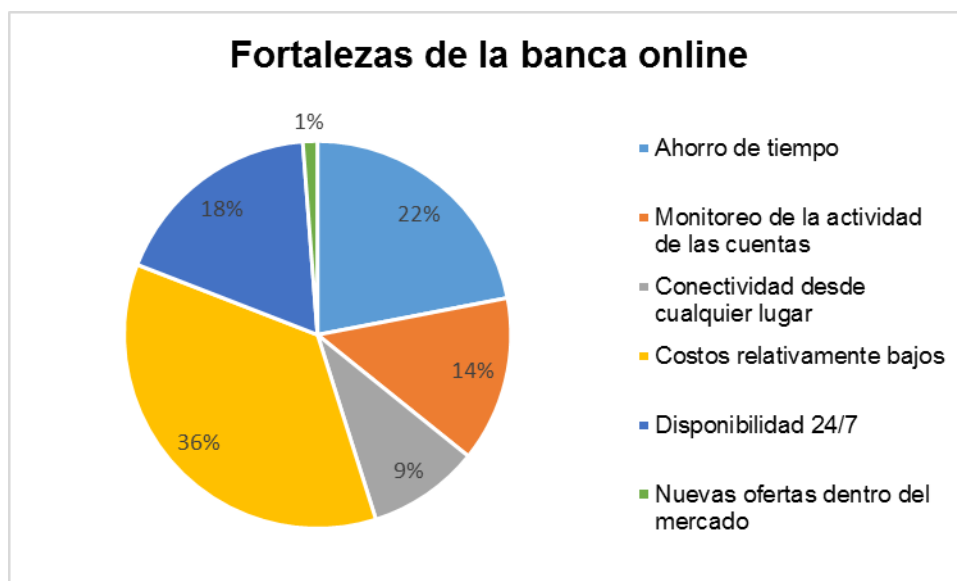


Figura 22. Fortalezas de la banca online
Fuente: Encuestas

10.- Con respecto a banca móvil que fortalezas usted puede indicar:

Tabla 30
Fortalezas de la banca móvil

Con respecto a banca móvil que fortalezas usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Inversión de tiempo en otras actividades	35	14.23%
Ahorro de costos	90	36.59%
Facilidad en servicios (transferencias, depósitos, pagos)	47	19.11%
Disponibilidad 24/7	32	13.01%
Nuevas ofertas dentro del mercado	16	6.50%
Rapidez y facilidad de acceso a la información	26	10.57%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

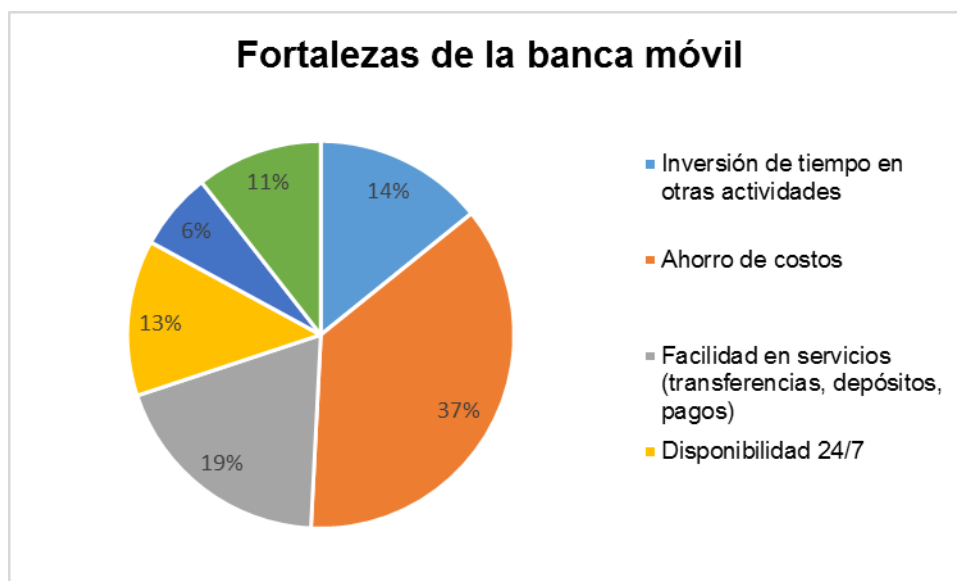


Figura 23. Fortalezas de la banca móvil

Fuente: Encuestas

11.- Con respecto a los cajeros multifunción que fortalezas usted puede indicar:

Tabla 31

Fortalezas de los cajeros multifunción

Con respecto a los cajeros multifunción que fortalezas usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Ahorro de tiempo, evitando largas filas	121	49.19%
Disponibilidad 24/7	52	21.14%
Facilidad de depósitos en efectivo y cheques	37	15.04%
No genera costos por la transacción	24	9.76%
Permite realizar cantidad ilimitada de transacciones	12	4.88%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

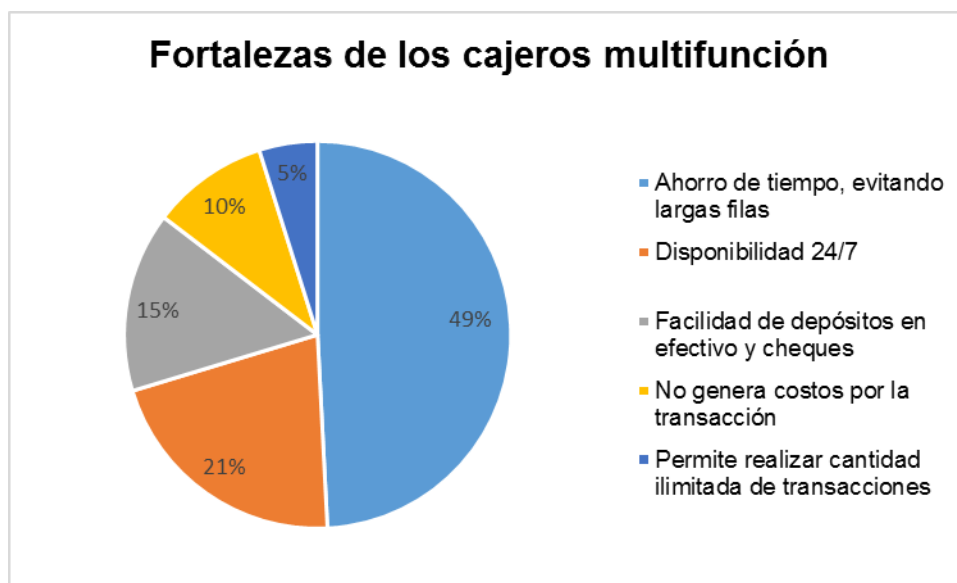


Figura 24. Fortalezas de los cajeros multifunción

Fuente: Encuestas

12.- Con respecto a banca online que debilidades usted puede indicar:

Tabla 32

Debilidades de la banca online

Con respecto a banca online que debilidades usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Gastos por inversión (computador, servicio de datos)	13	5.28%
Limitaciones por edad y cultura	45	18.29%
Limitaciones de montos de transacciones	85	34.55%
Disponibilidad al crimen cibernético	63	25.61%
Baja penetración de Internet en zonas rurales o países en vías de desarrollo	12	4.88%
Aumenta la separación entre cliente e institución financiera	28	11.38%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

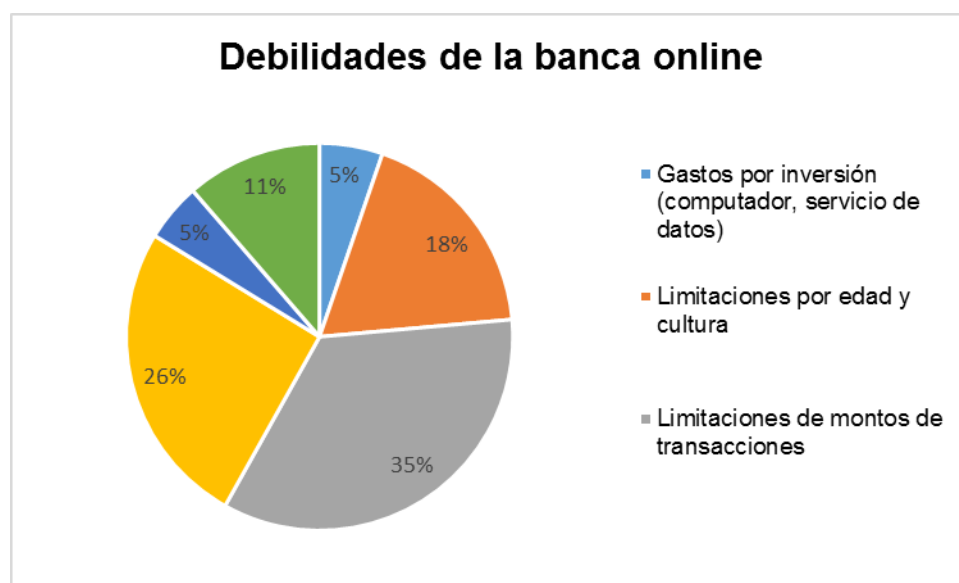


Figura 25. Debilidades de la banca online

Fuente: Encuestas

13.- Con respecto a banca móvil que debilidades usted puede indicar:

Tabla 33

Debilidades de la banca móvil

Con respecto a banca móvil que debilidades usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Gastos por inversión (dispositivo móvil, servicio de datos)	7	2.85%
Limitaciones por edades y culturas	39	15.85%
Limitaciones en montos transaccionales	32	13.01%
Permanente actualización de la aplicación y constante adaptación a cambios	12	4.88%
Hackeo de información y cuentas	156	63.41%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

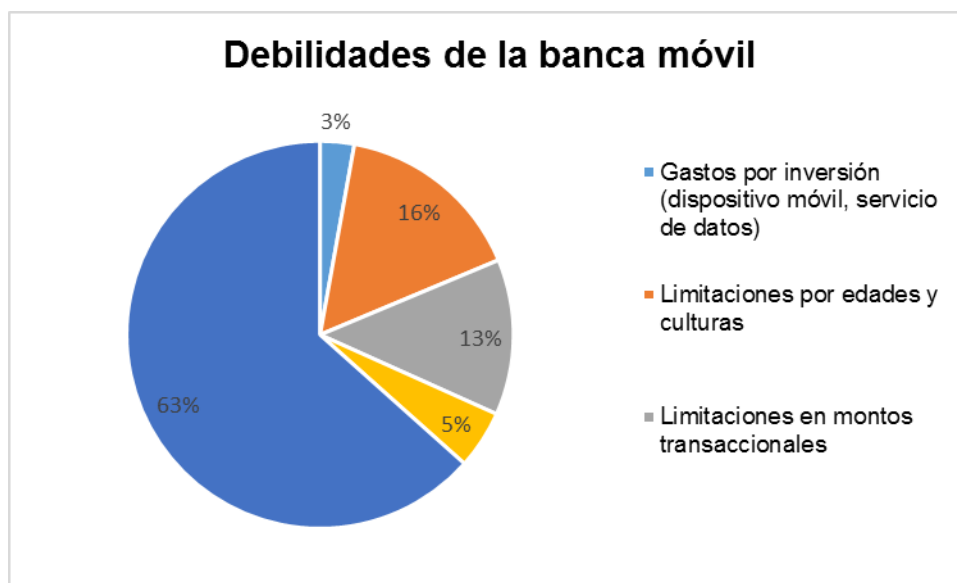


Figura 26. Debilidades de la banca móvil

Fuente: Encuestas

14.- Con respecto a los cajeros multifunción que debilidades usted puede indicar:

Tabla 34

Debilidades de los cajeros multifunción

Con respecto a los cajeros multifunción que debilidades usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Clonación de claves y banda magnética	24	17.07%
Error en procesar transacciones	34	13.82%
Permite ingresar cantidades exactas	12	4.88%
No permite el ingreso de monedas	8	3.25%
Existen pocas unidades a disposición	61	24.80%
Límite de ingreso de billetes por transacción	89	36.18%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

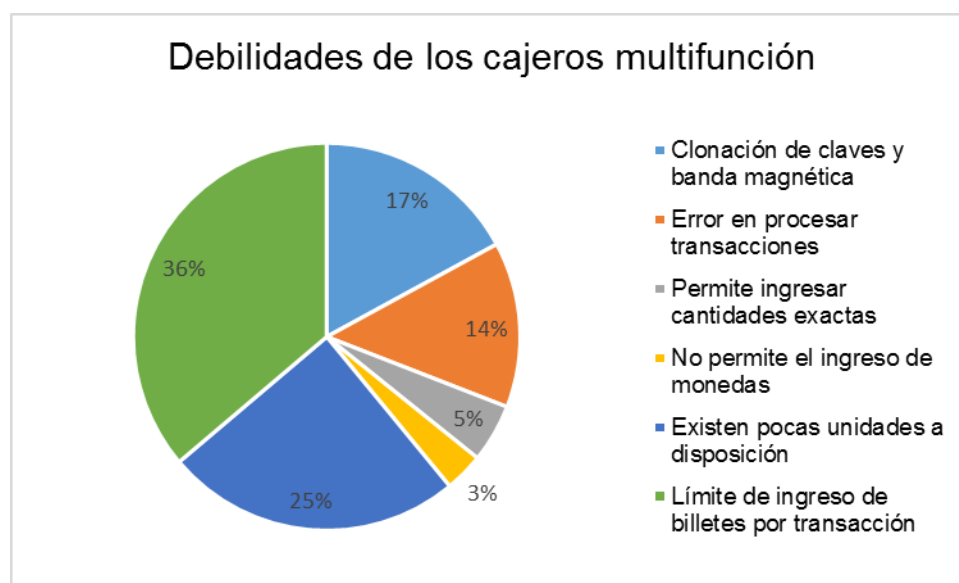


Figura 27. Debilidades de los cajeros multifunción

Fuente: Encuestas

15.- Usted dejaría de utilizar la tecnología para efectuar sus transacciones bancarias por:

Tabla 35

Limitaciones de uso

Usted dejaría de utilizar la tecnología para efectuar sus transacciones bancarias por:	Total	Porcentaje
Dificultad	24	9.80%
Inseguridad	106	43.10%
Inconvenientes	20	8.10%
Costo	5	2.00%
Falta de internet	44	17.90%
Mala experiencia	16	6.50%
Falta de conocimiento	23	9.30%
Falta de comunicación	20	8.10%
Falta de Opciones	88	35.80%
Total	346	140.60%

Fuente: Encuestas

Usted dejaría de utilizar la tecnología para efectuar sus transacciones bancarias por:

(246 respuestas)

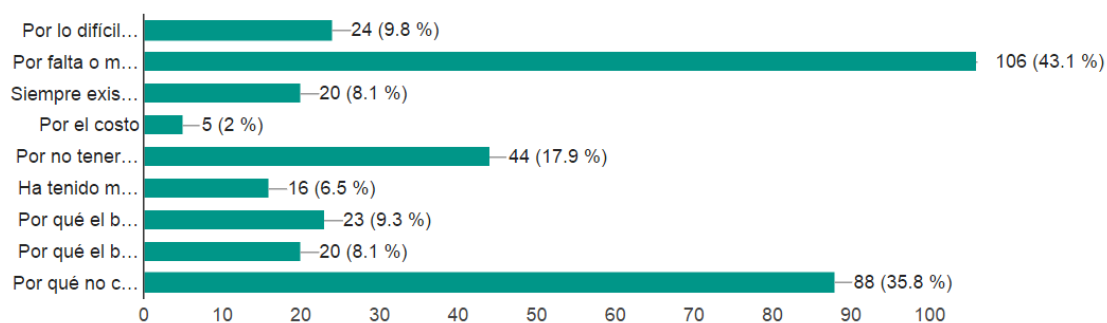


Figura 28. Limitaciones de uso

Fuente: Encuestas

16.- Los principales impactos al efectuar las transacciones con el uso de la tecnología son:

Tabla 36

Beneficios del uso de la tecnología

Los principales impactos al efectuar las transacciones con el uso de la tecnología son:	Total	Porcentaje
Disminución de tiempo	225	91.50%
Disponibilidad	149	60.60%
Costos	78	31.70%
Innovación	14	5.70%
Rapidez	64	26.00%
Total	530	215.50%

Fuente: Encuestas

Los principales impactos al efectuar las transacciones con el uso de la tecnología son:

(246 respuestas)

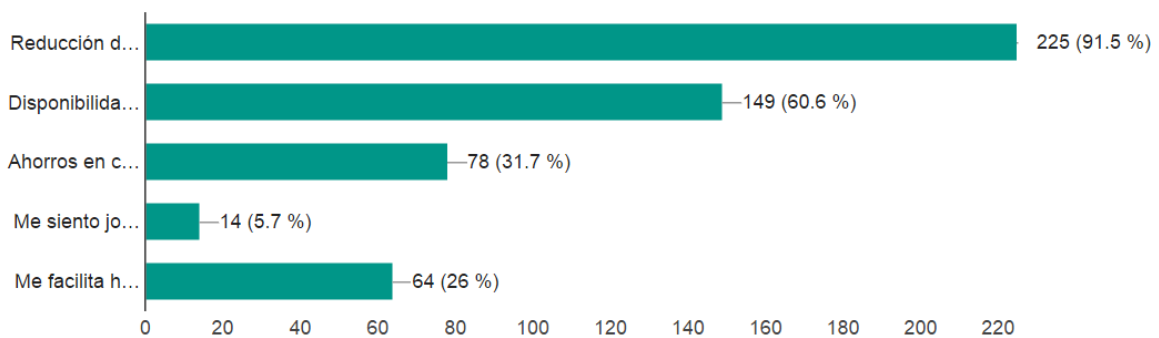


Figura 29. Beneficios del uso de la tecnología

Fuente: Encuestas

17.- ¿Cuál ha sido el impacto en su vida por el uso de estos medios tecnológicos para efectuar las transacciones bancarias?

Tabla 37
Impacto de la tecnología

¿Cuál ha sido el impacto en su vida por el uso de estos medios tecnológicos para efectuar las transacciones bancarias?	Total	Porcentaje
Alto	147	59.80%
Mediano	87	35.40%
Bajo	8	3.30%
Ninguno	4	1.60%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

¿Cuál ha sido el impacto en su vida por el uso de estos medios tecnológicos para efectuar las transacciones bancarias?

(246 respuestas)

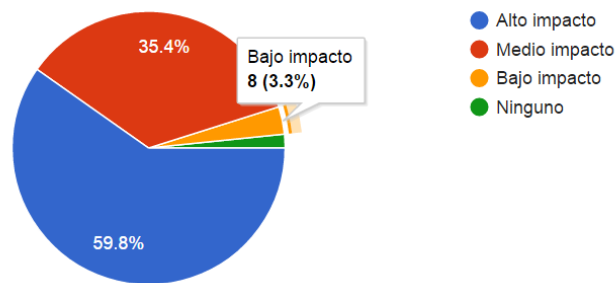


Figura 30. Impacto de la tecnología
Fuente: Encuestas

18.- ¿Qué recomendaciones podría darnos para mejorar estos medios tecnológicos para brindar los servicios bancarios?

Tabla 38
Recomendaciones para los servicios bancarios

¿Qué recomendaciones podría darnos para mejorar estos medios tecnológicos para brindar los servicios bancarios?	Total	Porcentaje
Mejorar los cupos para efectuar transacciones	89	36.18%
Ofrecer cajeros multifuncionales en buen estado	25	10.16%
Brindar atención 24 horas	67	27.24%
Implementar la huella digital	13	5.28%
Dotar mayor cantidad de cajeros multifuncionales	18	7.32%
Otros	34	13.82%
Total	246	100%

Fuente: Encuestas

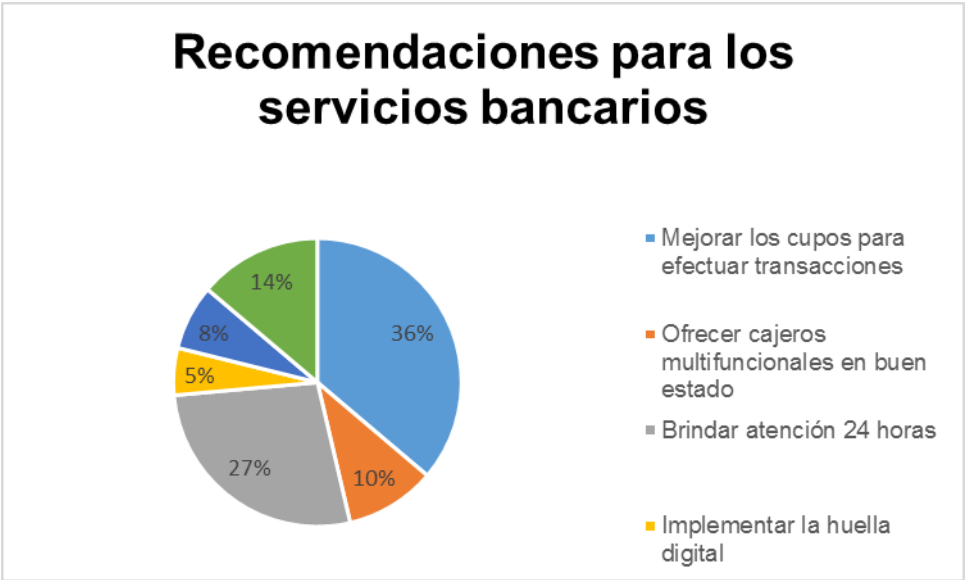


Figura 31. Recomendaciones para los servicios bancarios

Fuente: Encuestas

En esencia, por medio de las encuestas digitales se percató que un gran porcentaje de los usuarios del sistema financiero profieren realizar sus transacciones bancarias utilizando la tecnología por lo que les brinda mayores beneficios que acercarse a una agencia bancaria.

4.5.2.2. Encuestas físicas

Se realizaron 269 encuestas físicas a los usuarios del sistema financiero en Guayaquil, por medio del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Posee usted productos bancarios con alguna institución financiera?

Tabla 39

Productos bancarios

¿Posee usted productos bancarios con alguna institución financiera?	Total	Porcentaje
Si	269	100%
No	0	0%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

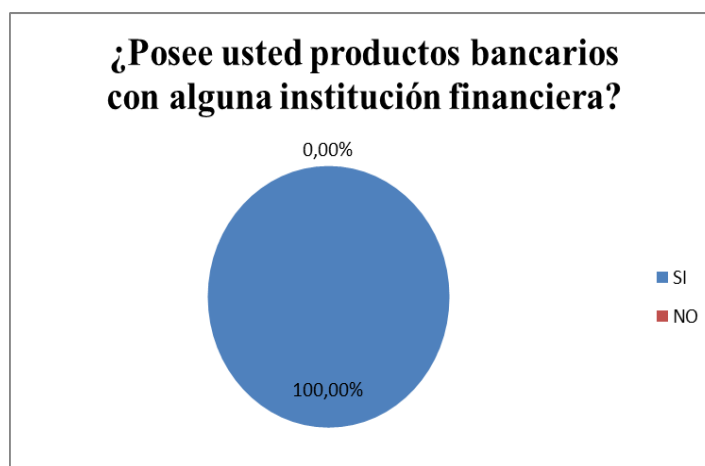


Figura 32. Productos bancarios

Fuente: Encuestas

2.- Marque cuál de ellos posee (puede seleccionar varias opciones)

Tabla 40

Productos y/o servicios bancarios

Marque cuál de ellos posee (puede seleccionar varias opciones)	Total	Porcentaje
Cuenta Ahorros	202	53.40%
Cuenta Corriente	78	20.63%
Tarjeta de Crédito	98	25.93%
Total	378	100%

Fuente: Encuestas

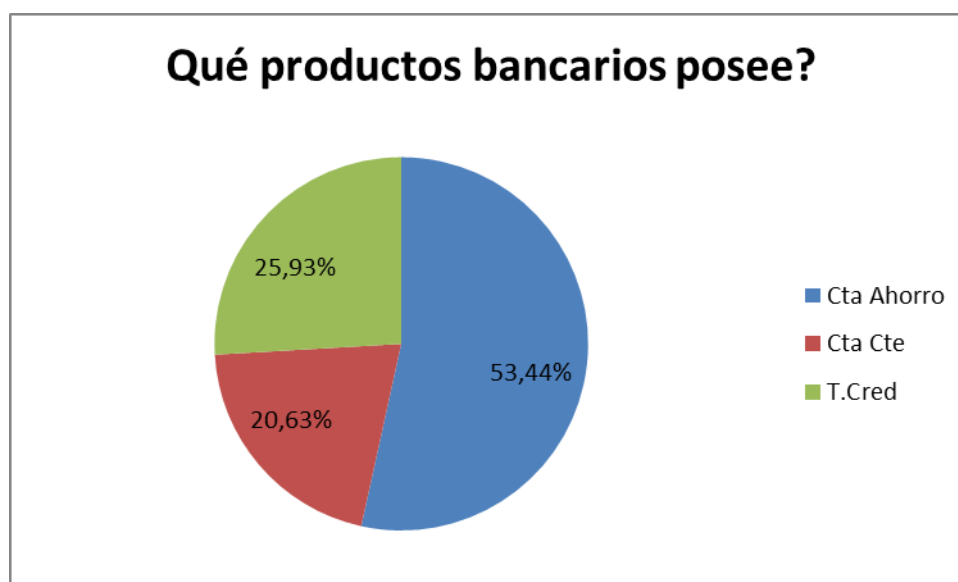


Figura 33. Productos y/o servicios bancarios

Fuente: Encuestas

3.- Sus transacciones con las instituciones financieras las efectúa con mayor frecuencia:

Tabla 41

Forma de realizar transacciones bancarias

Sus transacciones con las instituciones financieras las efectúa con mayor frecuencia:	Total	Porcentaje
Agencia Bancaria	54	20.07%
Tecnología	215	79.93%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

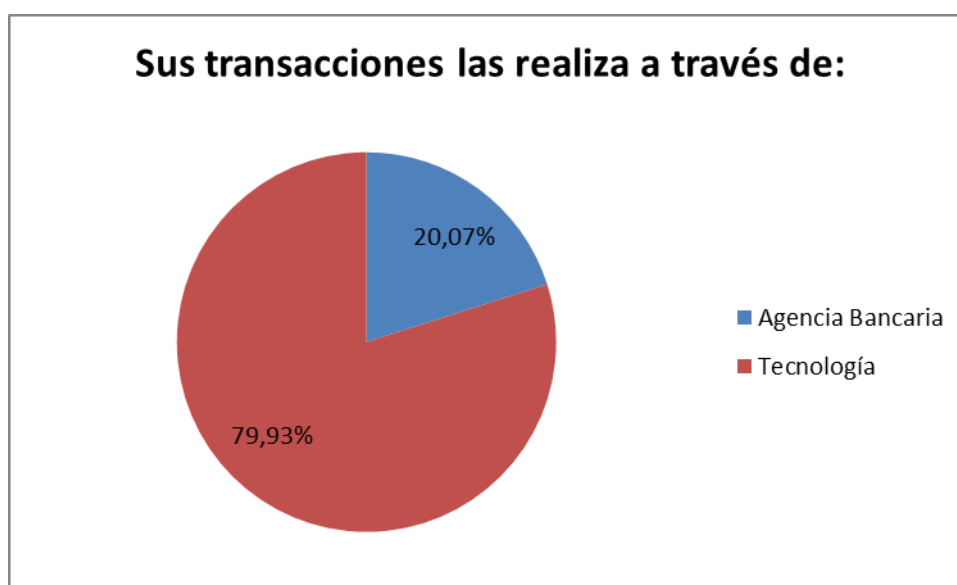


Figura 34. Forma de realizar transacciones bancarias

Fuente: Encuestas

4.- ¿Cuántas veces a la semana?

Tabla 42

Frecuencia de uso

¿Cuántas veces a la semana?	Total	Porcentaje
1 a 3 veces	204	75.84%
4 a 6 veces	43	15.99%
7 o más	22	8.18%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

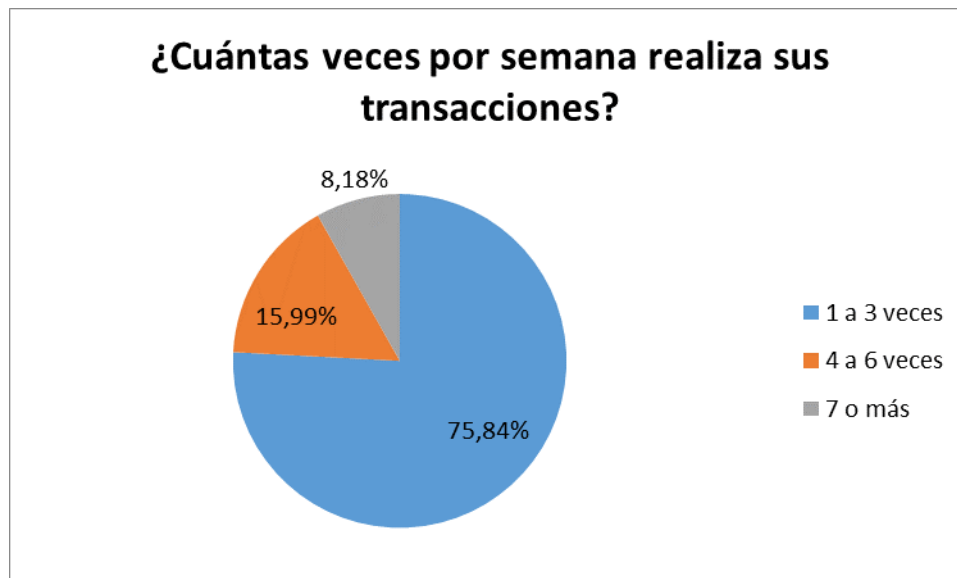


Figura 35. Frecuencia de uso

Fuente: Encuestas

5.- ¿Cuándo utiliza la tecnología para efectuar sus consultas, pagos o compras lo efectúa con mayor frecuencia a través de:

Tabla 43

Mecanismo

¿Cuándo utiliza la tecnología para efectuar sus consultas, pagos o compras lo efectúa con mayor frecuencia a través de:	Total	Porcentaje
Banca Online	179	66.54%
Banca Móvil	66	24.54%
Cajero Multifuncional	24	8.92%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

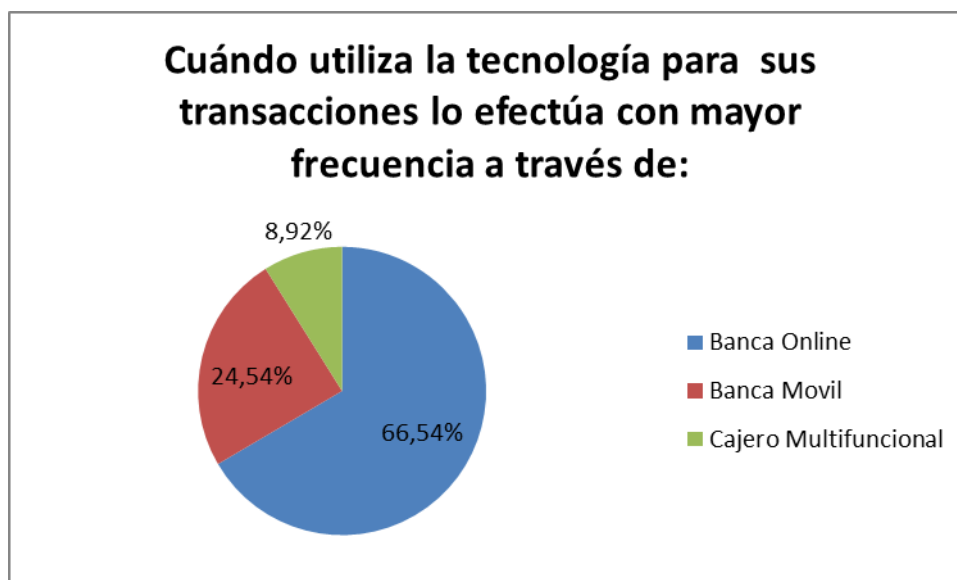


Figura 36. Mecanismo

Fuente: Encuestas

6.- ¿Cuántas veces a la semana?

Tabla 44

Frecuencia de uso de tecnología

¿Cuántas veces a la semana?	Total	Porcentaje
1 a 3 veces	204	75.84%
4 a 6 veces	43	15.99%
7 o más	22	8.18%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

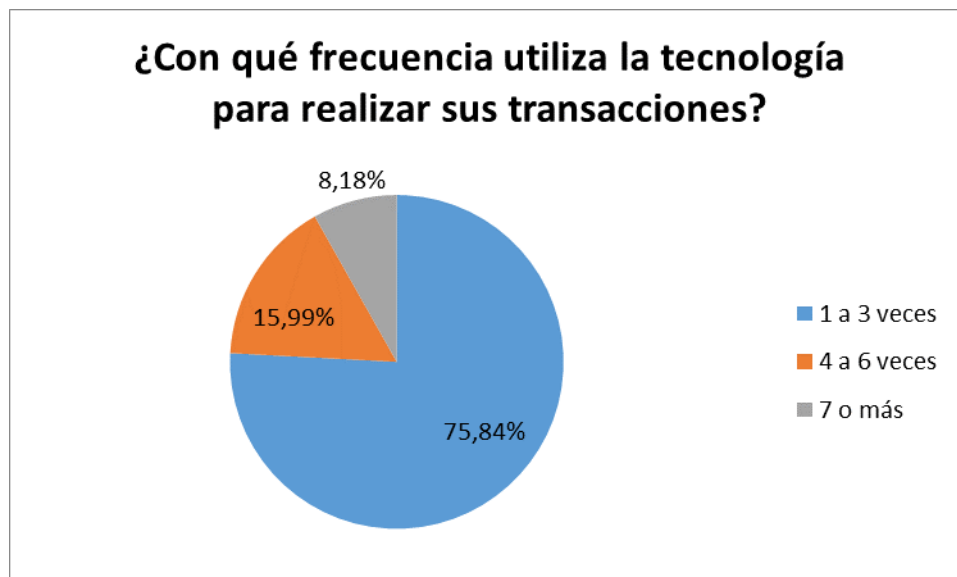


Figura 37. Frecuencia de uso de tecnología

Fuente: Encuestas

7.- ¿Qué beneficios tiene cuando utiliza la tecnología para efectuar sus transacciones?

Tabla 45

Beneficios del uso de tecnología

Beneficios del uso de la tecnología	Total	Porcentaje
Ahorro de tiempo	89	33.09%
Rapidez en los servicios	23	8.55%
Comodidad	25	9.29%
Seguridad	56	20.82%
Evita acercarse a una agencia bancaria	72	26.77%
Otros	4	1.49%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

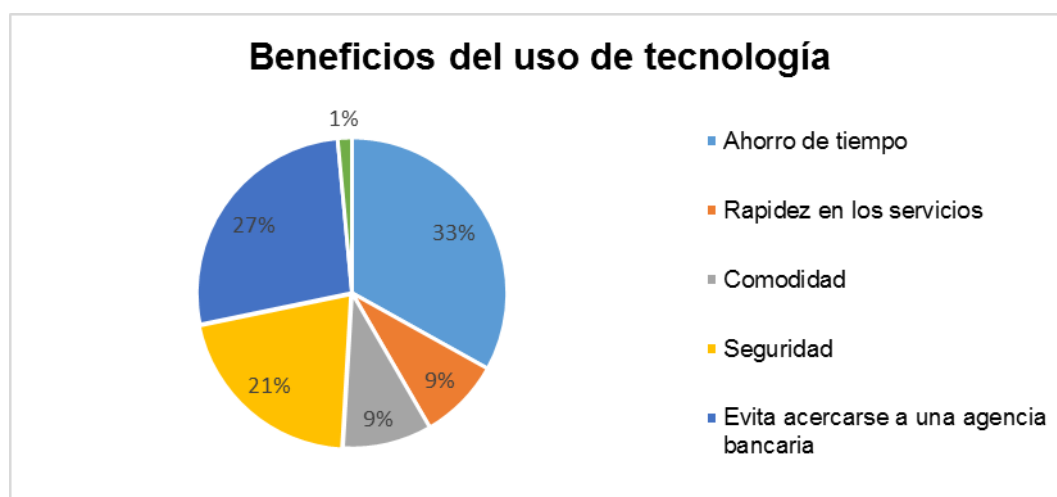


Figura 38. Beneficios del uso de tecnología

Fuente: Encuestas

8.- ¿Qué inconvenientes tiene cuando utiliza la tecnología para efectuar sus transacciones?

Tabla 46
Inconvenientes al utilizar tecnología

Inconvenientes al utilizar tecnología	Total	Porcentaje
Restricciones de cupos para realizar transacciones	76	28.25%
Temor al fraude electrónico	145	53.90%
Límites en los horarios	43	15.99%
Otros	5	1.86%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

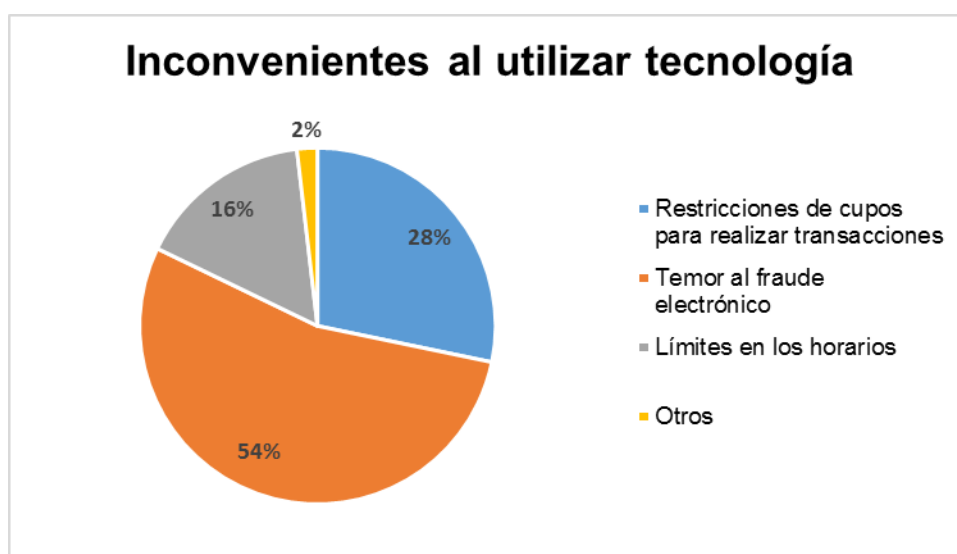


Figura 39. Inconvenientes al utilizar tecnología
Fuente: Encuestas

9.- Con respecto a banca online que fortalezas usted puede indicar:

Tabla 47
Fortalezas de la banca online

Con respecto a banca online que fortalezas usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Ahorro de tiempo	115	42.75%
Monitoreo de la actividad de las cuentas	12	4.46%
Conectividad desde cualquier lugar	15	5.58%
Costos relativamente bajos	77	28.62%
Disponibilidad 24/7	45	16.73%
Nuevas ofertas dentro del mercado	5	1.86%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

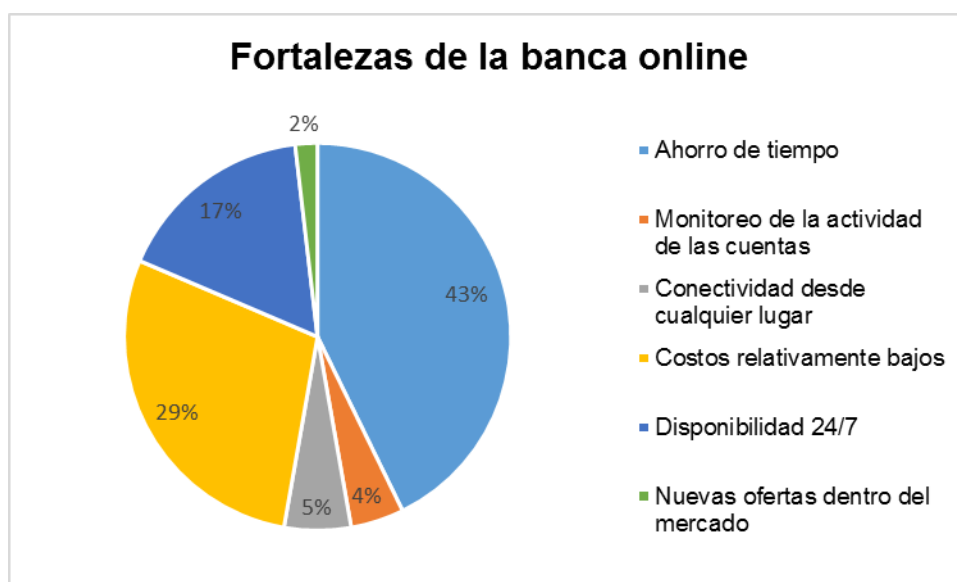


Figura 40. Fortalezas de la banca online

Fuente: Encuestas

10.- Con respecto a banca móvil que fortalezas usted puede indicar:

Tabla 48

Fortalezas de la banca móvil

Con respecto a banca móvil que fortalezas usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Inversión de tiempo en otras actividades	61	22.68%
Ahorro de costos	133	49.44%
Facilidad en servicios (transferencias, depósitos, pagos)	32	11.90%
Disponibilidad 24/7	12	4.46%
Nuevas ofertas dentro del mercado	8	2.97%
Rapidez y facilidad de acceso a la información	23	8.55%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

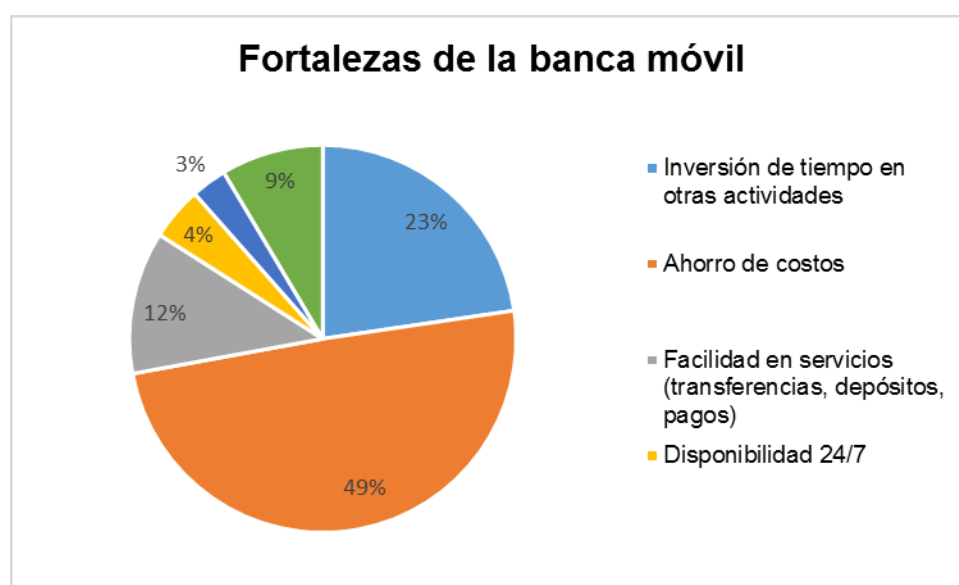


Figura 41. Fortalezas de la banca móvil

Fuente: Encuestas

11.- Con respecto a los cajeros multifunción que fortalezas usted puede indicar:

Tabla 49

Fortalezas de los cajeros multifunción

Con respecto a los cajeros multifunción que fortalezas usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Ahorro de tiempo, evitando largas filas	96	35.69%
Disponibilidad 24/7	84	31.23%
Facilidad de depósitos en efectivo y cheques	45	16.73%
No genera costos por la transacción	12	4.46%
Permite realizar cantidad ilimitada de transacciones	32	11.90%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

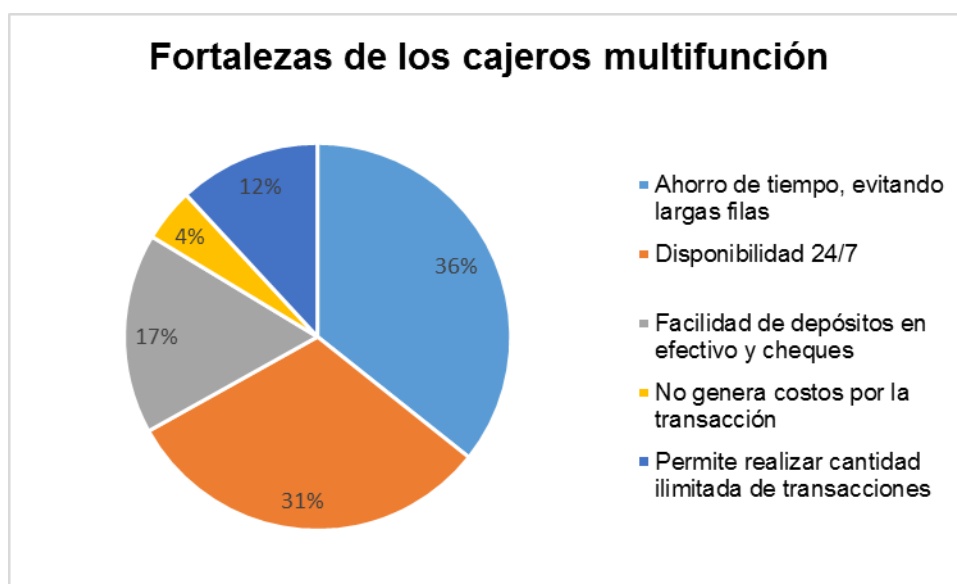


Figura 42. Fortalezas de los cajeros multifunción

Fuente: Encuestas

12.- Con respecto a banca online que debilidades usted puede indicar:

Tabla 50
Debilidades de la banca online

Con respecto a banca online que debilidades usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Gastos por inversión (computador, servicio de datos)	26	9.67%
Limitaciones por edad y cultura	56	20.82%
Limitaciones de montos de transacciones	97	36.06%
Disponibilidad al crimen cibernético	73	27.14%
Baja penetración de Internet en zonas rurales o países en vías de desarrollo	12	4.46%
Aumenta la separación entre cliente e institución financiera	5	1.86%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

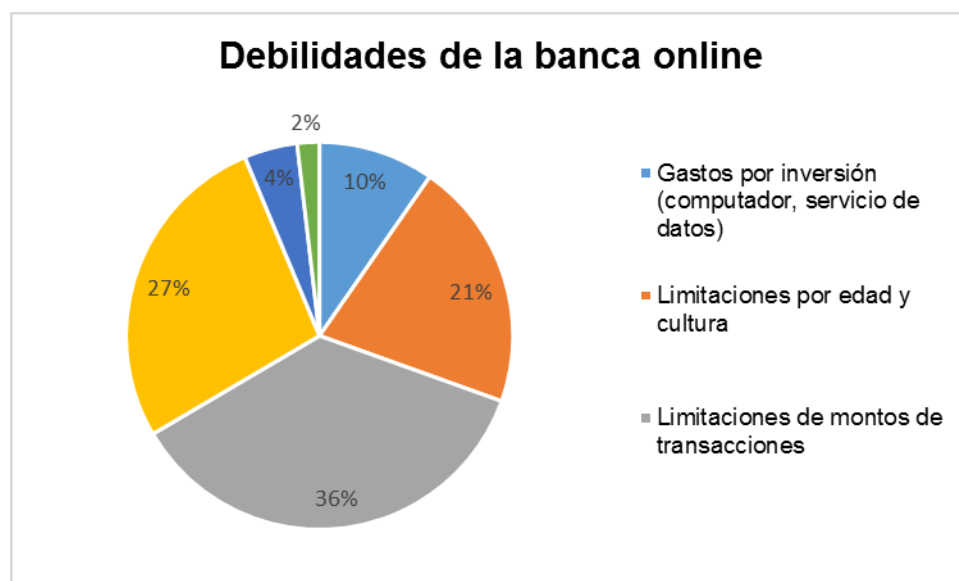


Figura 43. Debilidades de la banca online

Fuente: Encuestas

13.- Con respecto a banca móvil que debilidades usted puede indicar:

Tabla 51

Debilidades de la banca móvil

Con respecto a banca móvil que debilidades usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Gastos por inversión (dispositivo móvil, servicio de datos)	23	8.55%
Limitaciones por edades y culturas	48	17.84%
Limitaciones en montos transaccionales	24	8.92%
Permanente actualización de la aplicación y constante adaptación a cambios	8	2.97%
Hackeo de información y cuentas	166	61.71%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

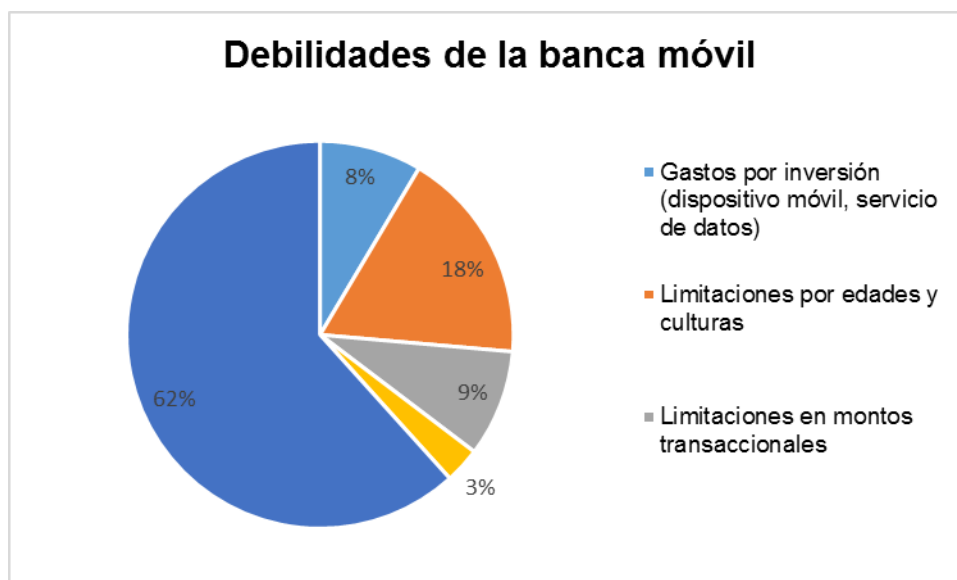


Figura 44. Debilidades de la banca móvil

Fuente: Encuestas

14.- Con respecto a los cajeros multifunción que debilidades usted puede indicar:

Tabla 52

Debilidades de los cajeros multifunción

Con respecto a los cajeros multifunción que debilidades usted puede indicar:	Total	Porcentaje
Clonación de claves y banda magnética	58	21.56%
Error en procesar transacciones	45	16.73%
Permite ingresar cantidades exactas	7	2.60%
No permite el ingreso de monedas	2	0.74%
Existen pocas unidades a disposición	76	28.25%
Límite de ingreso de billetes por transacción	81	30.11%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

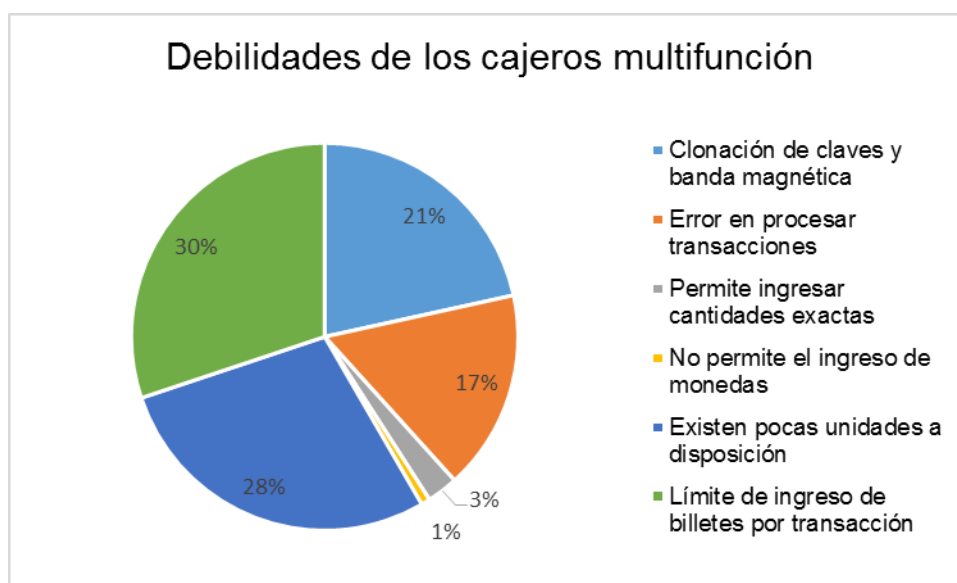


Figura 45. Debilidades de los cajeros multifunción

Fuente: Encuestas

15.- Usted dejaría de utilizar la tecnología para efectuar sus transacciones bancarias por:

Tabla 53

Limitaciones de uso

Usted dejaría de utilizar la tecnología para efectuar sus transacciones bancarias por:	Total	Porcentaje
Dificultad	88	28.39%
Inseguridad	59	19.03%
Inconvenientes	22	7.10%
Costo	13	4.19%
Falta de internet	18	5.81%
Mala experiencia	25	8.06%
Falta de conocimiento	12	3.87%
Falta de comunicación	6	1.94%
Falta de Opciones	67	21.61%
Total	310	100%

Fuente: Encuestas

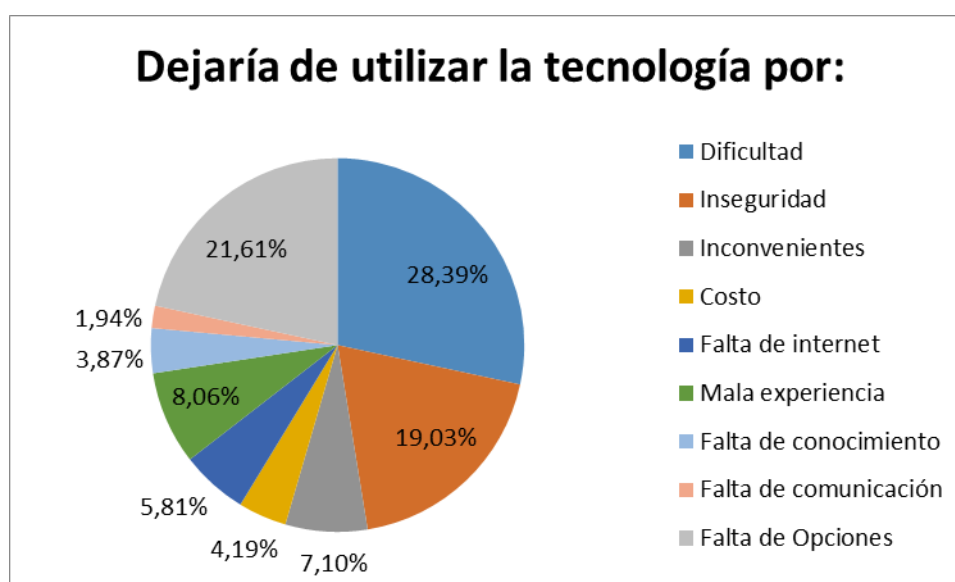


Figura 46. Limitaciones de usos

Fuente: Encuestas

16.- Los principales impactos al efectuar las transacciones con el uso de la tecnología son:

Tabla 54

Beneficios del uso de la tecnología

Los principales impactos al efectuar las transacciones con el uso de la tecnología son:	Total	Porcentaje
Disminución de tiempo	263	71.08%
Disponibilidad	48	12.97%
Costos	22	5.95%
Innovación	11	2.97%
Rapidez	26	7.03%
Total	370	100%

Fuente: Encuestas

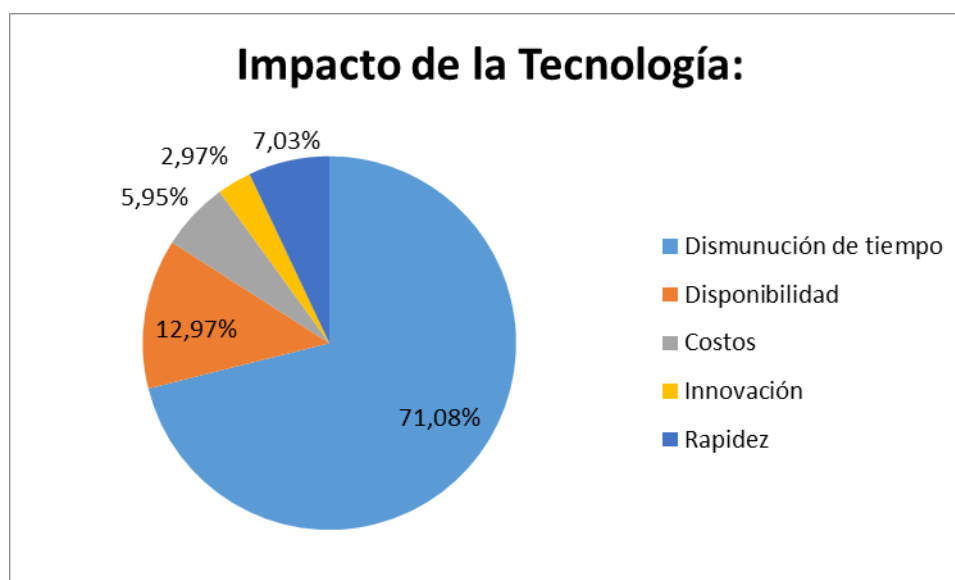


Figura 47. Beneficios del uso de la tecnología

Fuente: Encuestas

17.- ¿Cuál ha sido el impacto en su vida por el uso de estos medios tecnológicos para efectuar las transacciones bancarias?

Tabla 55

Impacto de la tecnología

¿Cuál ha sido el impacto en su vida por el uso de estos medios tecnológicos para efectuar las transacciones bancarias?	Total	Porcentaje
Alto	212	78.81%
Mediano	40	14.87%
Bajo	13	4.83%
Ninguno	4	1.49%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

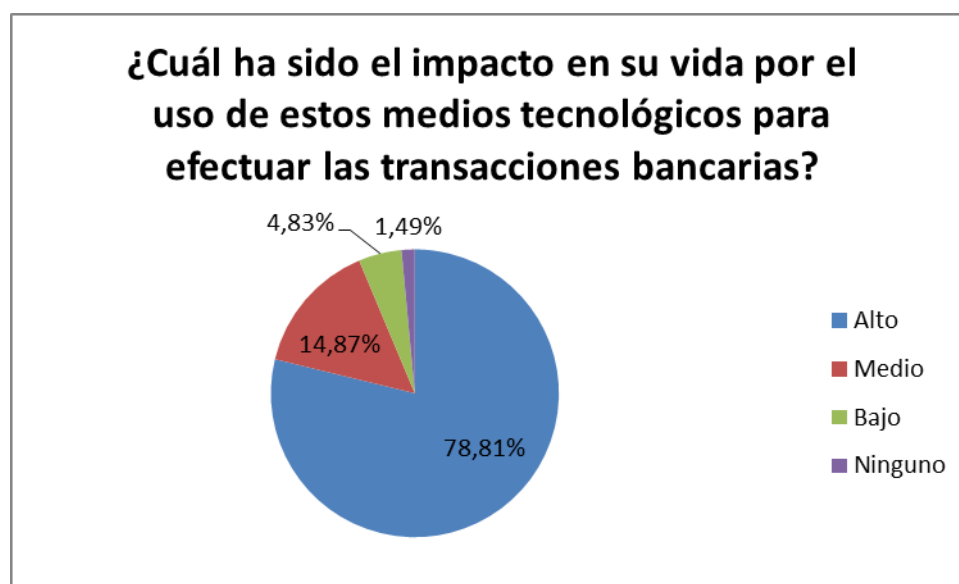


Figura 48. Impacto de la tecnología

Fuente: Encuestas

18.- ¿Qué recomendaciones podría darnos para mejorar estos medios tecnológicos para brindar los servicios bancarios?

Tabla 56

Recomendaciones para los servicios bancarios

¿Qué recomendaciones podría darnos para mejorar estos medios tecnológicos para brindar los servicios bancarios?	Total	Porcentaje
Mejorar los cupos para efectuar transacciones	103	38.29%
Ofrecer cajeros multifuncionales en buen estado	67	24.91%
Brindar atención 24 horas	32	11.90%
Implementar la huella digital	8	2.97%
Dotar mayor cantidad de cajeros multifuncionales	33	12.27%
Otros	26	9.67%
Total	269	100%

Fuente: Encuestas

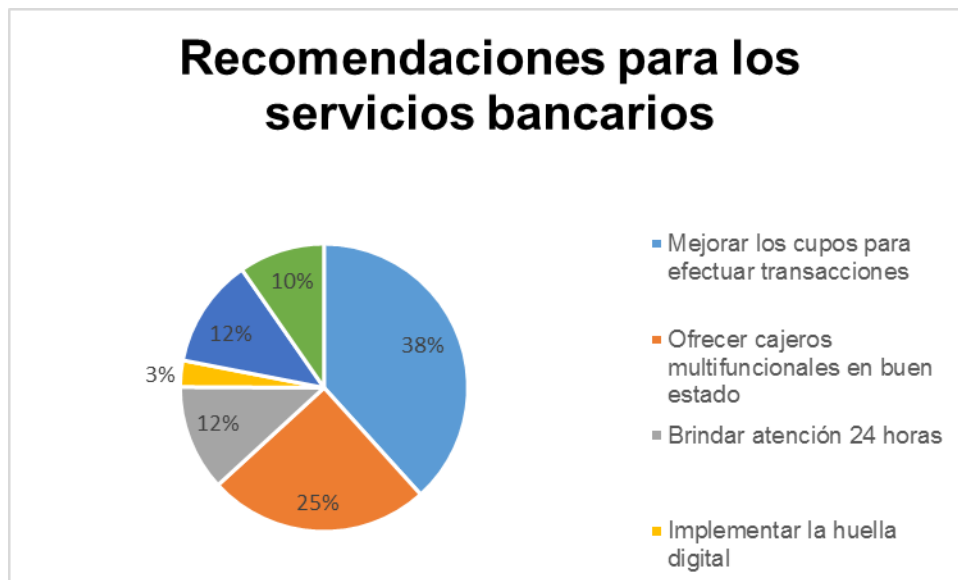


Figura 49. Recomendaciones para los servicios bancarios

Fuente: Encuestas

Capítulo V: Resultados

El objetivo del presente capítulo es evaluar el nivel de impacto en los usuarios de las principales instituciones financieras de Guayaquil por el uso de los canales transaccionales electrónicos. Por lo tanto, se presenta un esquema que resume todas las transacciones bancarias que se pueden ejecutar en los canales transaccionales electrónicos de cada institución financiera.

En la Banca Móvil se muestra las transacciones bancarias que se pueden ejecutar por medio de este canal, la opción de realizar depósito de cheques el Banco Pichincha y el Banco del Pacífico no la mantienen habilitada, solicitar productos como: aperturas de cuentas, solicitud de préstamos, entre otros, el Banco del Pacífico y el Banco de Guayaquil no la mantienen habilitada, el realizar consulta y pago de préstamos adquiridos, el Banco Pichincha, el Banco Guayaquil y el Banco Bolivariano la tienen deshabilitada manteniendo únicamente este servicio el Banco del Pacífico; en la plataforma el Banco del Pichincha no permite realizar consulta de inversiones, la opción de bloquear la tarjeta de débito y/o crédito se puede realizar a través de la página del Banco Guayaquil y Bolivariano y finalmente la opción del servicio de pago móvil, las instituciones financieras no la ofrecen.

SERVICIOS	BANCA MÓVIL			
	BANCOS			
	PICHINCHA	PACÍFICO	GUAYAQUIL	BOLIVARIANO
Consultas y movimientos de cuentas	SI	SI	SI	SI
Transferencias	SI	SI	SI	SI
Pago de servicios básicos	SI	SI	SI	SI
Pago de tarjetas de crédito	SI	SI	SI	SI
Ubicar cajeros	SI	SI	SI	SI
Ubicar oficinas	SI	SI	SI	SI
Ubicar corresponsal no bancario	SI	SI	SI	SI
Realizar depósito de cheques	NO	NO	SI	SI
Compras de minutos de telefonía celular	SI	SI	SI	SI
Revisar promociones	SI	SI	SI	SI
Solicitar productos	SI	NO	NO	SI
Consulta y pago de préstamos	NO	SI	NO	NO
Consulta de inversiones	NO	SI	SI	SI
Bloqueo de tarjeta de débito y/o crédito	NO	NO	SI	NO
Servicio pago móvil	NO	NO	NO	NO

Figura 50. Evaluación de las transacciones de la banca móvil por institución financiera

Elaborado: Bacilio Génesis y Cevallos Allan

En la Banca Online se muestra las transacciones que se pueden realizar por medio de este canal, el solicitar avances de efectivo el Banco Pacífico, Guayaquil y Bolivariano no lo ofrecen, así como comprar boletos de Lotería Nacional. El servicio de recordatorio de pagos de facturas lo mantienen habilitado el Banco Pichincha y el Banco Guayaquil y finalmente el servicio de pago móvil solo lo ofrecen el Banco del Pacífico y el Banco Bolivariano.

BANCA ONLINE				
SERVICIOS	BANCOS			
	PICHINCHA	PACÍFICO	GUAYAQUIL	BOLIVARIANO
Estado de cheques	SI	SI	SI	SI
Bloqueo de cheques	SI	SI	SI	SI
Estado de préstamos	SI	SI	SI	SI
Transferencias	SI	SI	SI	SI
Realizar inversiones	SI	SI	SI	SI
Consulta de tarjetas de crédito	SI	SI	SI	SI
Pago de tarjeta de crédito	SI	SI	SI	SI
Realizar avances de efectivo	SI	NO	NO	NO
Comprar boletos de Lotería Nacional	SI	NO	NO	NO
Compras de minutos de telefonía celular	SI	SI	SI	SI
Pago de servicios públicos	SI	SI	SI	SI
Pago de servicios privados	SI	SI	SI	SI
Recordatorio de pago de facturas	SI	NO	SI	NO
Atención al cliente	SI	SI	SI	SI
Tutoriales de productos y servicios	SI	SI	SI	SI
Servicio pago móvil	NO	SI	NO	SI

Figura 51. Evaluación de las transacciones de la banca online por institución financiera

Elaborado: Bacilio Génesis y Cevallos Allan

En los cajeros multifunción se detallan las transacciones que se pueden realizar por medio de esta canal, estos cajeros fueron implementados en nuestro país hace nueve años y es notable que no todas las instituciones financieras tienen las opciones para transaccionar en ellos, como es el caso de Banco Pichincha que sólo permite realizar depósito de efectivo/cheques, retirar dinero y consultar saldos y movimientos.

CAJEROS MULTIFUNCIÓN				
SERVICIOS	BANCOS			
	PICHINCHA	PACÍFICO	GUAYAQUIL	BOLIVARIANO
Depósito en efectivo	SI	SI	SI	SI
Depósito en cheques	SI	SI	SI	SI
Pago de servicios básicos	NO	SI	SI	SI
Pago de impuestos prediales y municipales	NO	SI	NO	NO
Pago de tarjeta de crédito	NO	SI	SI	SI
Retiro de dinero	SI	SI	SI	SI
Consulta de saldos y movimientos	SI	SI	SI	SI
Transferencias	NO	SI	SI	NO
Bloqueo de tarjeta de débito y/o crédito	NO	SI	SI	NO
Compras de minutos de telefonía celular	NO	SI	SI	SI
Compra de pines	NO	SI	NO	NO
Pago de matrícula vehicular, citaciones y transferencias de dominio	NO	SI	SI	NO
Pago de centros educativos	NO	SI	NO	NO

Figura 52. Evaluación de las transacciones de cajeros multifunción por institución financiera

Elaborado: Bacilio Génesis y Cevallos Allan

Como parte de las encuestas se realizaron preguntas que sus resultados fueron de mucha relevancia para el presente trabajo de investigación y a su vez contribuyeron para determinar el análisis de impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios del sistema financiero.

En las encuestas digitales, la pregunta referente al poseer un producto con alguna institución financiera (Pregunta 1), se puede verificar que el 91.40% de los encuestados

actualmente si mantiene productos activos en el sistema financiero, mientras que el 8.60% de la muestra aún no se encuentra bancarizada. En las encuestas físicas, el 100% de los encuestados posee un producto activo dentro del sistema financiero, lo que indica que cualquier acción que se tome con respecto a los canales transaccionales electrónicos va tener gran impacto en sus usuarios.

En las encuestas digitales, la pregunta referente a qué productos mantiene el usuario dentro del sistema financiero (Pregunta 2), se identifica que el 85.40% de los encuestados posee una cuenta de ahorros en el sistema financiero y en un segundo nivel las tarjetas de crédito con el 40.70% de aceptación del mercado. En las encuestas físicas, destaca de igual manera la aceptación de las cuentas de ahorros con un 53.40% de participación. Esta información es relevante para las instituciones financieras ya que deberían buscar que los canales transaccionales se apoyen más en las cuentas de ahorros.

En las encuestas digitales, la pregunta referente a qué medio utilizan para efectuar sus transacciones bancarias (Pregunta 3), el 67.90% de los encuestados optan por la tecnología para transaccionar; y en las encuestas físicas la tendencia por el uso de la tecnología es del 79.93% de aceptación por parte de los usuarios. Cabe recalcar que aún existe un gran porcentaje de usuarios que prefieren ir a la agencia bancaria y realizar sus transacciones.

En las encuestas digitales, la pregunta referente a cuántas veces a la semana realizan transacciones bancarias (Pregunta 4), relacionada a la tecnología o el acercarse a la agencia bancaria; el 75.60% indica que solo es de 1 a 3 veces por semana, y en las encuestas físicas el 75.84% también su frecuencia es de 1 a 3 veces; siendo así que al mes gran cantidad de usuarios utilizan los servicios que las instituciones financieras les ofrecen.

En las encuestas digitales, la pregunta referente a cuál de los tres canales transaccionales electrónicos utilizan al momento de efectuar las transacciones bancarias (Pregunta 5), el 45.90% de los encuestados optan por realizar sus transacciones bancarias por medio de la Banca Online, seguido por la Banca Móvil que lo acepta el 31.30% de los encuestados. Por otro lado, en las encuestas físicas el 66.54% mantiene la tendencia de realizar sus transacciones por la Banca Online. Cabe recalcar que las instituciones financieras deben incentivar aún más el uso de los cajeros multifuncionales e incrementarlos en más lugares.

Recopilando la información obtenida en las entrevistas a especialistas y las encuestas a usuarios del sistema financiero ecuatoriano, en el desarrollo de este capítulo se presenta una matriz FODA de los tres canales transaccionales electrónicos analizados, esta información resume el nivel de aceptación de los medios para transaccionar por parte de los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.

5.1. Banca Móvil

5.1.1. Fortalezas

- Inversión de tiempo en otras actividades
- Ahorro de costos
- Facilidad en los servicios (transferencias, depósitos, pagos)
- Disponibilidad del servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Rapidez y facilidad de acceso a la información

5.1.2. Debilidades

- Gastos por inversión en un dispositivo móvil y en el servicio de datos
- Limitaciones por edades y culturas
- Limitación de montos de transacciones
- Permanente actualización de la aplicación y constante adaptación a cambios
- Hackeo de información y cuentas

5.1.3. Oportunidades

- Facilitar negocios
- Disminuye la contaminación del medio ambiente
- Integración de un grupo de personas que están dentro del uso de las aplicaciones

5.1.4. Amenazas

- Afectación a la integridad de terceros
- Robo de información

5.2. Banca online

5.2.1. Fortalezas

- Permite a los usuarios ahorrar tiempo
- Monitoreo de la actividad de la cuenta
- Conectividad desde cualquier lugar
- Costos por gestión relativamente bajos
- Disponibilidad del servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Nuevas ofertas dentro del mercado

5.2.2. Debilidades

- Gastos por inversión en un computador y en el servicio de datos
- Limitaciones por edades y culturas
- Limitación de montos de transacciones
- Disponibilidad al crimen cibernético
- Baja penetración de Internet en algunas zonas rurales o países en vías de desarrollo.
- Aumenta la separación entre el cliente y la institución financiera

5.2.3. Oportunidades

- Facilitar relaciones económicas con la institución financiera y terceros
- Orienta a los servicios de intercambio: estudios, viajes, entre otros
- Mayores posibilidades de comunicación
- Permite mantener el sistema operativo y el antivirus actualizado

5.2.4. Amenazas

- Robo de información bancaria
- Ingreso a sitios *web* falsos

5.3. Cajeros multifunción

5.3.1 Fortalezas

- Ahorro de tiempo, evitando largas filas
- Disponibilidad de operaciones las 24 horas del día, los 365 días del año
- Facilidad de depósitos en efectivo y cheques
- No genera costos por la transacción
- Permite realizar una cantidad ilimitada de transacciones

5.3.2. Debilidades

- Clonación de claves y banda magnética
- Error en procesar transacciones
- Permite ingresar cantidades exactas
- No permite el ingreso de monedas
- Existen pocas unidades a disposición
- Límite de ingreso de billetes por transacción

5.3.3. Oportunidades

- Participación en el ciclo de negocios
- Permite asegurar el dinero en la institución financiera
- Brinda seguridad
- Acceso a nuevas tecnologías

5.3.4. Amenazas

- Exposición a escaneo de información financiera
- Inseguridad social

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo expuesto en el marco teórico, las instituciones financieras han podido implementar los canales transaccionales electrónicos dentro de sus servicios, en base a como se van desarrollando las necesidades y exigencias de sus clientes, en la que han iniciado una fase de innovación, remodelación de las plataformas tecnológicas, utilizando tecnología extranjera y sistemas de información, para de esta manera reducir gran porcentaje de los tiempos de atención al cliente, brindando así un mejor servicio, reducir costos y mejorar su nivel del competencia dentro del mercado.

Cabe destacar que el sistema financiero crece a paso acelerado y su principal objetivo es reinventar la totalidad de sus servicios utilizando la tecnología como elemento central. La banca es uno de los sectores que en la actualidad se encuentra examinando una mayor transformación en sus procesos con la ayuda de la tecnología, no sólo al momento de agilizar y simplificar los procedimientos internos sino también las relaciones interdepartamentales.

Dentro de las entrevistas realizadas a los cuatro especialistas de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil, se pudo notar de manera muy general el gran impacto de los canales transaccionales electrónicos en sus usuarios como en los procesos internos de la institución. Indican que esta herramienta en su gran mayoría es utilizada por la juventud, mientras que las personas mayores aún prefieren acercarse al banco y hacer largas filas; porque les genera mayor seguridad y además no pierden el contacto con su banco.

El total de encuestados es de 269 personas, en las que realizó dos tipos de encuestas, encuestas físicas; la información obtenida se levantó mediante encuestas cara a cara y encuestas digitales utilizando la herramienta de Google *Forms* como método de recopilación de datos.

En las encuestas físicas, los resultados obtenidos fueron mucho más precisos por lo que el 100% de los encuestados poseen un producto dentro del sistema financiero, el 78.81% indica que presentan un alto impacto al momento de realizar transacciones por medio de los canales electrónicos y el 33.09% identifica el ahorro de tiempo como uno de los principales beneficios de esta herramienta electrónica.

En las encuestas digitales, el análisis se puede ejecutar con el 91.40% de las personas que si poseen productos dentro de sistema financiero, los que indican que el 59.80% presentan un alto impacto al momento de realizar transacciones por medio de los canales electrónicos y el 23.58% identifica la seguridad como uno de los principales beneficios de esta herramienta electrónica.

Con la implementación de estas herramientas se obtuvo información relevante para la ejecución de la matriz FODA, en la que se resume el nivel de aceptación o de rechazo hacia los canales transaccionales electrónicos. De manera general las fortalezas de los tres canales se basan en: Invertir el tiempo en otras actividades, la disponibilidad del servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana y el ahorro de tiempo, evitando así largas filas; las oportunidades en: facilitar negocios, brindar mayores posibilidades de comunicación y permitir asegurar el dinero en la institución financiera; las debilidades en: gastos por inversión, limitaciones por edades y culturas y clonación de claves y banda magnética, finalmente las amenazas en: robo de información, ingreso a sitios *web* falsos y la inseguridad social.

En resumen, mediante el análisis del impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil, se determina que el nivel de impacto en sus usuarios es alto y que las entidades del sector financiero para alcanzar una mejor optimización de sus actividades diarias requieren de tecnología para lograr un mayor control y cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos por la administración y organismos de control en cada una de sus áreas.

RECOMENDACIONES

Dar a conocer el presente proyecto de titulación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador para que se pueda proporcionar el proyecto a las instituciones financieras y sirva de apoyo para medir el nivel de impacto de los canales transaccionales electrónicos en sus usuarios.

Presentar el proyecto de titulación desarrollado a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador para que sirva como fuente de información dentro de sus estudios realizados y que puedan cumplir con su objetivo de dar a conocer a la ciudadanía la evolución de la actividad bancaria en el país y el impacto que éstas tienen en la vida de miles de ecuatorianos.

Este proyecto de titulación muy aparte de ayudar a las instituciones financieras, también será de ayuda para los estudiantes, para que sirva de guía en la realización de futuros trabajos que vayan a realizar con respecto a análisis de impacto en los usuarios y canales transaccionales electrónicos utilizados por el sector financiero en el transcurso de sus años de estudio.

Finalmente, este trabajo de titulación se presenta como un aporte para las materias de Marketing, Mercado de Capitales, Comercio Electrónico y otras relacionadas con la banca; para que sirva como material de apoyo al momento de realizar charlas informativas, análisis de impacto, entre otras actividades que permitan la participación de los estudiantes con esta herramienta.

REFERENCIAS

- ABPE. (Noviembre de 2014). *Desafíos y oportunidades de la inclusión financiera en el Ecuador. Obtenido de Boletín informativo de la ABPE. No. 047:* http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/47_2014.pdf
- Alcívar, J. y Franco, J. (2016). *Análisis del uso de la banca electrónica en personas mayores a 40 años en la ciudad de Guayaquil: caso de estudio página web y app móvil.* (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5570/1/T-UCSG-PRE-ESP-CIM-151.pdf>
- Alfonso Gimeno, V. (2010). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito.*
- Antonio, S. S. M., del Consuelo, B. F. J., & Alberto, S. P. L. BANCA ELECTRÓNICA.
- Asociación de Bancos privados del Ecuador (2015). *La Banca privada Ecuatoriana y la Banca virtual.* Recuperado de <http://www.asobancos.org.ec/internas.asp?opcion=publicaciones.htm>
- Arias, Fidas (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica.* Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/FIDIAS%20G.%20ARIAS.%20EL%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%206ta%20Ed%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/FIDIAS%20G.%20ARIAS.%20EL%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%206ta%20Ed%20(1).pdf)
- Bahillo Marcos, M. E., Pérez Bravo, M. C., & Escribano Ruíz, G. (2013). *Gestión Financiera.* (1 ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Banco Bolivariano (2016). Recuperado de <http://www.bolivariano.com/es/informacion-institucional4/introduccion.html>
- Banco Bolivariano (2016). *24Móvil mejor aplicación del año E-Commerce Day.* Recuperado de http://www.bolivariano.com.ec/es/banca-de-personas/novedades/24movil_mejor_aplicacion_del_ano_e_commerce_day.html

- Banco Central del Ecuador (2014). *Banco Central del Ecuador firma con el Banco del Pacífico convenio de participación en el piloto de dinero electrónico*. Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/archivo/item/706-banco-central-del-ecuador-firma-con-el-banco-del-pac%C3%ADfco-convenio-de-participaci%C3%B3n-en-el-piloto-de-dinero-electr%C3%B3nico>
- Banco Central del Ecuador (2016). Recuperado de <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788-banco-central-deecuador>
- Banco del Pacífico (2016). Recuperado de <https://www.bancodelpacifico.com/nuestra-institucion.aspx>
- Banco Guayaquil (2016). Recuperado de <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/conozcanos.asp>
- Banco Mundial (2016). *Tecnologías digitales: Su enorme potencial de desarrollo aun escapa a los 4000 millones de personas que no tienen acceso a Internet*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2016/01/13/digital-technologies-huge-development-potential-remains-out-of-sight-for-the-four-billion-who-lack-internet-access>
- Banco Pichincha (2016). Recuperado de <https://www.pichincha.com/portal/Soporte/Conozca-a-su-Banco/Historia>
- BBVA Innovation Center (2016). *Empresas tecnológicas en el sector financiero*. Recuperado de <http://www.centrodeinnovacionbbva.com/sites/default/files/cibbva-ebook-empresas-tecnologias-financieras.pdf>
- Benites, A. (2015). *Plan de negocios para la implementación de un nuevo canal móvil de atención banco express de Banco Guayaquil, para bancarizar al sector de la ruta del Spondylus*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3738/1/T-UCSG-PRE-ESP-IAV-117.pdf>
- Bernal, T. C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. Colombia: Pearson educación.

- Calzada, M., (2010, 5, 21). *John Shepherd Barron, inventor del cajero automático*. El País. Recuperado de http://elpais.com/diario/2010/05/21/necrologicas/1274392802_850215.html
- Casilda, R. (1997): “*Realidades y alternativas, el futuro de la banca. La banca virtual*”. Esic-Market, núm. 95, enero-marzo, pp. 53-62.
- Castro, J. y Contreras, I. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>
- ComScore, Inc. (2011). *En Europa cerca del 10% de los usuarios de móviles utilizan la banca móvil*. Recuperado de <https://www.comscore.com/esl/Prensa-y-Eventos/Comunicados-de-prensa/2011/5/Europe-Sees-40-Percent-Growth-in-Mobile-Banking-Through-Smartphones>
- Condori Velásquez, M. E. PHISHING. *Revista de Información, Tecnología y Sociedad*, 34.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Diario El Comercio (2014). *El día del Internet se celebra en Ecuador*. El Comercio. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/tendencias/dia-de-internet-se-celebra.html>
- Diario El Universo (2008). *Los cajeros multifunción ingresan a la banca local*. EL Universo. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/2008/03/23/0001/9/3B5D05EE2DFE407FB8D1E467063F09CC.html>
- Granda, M. (2014). *Análisis económico del endeudamiento de los tarjetahabientes VISA del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la captación de un mercado joven consumista*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1964/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-105.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Hidalgo, V. (2012). *La dolarización ecuatoriana*.
- Huayamabe, L. y Mendoza, D. (2015). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente del banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil: préstamos hipotecarios*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3496/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-183.pdf>
- IDE Business School (2007, 9). *Ranking de páginas Web*. Revista Perspectiva. Recuperado de <http://investiga.ide.edu.ec/index.php/revista-perspectiva/133-septiembre-2007/709-ranking-de-paginas-web>
- Inciarte, M. R. (2005). Los retos de la economía española en la actualidad: la banca española ante la globalización. *INFORMACION COMERCIAL ESPANOLA-MONTHLY EDITION-*, 826, 313.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2015). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S)*. Obtenido de http://190.152.152.74//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2010). *Fascículo Provincial del Guayas*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec//wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>
- Jaramillo, M. y Zambrano, M. (2013). *Migración de banda magnética a chip para evitar fraudes de clonación de tarjetas de crédito o débito. ¿Los bancos ecuatorianos están preparados para este cambio?* (Tesis de Postgrado). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1000/1/T-UCSG-POS-MAE-34.pdf>
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (2001). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html

- Pérez, J. (1997): "*Realidad y futuro de Internet en los servicios electrónicos bancarios*", Banca y Finanzas, núm. 27, pp. 5-7.
- Revista Ekos (2013,2). '*Los cajeros automáticos NCR SelfServTM conjugan rapidez y seguridad*'. Recuperado de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=1588>
- Revista Líderes (2012,2). *Guillermo Maldonado: 'Cada transacción en la banca móvil dura entre 8 y 10 segundos'*. Recuperado de <http://www.revistalideres.ec/lideres/guillermo-maldonado-transaccion-banca-movil.html>
- Salazar, C. (1993). *Banca electrónica en el Ecuador*. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación, (46), 119-120.
- Sapag, N. y Sapag, R. (2008). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. (Quinta Edición). México: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Schaechter A. y Nsouli S. (2002). *Desafíos de la "Revolución de la banca"*. Recuperado de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2002/09/pdf/nsouli.pdf>
- Superintendencia de Bancos (2016). *Servicios del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=69
http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23
- Vives, X. (2002). Competencia, regulación y estabilidad del sistema bancario. *Papeles de Economía Española*, 28-36.

APÉNDICE

Apéndice 1

Entrevistado: Ing. Verónica Villacreses

Entrevistador: Génesis Bacilio Raymond y Allan Cevallos Sarzosa

1. ¿Cómo ha sido la evolución de los canales transaccionales en su banco?

Actualmente todo canal electrónico que se abra, el banco también debe hacerlo; como por ejemplo las redes sociales: Twitter, Facebook, entre otras, como lo realizan la mayoría de las instituciones.

2. ¿Qué elementos tecnológicos han apoyado ha dicho desarrollo?

El Twitter, Facebook, las páginas web. El Banco Pichincha inició su inclusión en la tecnología con las páginas web hace aproximadamente 15 años, la misma que se va actualizando continuamente, por ejemplo ponen botones de pago, se crean mayores conceptos dentro de la misma como: realizar una póliza de inversión, solicitar un crédito o realizar la cotización del mismo. A medida que todas las herramientas se actualizan, el banco también las implementa.

3. ¿Qué otros elementos han servido para el crecimiento de los canales en su banco?

Es importante indicar que el Banco Pichincha a diario necesita información de los clientes, por lo que constantemente compra nuevas plataformas de tecnología, de mayor capacidad y con la mejor tecnología posible. Actualmente trabajamos con una tecnología de la India, que fue implementada desde el 2011 e inclusive es la mejor de América Latina.

4. ¿Qué principales limitaciones tuvieron al inicio en la implementación de estos canales transaccionales?

Primero, el acostumbrar a los clientes a la tecnología por lo que tenemos clientes de todas las edades; en especial las personas mayores, que jamás aunque se le faciliten todas las herramientas no van a estar atados a la tecnología. En sí, tenemos limitaciones por cultura y por edad.

5. ¿Hoy en día cuales son las principales limitaciones que se tienen en la utilización de los canales transaccionales?

El Banco Pichincha desearía brindar a sus clientes más facilidades, pero somos víctimas de muchos fraudes tecnológicos. La mayor limitación es las de los cupos, desearíamos dejar el cupo abierto para que el cliente realice diversas transacciones pero por motivos de seguridad esto no puede suceder; a pesar de la información que el banco brinda muchas veces el cliente cae en manos de los estafadores.

6. Con respecto a los cajeros multifunciones, ¿desde cuándo se implementó?

Han existido por más de 15 años, pero han sido actualizados de acuerdo a las necesidades del cliente.

7. ¿Principalmente cuáles son los principales usuarios?

La juventud.

8. ¿Cuál ha sido el impacto en los usuarios?

En la juventud es muy buena ellos están a gusto con la tecnología pero las personas mayores no, ellos prefieren acercarse a una agencia bancaria y esperar para ser atendidos.

9. ¿Cómo ve a futuro el uso de los canales transaccionales electrónicos?

La idea del banco es que se trate de migrar todas las transacciones hacia los canales electrónicos, para evitar: las filas, la congestión y que el cliente se queje por el tiempo de espera en la atención. Al banco le sale más costoso tener un empleado que manejar la tecnología; más aún que actualmente el gobierno no deja a los bancos cobrar casi nada de comisiones por los servicios que brinda.

10. ¿Qué amenazas se ve en el futuro?

Así como se crea la tecnología para el bien, se crea también para el mal; aunque, el banco siempre se encuentra cambiando la metodología de tener acceso a la página online o a la banca móvil, antes solo era con la clave del cajero automático, ahora es más complejo, el cliente debe de ingresar con clave y usuario, seleccionar una imagen, responder a preguntas secretas y detectar la huella del cliente.

Apéndice 2

Entrevistado: Ing. Marcela Martin

Entrevistador: Génesis Bacilio Raymond y Allan Cevallos Sarzosa

1. ¿Cómo ha sido la evolución de los canales transaccionales en su banco?

Actualmente el Banco Guayaquil se encuentra en constante evolución desde nuestros canales de atención hasta nuestras oficinas para brindar una mejor atención a nuestros usuarios, cabe recalcar que la implementación de los canales transaccionales electrónicos ayudó mucho en la facilidad que brindan a los usuarios al acercarse a una computadora y organizar las finanzas personales antes que acudir al banco y hacer largas filas hasta ser atendido.

2. ¿Qué elementos tecnológicos han apoyado ha dicho desarrollo?

La banca transaccional ha transformado y beneficiado la relación entre banco – cliente. La comunicación y los tiempos de respuesta han disminuido considerablemente, el usuario en la actualidad conoce que cuenta con canales como líneas telefónicas, correos electrónicos, chats, redes sociales y otros, para comunicarse con su banco.

3. ¿Qué otros elementos han servido para el crecimiento de los canales en su banco?

Las fuerzas del mercado, las preferencias de los clientes y las opciones tecnológicas nos han llevado hacia esta progresión. La convergencia de los canales de voz y electrónicos significa combinar los distintos canales del centro de contacto, reforzar la formación de los agentes y la inversión tecnológica en canales electrónicos como servicios automáticos, reconocimiento de voz, servicio automático basado en Internet o la Web y consultas electrónicas, correos electrónicos y SMS.

4. ¿Qué principales limitaciones tuvieron al inicio en la implementación de estos canales transaccionales?

La seguridad bancaria es un tema de preocupación permanente tanto para las instituciones financieras como para los depositantes y usuarios en general. El banco ha implementado y continúan implementando una serie de medidas para prevenir y evitar que se desarrollen hechos que atenten contra la seguridad bancaria.

5. ¿Hoy en día cuales son las principales limitaciones que se tienen en la utilización de los canales transaccionales?

Por motivos de seguridad existe un monto límite para diversas transacciones.

6. Con respecto a los cajeros multifunciones, ¿desde cuándo se implementó?

Hace 17 años, los cuales han evolucionado en la medida en que la gente se ha venido acostumbrando.

7. ¿Principalmente cuáles son los principales usuarios?

La gente joven.

8. ¿Cuál ha sido el impacto en los usuarios?

Los consumidores desean que se aumenten las funciones ofrecidas por la banca online. La mayoría de los clientes quisieran realizar vía Internet todo tipo de transacciones y disponer de la información completa sobre sus cuentas.

9. ¿Cómo ve a futuro el uso de los canales transaccionales electrónicos?

Los medios electrónicos reúnen una serie de beneficios comunes, tanto para las compañías como para los clientes. Para las empresas financieras supone menores costos por transacción, mientras que los clientes ahorran tiempo y costos de traslado hacia las agencias físicas.

10. ¿Qué amenazas se ve en el futuro?

Crear conciencia, en el cliente del sistema financiero, la importancia de no proveer datos confidenciales a través de canales electrónicos.

Apéndice 3

Entrevistado: Econ. Givanna Briones

Entrevistador: Génesis Bacilio Raymond y Allan Cevallos Sarzosa

1. ¿Cómo ha sido la evolución de los canales transaccionales en su banco?

Desde el punto de vista de eficiencia económica la ejecución de una transacción en un canal de servicio electrónico y móvil brinda mayor rapidez y seguridad. Es claramente una operación de costos menores a la de ejecución en un canal tradicional tanto para el banco como para el cliente.

2. ¿Qué elementos tecnológicos han apoyado ha dicho desarrollo?

Banca online, e-mails, smartphones, tablets, Pos, entre otros.

3. ¿Qué otros elementos han servido para el crecimiento de los canales en su banco?

Se ha realizado grandes inversiones para diseñar bancas electrónicas nuevas, aplicaciones de 'mobile' transaccionales, de beneficios de localización y red para smartphones.

4. ¿Qué principales limitaciones tuvieron al inicio en la implementación de estos canales transaccionales?

Los clientes eran reacios a utilizarlos por desconfianza.

5. ¿Hoy en día cuales son las principales limitaciones que se tienen en la utilización de los canales transaccionales?

Los cupos transaccionales.

6. Con respecto a los cajeros multifunciones, ¿desde cuándo se implementó?

Existen hace 17 años, han progresado de acuerdo a los beneficios de nuestros clientes.

7. ¿Principalmente cuáles son los principales usuarios?

Hoy en día los jóvenes son los usuarios más frecuentes.

8. ¿Cuál ha sido el impacto en los usuarios?

El nivel de penetración de los nuevos productos y servicios, hacen que tengamos más y más clientes que se incorporan a los nuevos canales tecnológicos, en consecuencia la tendencia es creciente. Justamente esto hace directamente proporcional la necesidad de sumar esfuerzos, concienciando acerca del valor de la información personal, y confidencial.

9. ¿Cómo ve a futuro el uso de los canales transaccionales electrónicos?

El crecimiento de la banca en línea más la de celular avanzan de manera consistente. Hoy en día ya es bastante natural y además es muy conveniente.

10. ¿Qué amenazas se ve en el futuro?

La delincuencia común y organizada que pueda poner en riesgo la seguridad de nuestros clientes.

Apéndice 4

Entrevistado: Ing. Paola Villamarín

Entrevistador: Génesis Bacilio Raymond y Allan Cevallos Sarzosa

1. ¿Cómo ha sido la evolución de los canales transaccionales en su banco?

Actualmente la atención al cliente a través de chats y de redes sociales, como Facebook o Twitter, hace que los problemas sí puedan ser atendidos sin necesidad de que el cliente vaya al banco o llame por teléfono.

2. ¿Qué elementos tecnológicos han apoyado ha dicho desarrollo?

No es novedad que los cajeros automáticos reemplacen a las ventanillas, pero ahora una computadora, un teléfono celular y la conexión a Internet son los servicios que ayudan a los clientes a ser más eficiente con sus cuentas personales.

3. ¿Qué otros elementos han servido para el crecimiento de los canales en su banco?

Las medidas y dispositivos utilizados por las instituciones se actualizan de manera constante lo cual permite estar un paso adelante de la delincuencia que también ha sofisticado sus métodos.

4. ¿Qué principales limitaciones tuvieron al inicio en la implementación de estos canales transaccionales?

La desconfianza en la seguridad es uno de los principales inconvenientes. Mucha gente no se siente cómoda a la hora de manejar su dinero e información personal a través de Internet.

5. ¿Hoy en día cuales son las principales limitaciones que se tienen en la utilización de los canales transaccionales?

La mayor limitación es los cupos que se tiene para ciertas transacciones.

6. Con respecto a los cajeros multifunciones, ¿desde cuándo se implementó?

Hace 18 años y con el pasar de los años se han actualizado según las necesidades del cliente.

7. ¿Principalmente cuáles son los principales usuarios?

La juventud.

8. ¿Cuál ha sido el impacto en los usuarios?

Los consumidores desean que se aumenten las funciones ofrecidas por la banca online. De acuerdo con las respuestas al estudio, 7 de cada 10 entrevistados quisiera realizar vía Internet todo tipo de transacciones y disponer de la información completa sobre sus cuentas.

9. ¿Cómo ve a futuro el uso de los canales transaccionales electrónicos?

El desarrollo de la tecnología permite innovar en la presentación de la oferta de productos y servicios en canales como el internet o los teléfonos celulares. Quizás el reto es determinar el mejor modelo conductual que los clientes y usuarios definan, de manera de ir creando una cultura. No olvidemos que vivimos en un mundo en que los servicios bancarios están a disposición en todo momento y en cualquier lugar.

10. ¿Qué amenazas se ve en el futuro?

Desde luego, el delito avanza al igual que la tecnología y es imprescindible estar actualizados, estudiar y trabajar proactivamente en los programas de prevención y protección para el cliente.

Apéndice 5



FORMATO DE ENCUESTA

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas
Unidad De Titulación Especial
Carrera: Administración De Empresas

Encuesta dirigida a usuarios de canales transaccionales electrónicos del sistema financiero de la ciudad de Guayaquil

Nota: Por favor responder a las preguntas con total honestidad, todos los datos se manejarán confidencialmente al ser únicamente de uso académico.

Marque con (X) la alternativa que considere adecuada

Sexo: F ___ M ___

Edad: ___ años

Nivel de estudio: Secundaria ___ Universitario ___ Otro ___ Ninguno ___

1.- ¿Posee usted productos bancarios con alguna institución financiera? (Si su respuesta es No, termine la encuesta)

Sí ___ No ___

2.- Marque cuál de ellos posee (Puede seleccionar más de una opción)

Cuenta de ahorros ___

Cuenta corriente ___

Tarjeta de crédito ___

3.- Sus transacciones con las instituciones financieras las efectúa con mayor frecuencia:

Personalmente, visitando una agencia bancaria ___

Utilizando tecnología ___

4.- ¿Cuántas veces a la semana?

1 a 3 veces ___

4 a 6 veces ___

7 o más ___

5.- ¿Cuándo utiliza la tecnología para efectuar sus consultas, pagos o compras lo efectúa con mayor frecuencia a través de: (Puede seleccionar más de una opción)

Banca online, usando el internet? ____

Banca online, usando el internet? ____

Cajeros multifuncionales? ____

6.- ¿Cuántas veces a la semana?

1 a 3 veces ____

4 a 6 veces ____

7 o más ____

7.- ¿Qué beneficios tiene cuando utiliza la tecnología para efectuar sus transacciones?

8.- ¿Qué inconvenientes tiene cuando utiliza la tecnología para efectuar sus transacciones?

9.- Con respecto a banca online que fortalezas usted puede indicar:

Ahorro de tiempo ____

Monitoreo de la actividad de las cuentas ____

Conectividad desde cualquier lugar ____

Costos relativamente bajos ____

Disponibilidad 24/7 ____

Nuevas ofertas dentro del mercado ____

10.- Con respecto a banca móvil que fortalezas usted puede indicar:

Inversión de tiempo en otras actividades ____

Ahorro de costos ____

Facilidad en servicios (transferencias, depósitos, pagos) ____

Disponibilidad 24/7 ____

Nuevas ofertas dentro del mercado ____

Rapidez y facilidad de acceso a la información ____

11.- Con respecto a los cajeros multifunción que fortalezas usted puede indicar:

- Ahorro de tiempo, evitando largas filas _____
- Disponibilidad 24/7 _____
- Facilidad de depósitos en efectivo y cheques _____
- No genera costos por la transacción _____
- Permite realizar cantidad ilimitada de transacciones _____

12.- Con respecto a banca online que debilidades usted puede indicar:

- Gastos por inversión (computador, servicio de datos) _____
- Limitaciones por edad y cultura _____
- Limitaciones de montos de transacciones _____
- Disponibilidad al crimen cibernético _____
- Baja penetración de Internet en zonas rurales o países en vías de desarrollo _____
- Aumenta la separación entre cliente e institución financiera _____

13.- Con respecto a banca móvil que debilidades usted puede indicar:

- Gastos por inversión (dispositivo móvil, servicio de datos) _____
- Limitaciones por edades y culturas _____
- Limitaciones en montos transaccionales _____
- Permanente actualización de la aplicación y constante adaptación a cambios _____
- Hackeo de información y cuentas _____

14.- Con respecto a los cajeros multifunción que debilidades usted puede indicar:

- Clonación de claves y banda magnética _____
- Error en procesar transacciones _____
- Permite ingresar cantidades exactas _____
- No permite el ingreso de monedas _____
- Existen pocas unidades a disposición _____
- Límite de ingreso de billetes por transacción _____

15.- Usted dejaría de utilizar la tecnología para efectuar sus transacciones bancarias por: (Puede seleccionar más de una opción)

Por lo difícil de utilizar ____

Por falta o miedo en las seguridades ____

Siempre existen problemas cuando lo quiero utilizar ____

Por el costo ____

Por no tener internet ____

Ha tenido malas experiencias ____

Por qué el banco no me ha explicado cómo usarlo ____

Por qué el banco no me ha indicado que existe esa opción ____

Por qué no cubren las opciones que usted requiere efectuar ____

16.- Los principales impactos al efectuar las transacciones con el uso de la tecnología son: (Puede seleccionar más de una opción)

Reducción de tiempo ____

Disponibilidad efectuar transacciones las 24 horas todos los días ____

Ahorros en costo, gasolina, parqueo, otros ____

Me siento joven y moderno usándolo ____

Me facilita hacer negocios ____

17.- ¿Cuál ha sido el impacto en su vida por el uso de estos medios tecnológicos para efectuar las transacciones bancarias?

Alto impacto ____

Medio impacto ____

Bajo impacto ____

Ninguno ____

18.- ¿Qué recomendaciones podría darnos para mejorar estos medios tecnológicos para brindar los servicios bancarios?

¡Gracias por su colaboración!



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Bacilio Raymond Génesis Vanessa**, con C.C: # **0926132952** autora del trabajo de titulación: **El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de Marzo de 2017**

f. _____

Nombre: **Bacilio Raymond Génesis Vanessa**

C.C.: **0926132952**



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cevallos Sarzosa Allan Andrés**, con C.C: # **0915085419** autor del trabajo de titulación: **El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de Marzo de 2017**

f. _____

Nombre: **Cevallos Sarzosa Allan Andrés**

C.C.: **0915085419**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El impacto de los canales transaccionales electrónicos en los usuarios de las principales instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES):	Génesis Vanessa Bacilio Raymond Allan Andrés Cevallos Sarzosa		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Danny Xavier Arévalo Avecillas, Ph.D. (c) / Rubén Patricio Barberán Arboleda, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de Marzo de 2017	No. DE PÁGINAS:	188 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Proyecto de investigación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Tecnología computacional, canales transaccionales electrónicos, instituciones financieras, cultura financiera, satisfacción del usuario.		
<p>RESUMEN/ABSTRACT (170 palabras): La tecnología computacional avanza significativamente cada día y es impresionante los cambios que genera en la sociedad; por tal motivo las instituciones financieras deben evolucionar al mismo ritmo; el presente trabajo de investigación aborda la importancia de la inclusión de los canales transaccionales electrónicos como un instrumento que ayuda al acceso universal hacia productos y servicios financieros a través del uso de la tecnología para atender las diferentes necesidades de los usuarios, promoviendo una mejor calidad de vida. Actualmente los canales transaccionales electrónicos se han convertido en un componente diferenciador entre las instituciones financieras, de tal forma que éstas tratan de incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes cumpliendo con las expectativas que éstos demandan. En la etapa de investigación, se desarrolló un análisis del impacto en los usuarios de los canales transaccionales para obtener información importante del mercado que utilizan estos productos y servicios financieros; y a su vez se plantearon recomendaciones acerca del nivel de impacto que cae sobre los usuarios al momento de realizar transacciones bancarias.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Nombre: Génesis Vanessa Bacilio Raymond Teléfono: +593-4-220719 Nombre: Allan Andrés Cevallos Sarzosa Teléfono: +593-4-4625546	E-mail: genesis_bacilio19@hotmail.com E-mail: acevallos85@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Camacho Villagómez Freddy Ronalde Teléfono: +593-987209949 E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			