



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

La Banca Electrónica: Satisfacción, Confianza y Requerimientos de los clientes y socios residentes de la ciudad de Loja.

Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciada en Finanzas

AUTORA:

Leidy Victoria Castro Torres

DIRECTORA:

Ing. Diana Paola Morocho Pasaca Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2025



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

**Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF**

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Morocho Pasaca Diana Paola**, directora del Trabajo de Integración Curricular denominado “**La Banca Electrónica: Satisfacción, Confianza y Requerimientos de los clientes y socios residentes de la ciudad de Loja**”, perteneciente al estudiante **LEIDY VICTORIA CASTRO TORRES**, con cédula de identidad N° **1105828451**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/ la señor/ a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 09 de Enero de 2025



DIANA PAOLA MOROCHO
PASACA

F) _____
DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-000339

Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Leidy Victoria Castro Torres**, declaro ser autora del presente trabajo de integración curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de integración curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:



Firmado electrónicamente por:
**LEIDY VICTORIA
CASTRO TORRES**

Cédula de identidad: 1105828451

Fecha: 09 de Enero de 2025

Correo electrónico: leidy.castro@unl.edu.ec

Teléfono: 0990534379

Carta de autorización por parte de la autora para consulta, reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo del Trabajo de Integración Curricular

Yo, **Leidy Victoria Castro Torres**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular titulado “**La Banca Electrónica: Satisfacción, Confianza y Requerimientos de los clientes y socios residentes de la ciudad de Loja**” como requisito para optar el título de **Licenciada en Finanzas** y autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional. Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de integración curricular que realice un tercero.

Firma:



Firmado electrónicamente por:
**LEIDY VICTORIA
CASTRO TORRES**

Autora: Leidy Victoria Castro Torres

Cédula: 1105828451

Dirección: Barrio Época calles Avenida los Paltas y Grecia

Correo electrónico: leidy.castro@unl.edu.ec

Teléfono: 0990534379

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director del trabajo de Integración Curricular

Ing. Diana Paola Morocho Pasaca Mg. Sc.

Dedicatoria

El presente Trabajo de Integración Curricular se lo dedico primeramente a Dios por darme salud, sabiduría y guiarme en cada etapa de la vida para lograr mis metas. A mi madre Victoria Torres, por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado, inculcándome consejos y valores para superar los obstáculos y salir adelante, siendo el pilar fundamental en mi vida y en cada uno de mis objetivos.

A mis hermanas por brindarme el apoyo y motivación necesaria para alcanzar mis propósitos, siempre con la intención de impulsarme a seguir adelante. De la misma manera, a mis sobrinos por ser impulsores de este objetivo y ser estímulo para continuar adelante.

De igual forma, a mis docentes de la carrera de Finanzas, familiares, amigos y amigas, que me acompañaron en este proceso de formación, y me apoyaron para lograr esta meta sin pedir nada a cambio, mis saludos y respeto para todos.

Leidy Victoria Castro Torres

Agradecimiento

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Loja, a su Facultad Jurídica, Social y Administrativa, y a la carrera de Finanzas, por ser una institución que permitió mi formación profesional, de igual forma a los docentes de la carrera por ser quienes supieron guiarme en sus enseñanzas, mostrando dedicación, paciencia y compromiso, con la finalidad de formar profesionales de calidad en la UNL.

Un especial y cálido agradecimiento para la Ing. Diana Paola Morocho Pasaca Mg. Sc. quien, con su correcta planificación, dedicación, paciencia, apoyo y compromiso, supo asesorarme y orientarme para culminar con éxito la presente investigación.

Para finalizar, a mi familia y amigos, quienes fueron artífices principales con su apoyo y motivación incondicional durante el transcurso de mi etapa universitaria.

Leidy Victoria Castro Torres

Índice de Contenidos

Portada.....	I
Certificación	II
Autoría.....	III
Carta de autorización	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenidos	VII
Índice de tablas	XI
Índice de figuras	XII
Índice de anexos	XIV
1. Título	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1. Antecedentes	6
4.1.1. <i>Internacional:</i>	6
4.1.2. <i>Regional:</i>	6
4.1.3. <i>Nacional:</i>	7
4.2. Fundamentación Conceptual.....	8
4.2.1 <i>Sector financiero</i>	8
4.2.2 <i>Sector financiero público:</i>	8
4.2.3 <i>Sector financiero privado:</i>	
4.2.4 <i>Sector financiero popular y solidario (eps)</i>	8
4.3. Productos y servicios en línea.....	9
4.4. Banca electrónica.....	9
4.4.1 <i>Ventajas y desventajas de la banca electrónica:</i>	11
4.4.2 <i>Perfil del consumidor bancario:</i>	11
4.4.3 <i>La banca electrónica y la confianza del cliente:</i>	12
4.4.4 <i>Elementos que conforman la satisfacción:</i>	12
4.4.5 <i>Riesgos de la banca electrónica:</i>	13
4.5. Dimensiones de la banca electrónica.....	13
4.5.1 <i>Confianza online:</i>	13
4.5.2 <i>Lealtad:</i>	14
4.5.3 <i>Imagen:</i>	14

4.5.4 Seguridad:	14
4.5.5 Facilidad de uso:	15
4.5.6 Accesibilidad y experiencia:	15
4.6. Estadística para el tratamiento de información	15
4.6.1 Escala de stanones:	15
4.6.2 Estadística de quintiles:	15
4.7. Fundamentación legal	15
4.7.1 Control interno de movimientos financiero:	15
4.7.2 Productos y servicios financieros:	16
4.7.3 Comercialización de productos financieros:	16
4.7.4 Administración de medios digitales:	16
4.7.5 Prestación de servicios electrónicos:	16
4.7.6 Seguridad del registro de datos públicos:	16
4.7.7 Seguridad jurídica de los servicios electrónicos:	17
4.7.8 Regulaciones de la banca electrónica:	17
4.7.9 Servicios suministrados en el sistema digital:	17
5 Metodología	18
5.1. Área de investigación	18
5.2. Enfoque de investigación	18
5.3. Alcance y tipo de investigación	18
5.4. Método de investigación	19
5.4.1 Inductivo:	19
5.4.2 Deductivo:	19
5.4.3 Analítico:	19
5.4.4 Sintético:	19
5.5. Diseño de investigación	19
5.6. Técnicas de investigación	20
5.6.1 Encuesta:	20
5.6.2 Técnica bibliográfica:	20
5.6.3. Técnica estadística:	20
5.7. Recursos y materiales	20
5.7.1. Material físico:	20
5.7.2. Recursos electrónicos:	20
5.7.3. Recursos digitales:	20
5.8. Población y muestra	20
5.8.1. Criterios de inclusión:	21

5.8.2. Criterios de exclusión:	21
5.9. Procesamiento y análisis de datos	21
6. Resultados	22
6.1. Objetivo 1: Caracterizar las diferentes bancas electrónicas existentes en los sitios web de las instituciones financieras.	22
6.1.1. Banco de Pichincha:	22
6.1.2. Banco del Pacífico:	22
6.1.3. Banco del Guayaquil:	23
6.1.4. Banco Produbanco:	24
6.1.5. Banco Internacional:	25
6.1.6. Banco Bolivariano:	26
6.1.7. Banco del Austro:	27
6.1.8. Banco Solidario:	28
6.1.9. Banco Machala:	29
6.1.10. Banco Rumiñahui:	30
6.1.11. Banco Procredit:	31
6.1.12. Banco de Loja:	32
6.1.13. Banco de Codesarrollo:	33
6.1.14. Banco Finca:	34
6.1.15. Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP:	35
6.1.16. Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo:	36
6.1.17. Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego:	37
6.1.18. Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional:	38
6.1.19. Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre:	39
6.1.20. Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Loja:	40
6.1.21. Cooperativa de Ahorro y Crédito Zamora Chinchipe:	41
6.1.22. Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Pastaza:	42
6.1.23. Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea:	43
6.1.24. Cooperativa de Ahorro y Crédito Credit Unión:	44
6.1.25. Cooperativa de Ahorro y Crédito San José:	45
6.1.26. Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo:	46
6.2. Objetivo 2. Identificar el nivel de confianza, aceptación y requerimientos de socios y clientes con respecto a la banca electrónica que utilizan.	53
6.2.1 Caracterización de los socios y clientes que califican la banca electrónica:	53
6.2.2 Identificar el nivel de confianza:	56
6.2.3 Identificar la aceptación:	60

6.2.4 Determinar los requerimientos:	64
6.2.5 Determinar los niveles de la confianza mediante la estadística de quintiles:	64
6.2.6 Determinar los niveles de aceptación mediante la estadística de quintiles:	65
6.3 Objetivo 3. Determinar un modelo de banca electrónica que se adapte a los usuarios..	67
7. Discusión	71
8. Conclusiones	73
9. Recomendaciones	74
10. Bibliografía	75
11. Anexos	80

Índice de Tablas

Tabla 1 Banca electrónica.....	11
Tabla 2 Valoración de productos y servicios de los sitios web de los bancos.....	48
Tabla 3 Estadísticos descriptivos.....	49
Tabla 4 Puntos de inflexión.....	49
Tabla 5 Valoración de productos y servicios: Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	51
Tabla 6 Estadísticos descriptivos.....	52
Tabla 7 Puntos de inflexión.....	52
Tabla 8 Nivel de confianza del total de datos.....	65
Tabla 9 Representación mediante la estadística de quíntiles.....	65
Tabla 10 Nivel de confianza del total de datos.....	66
Tabla 11 Representación mediante la estadística de quíntiles.....	66
Tabla 12 Requerimientos de la banca electrónica.....	67
Tabla 13 Representación y descripción de los requerimientos de Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	68

Índice de Figuras

Figura 1	Mapa de las parroquias urbanas de Loja.....	18
Figura 2	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Pichincha.....	22
Figura 3	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco del Pacífico.....	23
Figura 4	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco de Guayaquil.	24
Figura 5	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Produbanco.....	25
Figura 6	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Internacional.	26
Figura 7	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Bolivariano.	27
Figura 8	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco del Austro	28
Figura 9	Caracterización y servicios que presta la banca móvil en el Banco Solidari	29
Figura 10	Caracterización y servicios que presta la banca móvil en el Banco Machala.....	30
Figura 11	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Rumiñahui.....	31
Figura 12	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco ProCredit.	32
Figura 13	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco de Loja	33
Figura 14	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Codesarrollo...	34
Figura 15	Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Finca.	35
Figura 16	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Jep.	36
Figura 17	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Jardín Azuayo	37
Figura 18	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Coop.....	38
Figura 19	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Policía...	39
Figura 20	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop. 29 de Octubre..	40
Figura 21	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop. Cacpe Loja. .	41
Figura 22	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop. Zamora Chi..	42
Figura 23	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop. Cacpe Past...	43
Figura 24	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Crea ...	44
Figura 25	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop-Credit Unión..	45
Figura 26	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop. San José.....	46
Figura 27	Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Coop. Crediamigo ..	47
Figura 28	Escala de Stanones.....	49
Figura 29	Escala de Statones.....	52
Figura 30	Rango de Edad.....	53
Figura 31	Sexo de los usuarios.	54
Figura 32	Ocupación de los usuarios.....	55
Figura 33	Usuarios que pertenecen a las entidades financieras.....	55
Figura 34	Usuarios que utilizan la banca móvil y web.	56

Figura 35 Confianza de los usuarios al realizar pagos.....	57
Figura 36 Seguridad de la banca electrónica.....	57
Figura 37 Fiabilidad en la banca electrónica.....	58
Figura 38 Seguridad en la verificación que envían al correo.....	59
Figura 39 Transacciones de la banca electrónica.....	59
Figura 40 Confiabilidad de las inversiones de la banca electrónica.....	60
Figura 41 Importancia de la autenticación por rostro, huella dactilar y contraseña.....	61
Figura 42 Percepción fundamental al configurar el monto de transacción.....	61
Figura 43 Solicitudes como certificados bancarios o chequera.....	62
Figura 44 Ahorro objetivo en la banca electrónica.....	63
Figura 45 Pago de recargas en la banca electrónica.....	63
Figura 46 Requerimientos de la banca electrónica.....	64

Índice de Anexos

Anexo 1 Ficha metodológica para determinar la satisfacción, confianza y requerimientos de la banca electrónica	80
Anexo 2 Ficha metodológica para determinar un modelo de banca electrónica	80
Anexo 3 Ficha metodológica para determinar un modelo de banca electrónica.....	81
Anexo 4 Encuesta	82

1. Título

La Banca Electrónica: Satisfacción, Confianza y Requerimientos de los clientes y socios residentes de la ciudad de Loja.

2. Resumen

En la actualidad, los avances tecnológicos han evolucionado de manera favorable, logrando establecer mecanismos que contribuyan a la competitividad dentro del sistema financiero. La tecnología ha permitido adoptar productos y servicios bancarios eficientes que se ajustan a las diferentes necesidades de los usuarios. Ante esto, la presente investigación se realizó con la finalidad de determinar un modelo de banca electrónica que genere confianza, seguridad o satisfacción entre los clientes y socios. El estudio ostenta un enfoque mixto de carácter transaccional, exploratorio – descriptivo ya que los datos son recopilados dentro de un mismo periodo, para ello se aplicó encuestas que fueron dirigidas a 384 usuarios bancarizados. Los resultados obtenidos muestran un nivel de confianza del 68% por parte de los usuarios al utilizar los servicios que ofrece la banca electrónica para satisfacer sus necesidades, por otra parte, el nivel de aceptación fluctúa en un 72% con un margen de mejora, considerando la implementación o diseño de nuevos servicios dependiendo de la institución, lo que determina un avance tecnológico importante en el crecimiento económico de las organizaciones, posicionándolas dentro del mercado financiero. La banca electrónica ha demostrado ser una herramienta poderosa, permitiendo facilitar las operaciones diarias de los clientes, quienes optan en mayor frecuencia por utilizar: consultas de saldos, transferencias directas e interbancarias, pago de servicios, recargas celulares, TV paga, pago de tarjetas de crédito, referencias bancarias, documentos electrónicos entre otros servicios que posibilitan la tarea global del banco.

Palabras claves: Operaciones bancarias, portales electrónicos, productos, quintil y servicios bancarios.

2.1. Abstract

Currently, technological advances have evolved favorably, managing to establish mechanisms that contribute to competitiveness within the financial system. Technology has made it possible to adopt efficient banking products and services that adjust to the different needs of users. Given this, this research was carried out with the purpose of determining an electronic banking model that generates trust, security or satisfaction among clients and partners. The study has a mixed approach of a transactional, exploratory - descriptive nature since the data are collected within the same period, for this purpose surveys were applied that were directed to 384 banked users. The results obtained show a level of confidence of 68% on the part of users when using the services offered by electronic banking to satisfy their needs. On the other hand, the level of acceptance fluctuates at 72% with room for improvement, considering the implementation or design of new services depending on the institution, which determines an important technological advance in the economic growth of organizations, positioning them within the financial market. Electronic banking has proven to be a powerful tool, allowing customers to carry out their most frequently used operations such as: balance consultation, direct and interbank transfers, payment of services, cell phone recharges, pay TV, credit card payments, bank references, electronic documents among other services that provide daily tasks and enable the bank's global task.

Key words: Banking operations, electronic portals, products, quintile and banking services.

3. Introducción

En la actualidad los avances tecnológicos han evolucionado de manera favorable para el sistema financiero: los servicios digitales o en línea han sido las propuestas con mayor beneficio, producto de la globalización Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022). La banca electrónica es un servicio digital innovador que permite la optimización del tiempo y recursos destinados a la realización de transacciones financieras dentro de las instituciones, logrando la adaptación de los usuarios a la tecnología e innovación. La implementación de este tipo de servicios ha permitido mitigar la desigualdad entre el sistema financiero tradicional y la era de la modernización (Luna, 2019).

Las instituciones financieras han diseñado una banca electrónica capaz de realizar operaciones en tiempo real de forma autónoma, independiente, segura y rápida. Los recursos que presta este servicio electrónico se ajustan a las necesidades de sus usuarios, especialmente en las funciones diarias de empresas y autónomos que, gracias a ellas, pueden realizar sus tareas con mayor comodidad y rapidez ya que solo necesitan de la conexión de internet para interactuar con el banco (Quiroa, 2020). En la ciudad de Loja, se puede observar a diario grandes filas en las entidades bancarias y la ardua espera para cobrar cheques, hacer un depósito e incluso revisar el estado de cuenta. El problema es evidente ya sea por la falta de interés, formación cultural, dificultad de uso o desconocimiento de los productos y servicios que operan en internet (Rodríguez, 2021).

De acuerdo a una publicación por la Asociación de Bancos del Ecuador (2023), señala que en nuestro país en el transcurso de los años ha evolucionado en temas de tecnología e innovación, permitiendo a los usuarios tener mayor acceso a internet en todo el territorio nacional, sin embargo, el uso de este servicio se focaliza en las ciudades grandes y poblaciones urbanas que hoy en día buscan noticias de interés, navegar en redes sociales, consumir entretenimiento o hacer pagos en línea. Esto ha permitido la implementación de servicios electrónicos bancarios para realizar pagos a través de transacciones, proporcionando al cliente comodidad y generando un interés en las personas que día a día se suman a estas tendencias.

Ante el avance tecnológico en nuestro país, los servicios electrónicos bancarios presentan varias limitaciones: los sistemas de seguridad de las instituciones financieras siguen desarrollándose, pérdida del contacto físico lo que puede romper relaciones con el cliente, prejuicio sobre la información o privacidad de las transacciones en línea lo que ha generado un problema en las exigencias de los clientes y socios. Por otro lado, a pesar que la modernización nos permite acceder a medios electrónicos con mayor facilidad y comodidad, también provoca recelo por parte de varios usuarios, especialmente aquellos con menor acceso o familiaridad con las tecnologías digitales.

Las limitaciones de estos servicios también inciden en el adulto mayor, a pesar que las instituciones financieras ofrecen comodidades a este sector social, existen menores grupos que manejan la banca electrónica, aunque se ven limitados por la falta de información y conocimiento de las funciones del servicio. Por ende, es necesario informar al usuario sobre las cualidades que ofrecen estos canales electrónicos.

El estudio de este servicio es importante a nivel local ya que permitirá conocer la realidad de la banca electrónica en la ciudad de Loja, por lo que se pretende conocer las instituciones financieras que cuenten con un portal de servicios electrónicos, definiendo sus principales funciones que permitan generar una optimización de tiempo y costes en las operaciones. En consecuencia, a los antecedentes expuestos se genera la pregunta de investigación: ¿Cuál sería el modelo ideal de banca electrónica para que satisfaga y genere confianza entre los clientes y socios?

Para el cumplimiento del objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos : **a)** Caracterizar las diferentes bancas electrónicas existentes en los sitios web de las instituciones financieras, **b)** Identificar el nivel de confianza y aceptación de socios y clientes con respecto a la banca electrónica que utilizan, **c)** Determinar un modelo de banca electrónica que se adapte a los gustos y necesidades de los usuarios, cada uno de estos objetivos permiten dar respuesta a la interrogante planteada en el estudio, la cual da origen a la importancia de la investigación.

El presente trabajo de integración curricular se estructura de acuerdo a lo propuesto dentro del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que detalla: **Título** que es la razón de la investigación; **Resumen** es donde se sintetiza el tema; Introducción es donde se menciona la importancia del tema, antecedentes del problema, beneficios para el sector investigado; **Marco teórico** contiene evidencias a nivel internacional, regional, nacional, marco conceptual y legal; **Metodología** se encuentran todos los tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de la información para dar cumplimiento a los objetivos; **Resultados** es donde se describe los principales hallazgos de los objetivos planteados; **Discusión** comprende la comparación de los resultados basándose en otros autores; a continuación se elaboran las **Conclusiones** que se fundamentan en los puntos más relevantes y resultados obtenidos de cada uno de los objetivos seguidamente las **Recomendaciones** en base a las conclusiones; **Bibliografía** que describe las fuentes de consultas realizadas en el estudio y finalmente los **Anexos** donde se presentan documentos que sirven de soporte para el desarrollo de la investigación.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

4.1.1. Internacional:

Los estudios realizados en China sobre la teoría del comportamiento planificado y la difusión de innovaciones, ha permitido describir que los factores de control de comportamiento y actitudinales son los principales determinantes de la intención de adoptar la banca electrónica (Robayo, 2016). Asimismo, Po Chun y Young-ji (2020), muestran que la utilidad percibida y la información clara son los principales factores de influencia en la aceptación de este servicio electrónico. Si bien las teorías existentes y los estudios sobre la aceptación de la banca electrónica se basan principalmente en la suposición de que los consumidores toman decisiones racionales. Zhang (2021), señala que las decisiones de los clientes se toman de acuerdo a su experiencia, sentimientos o emociones, lo cual no necesariamente refleja un comportamiento racional en su sentido completo.

Según el estudio de Gonzales (2017), la banca electrónica depende de la aceptación de los usuarios. Los cambios en los canales de atención contribuyen a satisfacer las diversas necesidades financieras de los clientes, pero también generan una dificultad en quienes carecen de conocimientos previos sobre el manejo de servicios digitales. A pesar de esto, implementar la banca electrónica trae consigo varios beneficios como una menor inversión en bienes materiales y una política eficiente del recurso humano. Por consiguiente, el sistema bancario ha logrado reducir las brechas de desigualdad dentro del sistema financiero, facilitando la adaptación de servicios y herramientas digitales que contribuyen al crecimiento económico efectivo dentro del sistema bancario.

Mendoza y Ramos (2020), en su investigación utilizaron la escala "Servqual"; encuestando y comparando opiniones de clientes del Banco de Chile, Banco Empresa, Banco Santander y Banco Estado, según las cinco dimensiones desarrolladas por el modelo. Concluyeron que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario (Banca Empresa). Este estudio determinó que existen diferencias entre los bancos, siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y proyectando un mayor grado de satisfacción de los clientes, por lo contrario, el Banco Santander obtuvo la puntuación más baja, lo que indica un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que deben corregirse para mejorar sus servicios; al comparar por dimensiones, la mejor evaluada fue la tangibilidad y la peor valorada fue la fiabilidad.

4.1.2. Regional:

Godoy (2020), señala que en Venezuela cada día crece el número de usuarios que utilizan la banca electrónica en su estudio destaca que las operaciones bancarias han aumentado su cuota de participación en los últimos años, debido a los cambios de infraestructura de las empresas financieras y la aceptación de los usuarios. En el caso de la

banca electrónica se ha evidenciado que los usuarios sienten temor la primera vez que entran en contacto con este servicio, aunque un 70 % de ocupantes regularmente se sienten satisfechos y la consideran una herramienta indispensable.

Leal (2019), alude que la transición de la banca tradicional a la banca electrónica ha sido un proceso lento, debido a la resistencia de los clientes por diversos factores como la inseguridad, el temor, el desconocimiento de la herramienta, entre otras; sin embargo, este servicio a superado las expectativas que se plantearon inicialmente, haciendo que en Latinoamérica se sumen un gran número de personas cada año, generando una gran red financiera.

En Perú se diagnosticó la Banca por internet con la finalidad de proponer el desarrollo de un producto estandarizado para aquellos bancos que aún no aprovechan las ventajas del canal electrónico, diseñando un software amigable, ágil y seguro. Para ello, se estudió la situación de la Banca por Internet en los países más representativos del mundo como: España, EE. UU, Argentina, Brasil, México y Chile, identificando los temas más relevantes que podrían aplicarse en Perú. De acuerdo al análisis, se logró identificar que existe el requerimiento de los clientes bancarios, por el servicio de la banca digital; determinando que este tipo de servicio tiene expectativas favorables para el mercado peruano; establecieron que existe la oportunidad de lanzar un portal financiero como propuesta, que ofrezca el servicio de la banca por internet y sea posible de interconectarse (Vargas, 2019).

4.1.3. Nacional:

Vásquez (2019), en su estudio “Confianza y lealtad del usuario en el sector bancario ecuatoriano”, determina que los clientes evidenciaron que el uso del portal digital bancario no era efectivo y no se les informó sobre sus funciones. En términos de dimensiones, se concluyó que la responsabilidad y la eficiencia influyeron negativamente en la satisfacción del cliente, al igual que la seguridad y la confiabilidad. No obstante, las instituciones estudiadas pretenden mejorar la situación y ofrecen medidas de información para promover el correcto uso de los servicios de la banca por Internet con el fin de concientizar a los clientes ecuatorianos de las ventajas que ofrece este servicio.

Alvarado y Rodríguez (2019), señalan que los productos y servicios que la banca ofrece no requieren intercambio físico y sus transacciones pueden hacerse mediante un contrato electrónico; por eso, la adopción del canal Internet ha supuesto un impacto en el modelo de negocio, especialmente sobre su estructura de costes y sobre la rentabilidad. Además, esta gestión de servicios de forma no presencial está generando una nueva fuente de ingresos para las entidades.

Ponce (2020), establece el comportamiento de los usuarios con relación a la banca electrónica por los grandes beneficios que ofrece como: flexibilidad de horarios, reducción de gastos por transición, ahorro de tiempo, entre otros, catalogando este tipo de servicios como

la transformación digital más efectiva dentro del sistema bancario. Lo más importante de la investigación es la implementación de las TIC como una herramienta digital favorable para los servicios digitales, ya que facilitan y mejoran los diferentes servicios ofertados por medio de las webs financieras logrando eficiencia, seguridad y mayor demanda de dichos recursos.

4.2. Fundamentación Conceptual

4.2.1 Sector financiero

El sistema financiero se define como un conjunto de instituciones encargadas de convertir los excedentes generales por las unidades de gasto excedentarias en unidades deficitarias, convirtiendo los activos financieros generados por las unidades de inversión emitidos en fondos intermediarios, así como bajo petición, esto se realiza principalmente por la no coincidencia entre unidades con déficit y unidades con superávit, es decir, ahorradores e inversores (Aguilar, 2019).

4.2.2 Sector financiero público:

El sector público financiero tiene como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. El sector financiero público este compuesto por: Bancos y cooperativas.

4.2.3 Sector financiero privado:

Las entidades del sector financiero privado tienen como finalidad el ejercicio de actividades financieras, las cuales podrán ejercerse, previa autorización del Estado, preservando los depósitos y atendiendo los requerimientos de intermediación financiera de la ciudadanía. El sector financiero privado está compuesto por: Bancos múltiples y bancos especializados, entidades de servicio financieros, entidades de servicios auxiliares del sistema financiero.

4.2.4 Sector financiero popular y solidario (EPS):

A través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la EPS como una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situado al ser humano como sujeto y fin de su actividad. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y entidades asociativas o solidarias (Espín et al., 2021).

4.3. Productos y servicios en línea

Según Santillán (2020), los productos y servicios financieros ofertados por las instituciones varían mucho de una a otra, pero básicamente están enfocados en ahorro y crédito. Además, encontró que se dividen en varios productos y servicios como:

- **Cuenta de ahorro.** Una cuenta de ahorro es un producto de las instituciones financieras que permite guardar el dinero con seguridad, además de facilitar la planificación financiera y el manejo de los recursos.
- **Cuenta corriente.** Permite que el usuario disponga de sus recursos para pagar productos y servicios utilizando cheques, de esa manera la persona hace uso de los fondos de su cuenta con seguridad sin tener que contar con efectivo.
- **Depósito a plazo.** Es cuando el dinero se puede retirar solo después de un periodo de tiempo pactado en la institución financiera al momento de hacer el depósito, generando un interés mismo que es mayor al de las cuentas de ahorro debido a que quedan inmovilizadas para el depositante durante el plazo fijado.
- **Tarjeta de crédito.** Se entenderá como tarjeta de crédito al documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos, que le permite a su titular o usuario, disponer de una línea de crédito para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados.
- **Tarjeta de débito.** Es una tarjeta de plástico con banda magnética, usada para retirar dinero de un cajero automático y también para pagar los consumos o compras realizadas en establecimientos autorizados.

4.4. Banca electrónica

Se conoce como banca electrónica a la prestación de servicios financieros al cliente mediante equipos informáticos de manera que pueda realizar sus transacciones bancarias en tiempo real. En la lucha por darle un nombre propio a esta innovación tecnológica se utilizan términos como, banca virtual, banca online, e-banking o banca electrónica en general, aunque es conveniente explicar el significado por las diferentes modalidades de uso (Guerrero, 2021).

La banca por internet comprende el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a internet. Esto representa una revolución no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente. El servicio de banca por internet se basa en una interfaz o conexión web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria. La interfaz utilizada se encuentra conectada a las mismas aplicaciones empleadas por las sucursales de banco, en el caso que el banco cuente con oficinas físicas y cajeros automáticos, por lo que permite al usuario realizar transacciones en línea a través de internet (Ayala & Martínez, 2019).

Forbes (2019), menciona que, en el año 1994 gracias a la firma Stanford Credit Unión se dio a conocer por primera vez al mundo la primera web de banca online. La banca electrónica es aquel servicio que los bancos ofrecen a los clientes para efectuar las operaciones bancarias, actualmente llamada banca virtual, entre otros. Desde una perspectiva general, la banca electrónica le permite al usuario o cliente mantener un control exhaustivo de las finanzas, permitiéndole hacer uso del servicio desde la comodidad del cliente y reduciendo costos adicionales por transacciones realizadas dentro del mismo.

La evolución de la tecnología ha desarrollado un papel fundamental dentro del sistema financiero y nuestra vida diaria, esta es una de las razones por las cuales las instituciones financieras se ven en la necesidad de adoptar nuevas alternativas tecnológicas que se adapten a las necesidades del cliente y socio y sean competitivas dentro del mercado. Sin duda la banca electrónica ha dado grandes alternativas, ventajas en los últimos años, ya que por medio de esta herramienta los beneficios se traducen en ahorro de tiempo de espera y desplazamiento, por lo que, es un servicio imprescindible para una gestión más eficiente de las diversas necesidades financieras de los socios y clientes.

El uso de este tipo de tecnología como canal de entrega de servicio tiene un impacto en la atención al cliente, ya que los clientes son atendidos a través de computadoras. Esto ha llevado al cliente a los bancos a crear nuevas plataformas de atención al cliente que brindan servicios más rápidos y personalizados, tomando en cuenta en mayor medida sus necesidades específicas, conectando a los clientes con mayor frecuencia para consultar saldos e informarse sobre cómo obtener mayores rendimientos en la cuenta. Deposite o reciba ofertas limitadas para clientes especiales (Banco Internacional, 2020).

Por supuesto, las instituciones financieras no son inmunes a esta revolución de la información. Por un lado, reduce los costes de gestión interna porque es más rápido y económico trasladar la información, por otro lado, ahorra tiempo al personal porque ahora hay una gran cantidad de trámites que los clientes realizan a través de internet, Así es como el internet cumple un papel importante permitiendo beneficios adicionales para el sistema bancario, ya que aumenta la productividad y reduce los costos (Loor & Melendez, 2019).

A nivel local, la banca ecuatoriana ha respondido de forma favorable según las exigencias del mercado mediante innovaciones, desarrollos de servicios y productos que se implementaron mucho antes de la crisis y fueron puestos a prueba exitosamente durante el confinamiento, con una variedad de canales digitales que permitieron dar continuidad a la cadena de pagos de manera segura, inclusiva, eficiente y ágil. Dentro de este contexto, tanto empresas como hogares ecuatorianos se vieron respaldados por la banca nacional al facilitar su transición a los mecanismos de pago digitales los cuales contribuyeron a mantener la cadena de pagos en la economía (Asobanca, 2023).

La Superintendencia de Bancos (2021), indica que hoy en día las instituciones financieras de naturaleza bancaria cuentan con un 90% de cobertura en el mercado y sus operaciones día a día van en aumento. El número de usuarios que utilizan los servicios de banca electrónica va en crecimiento, varios países de América Latina tienen porcentajes asombrosos en cuanto a conectividad y acceso a nuevas tecnologías. Ecuador no se queda atrás en cuanto a personas que utilizan el sistema en línea, el número de servicios bancarios también va en aumento, gracias a la dependencia de nuevas operaciones de pago que permiten el acceso al banco a través de un dispositivo electrónico.

El propósito de las instituciones financieras es agilizar transacciones sin necesidad de acudir al banco, sino brindarle al usuario un espacio cómodo y seguro en cualquier momento y a cualquier hora del día. Es por eso que, este camino recién comienza las instituciones financieras trabajan día a día por renovar sus portales y brindar nuevos productos o servicios que están al alcance de las nuevas tecnologías, brindando la calidad que estos necesitan.

La banca electrónica es la forma en que realizan las transacciones y operaciones bancarias desde el cajero automático hasta el portal en línea de la institución bancaria al que podemos acceder desde casa, el término electrónico se refiere a la cobertura de tecnología que atiende a la comodidad digital.

4.4.1 Ventajas y desventajas de la banca electrónica:

De acuerdo con el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior controla los servicios y productos electrónicos que nacen de las nuevas tecnologías de información y comunicación que tienen como propósito optimizar trabajos y tiempos de operación. Los servicios que oferta de banca electrónica tienen la participación de personas, proceso tecnológico que permite mayor accesibilidad a los diferentes servicios financieros que oferta en la actualidad el sistema bancario (CASES, 2019).

Tabla 1
Banca Electrónica.

Ventajas	Desventajas
Gratitud o bajos costos de los servicios	Las cuentas de los clientes pueden verse afectadas por virus informáticos o estafas
Comodidad	Desconfianza
Disposición de una gestión más puntual de la tesorería	Problemas de conectividad
Ahorro de tiempo importante	Distancia con el cliente

4.4.2 Perfil del consumidor bancario:

Liébana y Muñoz (2019), describen que la situación del sector financiero está experimentando tres cambios importantes relativos a: La composición de la clientela, hábitos y cultura financiera. Por tanto, cada vez más se tiene la existencia de unidades familiares

reducidas y una población más envejecida, lo cual afecta a la banca por internet, pero que se trata de un segmento conservador muy bancarizado con un comportamiento de mayor fidelidad hacia la entidad; también tiene nuevas tipologías y segmentos de clientes profesionales, los cuales presentan un escaso tiempo para acudir a la oficina bancaria; se podría precisar entonces que son personas que exigen productos y precios competitivos, una adecuada calidad del servicio y productos – servicios hechos a medida.

Complementando lo anterior, Pereira (2019), indica la aparición de los servicios interactivos ofrecidos por internet ha propiciado de su vez una forma de relación entre un cliente e institución financiera, entonces, el estudio de los usuarios de la banca por la vía electrónica, desde el punto de vista de sus actitudes, opiniones, comportamiento de la navegación, uso de los servicios electrónicos, entre otros, permite a la organización financiera adaptarse mejor a las expectativas de cada uno de los clientes.

4.4.3 La banca electrónica y la confianza del cliente:

Para que los clientes se animen a contar con los servicios de alguna entidad financiera, uno de los aspectos prioritarios que debe transmitir dicha institución al mercado es la confianza, que se convierte en el medio para lograr relaciones a largo plazo. Los clientes confían en sus bancos en contextos tradicionales, pueden extender estas expresiones hacia los servicios online, y de forma específica indica que la confianza tiene una correlación positiva con la lealtad hacia la marca, de modo que es extensible a todos los productos y servicios (Lévy et al., 2020).

Por tanto, el comercio a través de la banca electrónica requiere mucho de la confianza que debe existir en el cliente, para que proceda a efectuar alguna transacción por dicho medio, lo cual se convierte en un factor relevante que debe trabajar la entidad financiera, para que se convierte en una fortaleza (Liébana & Muñoz, 2019).

4.4.4 Elementos que conforman la satisfacción:

Kotler (2019), define la satisfacción del cliente con el nivel de estado de ánimo de una persona, resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Esto implica que la satisfacción se ha convertido en un requisito indispensable para que una organización logre ganar un lugar en la mente de los clientes y en el mercado.

Según el análisis de estudio de este autor, destaca los siguientes elementos como parte de la satisfacción:

- **El rendimiento percibido.** Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la organización; se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio; se basa en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad;

sobre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente; depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

- **Las expectativas.** Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo; se generan en base a ciertas situaciones: Promesas efectuadas por parte de la organización acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio; experiencias de compras anteriores; opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión; promesas que ofrecen los competidores.
- **Los niveles de satisfacción.** Efectuada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, satisfacción y complacencia.

4.4.5 Riesgos de la banca electrónica:

Según Uploades (2019), existen varios riesgos relativos, principalmente por la seguridad operativa estableciendo protocolos de identificación y firma por las instituciones financieras. Esta seguridad es especialmente importante cuando trabajan en internet, que está repartido por todo el mundo y a través de redes cúbicas. Además, debe cuidarse el tema de la privacidad de la información para evitar que los datos de los clientes puedan ser accesibles a otras personas que no tienen por qué disponer de esa información. Las instituciones financieras deben atender las demandas de sus clientes estando siempre disponibles y, por tanto, debe tener la capacidad necesaria para hacerlo, lo que supone implementar una operatividad suficiente para ello.

4.5. Dimensiones de la banca electrónica

Se refiere a los diferentes aspectos o dimensiones que implica el uso de banca electrónica, a continuación, se mencionará algunas dimensiones claves que suelen considerarse en la banca electrónica:

4.5.1 Confianza online:

La denominada e-confianza es un pilar fundamental que sustenta la sociedad de la información y el comercio electrónico, permitiendo a los consumidores establecer relaciones seguras con las empresas que comercializan productos y servicios en internet (Salas & Ábrego, 2024).

Algunos estudios indican que el nivel de confianza entre los consumidores online es reducido, a pesar de que existe una cantidad considerable de individuos que utilizan internet día a día. Este fenómeno quizás se deba a la variedad o complicación de las transacciones en línea, las preocupaciones sobre la privacidad en internet y la confianza, influyendo en la intención de realizar pagos en línea (Blasco, 2022).

4.5.2 Lealtad:

Es la actitud que demuestra un individuo con un producto o servicio que lo lleva a seguir consumiendo de una manera reiterada y con ánimo de hacerlo (Rodríguez, 2019).

La lealtad está compuesta por cuatro fases de acuerdo al criterio de Oliver (2019), las cuales son: primero, la fase cognitiva donde el cliente demuestra que posee conocimiento sobre cómo opera el banco y ha hecho uso de sus productos o servicios consiguiendo un resultado positivo de esta interacción; segundo, la fase afectiva se da cuando el cliente posee sentimientos positivos con respecto al banco; tercero, la fase conativa o intencional cuando su primera opción es acudir al banco por tal producto pese que hayan nuevos ofertantes y cuarto, la fase comportamental es cuando se da la compra reiterada de los productos y servicios, cuando los clientes tienen lealtad a la banca electrónica estos continúan realizando transacciones a través de este canal, esta actitud está relacionada estrechamente con la satisfacción que hayan obtenido al realizar dichas transacciones virtuales en experiencias anteriores.

4.5.3 Imagen:

Es el conocimiento de la entidad transmitida y la fijación de características que permiten reconocer a la entidad a través de los atributos que la individualizan. Dentro de la imagen se toman en cuenta varios factores como la imagen corporativa y la reputación: la primera es la entidad percibida por los públicos de la organización, esta resulta de la interacción de todas las imágenes recibidas a lo largo del tiempo. En cambio, la reputación es la extensión de cómo los clientes perciben el servicio que se le provee, al mismo que debería ser honesto y confiable para los clientes ya que se refiere a los juicios de valor entre el público sobre la calidad de las organizaciones, estos juicios se forman durante un largo periodo, basándose en la consistencia, fiabilidad y responsabilidad de la organización (Meza, 2018).

4.5.4 Seguridad:

Hace referencia a la protección de la información y los activos de los clientes durante las transacciones electrónicas. Esto incluye medidas como la autenticación de dos factores, encriptación de datos y sistemas de detección de fraude. Dentro de la banca electrónica los riesgos que pueden alterar la seguridad existente en la mayoría de los casos son internos provocados por terceros ajenos al banco, como es el caso de fraudes, tarjetas duplicadas, por la falta de competencia de operantes bancarios, la falta de seguridad de las plataformas de encriptación de datos, la utilización de tecnologías obsoletas, entre otras. Lo que los clientes esperan de los servicios que brinda la banca ya sea ésta tradicional o virtual es que sean seguros y con riesgo mínimo; además desean que exista formas efectivas de combatir los riesgos que se presenten. Para mitigar los riesgos muchos bancos han optado por adoptar medidas frente a los problemas de inseguridad como son: campañas de capacitación tanto

para clientes como personal bancario, implementación de soluciones tecnológicas como firewall y sistemas de detección de hackers (Rodríguez, 2019).

4.5.5 Facilidad de uso:

Consiste en una variable muy importante porque es la base de utilización de un sistema informático en red, además de que evalúa en qué medida el usuario reconoce que el sistema es de uso fácil con un esfuerzo mínimo (Davis, 2019). Esta variable está muy presente en los modelos de aceptación tecnológica, un sistema complicado será percibido como menos útil, por lo que desmotivaba y podría ser abandonado, numerosas investigaciones ponen en evidencia los efectos directos o indirectos de la percepción de la facilidad de uso sobre la satisfacción y la intención de uso (o reusó) la facilidad de uso es, por tanto, un factor crucial para la utilización de servicios bancarios en línea (Amin, 2016).

4.5.6 Accesibilidad y experiencia:

La accesibilidad se basa en la facilidad con la que los clientes pueden acceder a los servicios de banca electrónica, ya sea a través de una aplicación móvil, una plataforma en línea o cualquier otro canal digital. Por otro lado, la experiencia referencia a la calidad general de la práctica del cliente al utilizar la banca electrónica, que incluye la interfaz de usuario, la facilidad de navegación y la rapidez de las transacciones (Viejo, 2015).

4.6. Estadística para el tratamiento de información

4.6.1 Escala de Stanones:

Es un método de escalamiento de resultados de las pruebas en una escala estándar de nueve puntos, con una media de cinco y una desviación estándar de dos. La base subyacente para la obtención de los Stanones es una distribución normal a la se divide en nueve intervalos, cada uno de los cuales tiene una anchura de 0,5 desviaciones estándar excluyendo el primero y el último, que se reparten el resto. La media se encuentra en el centro del quinto intervalo (Parla, 2019).

4.6.2 Estadística de Quintiles:

En estadística, los quintiles son cuatro valores que dividen a un conjunto de datos ordenados en cinco partes iguales. De manera que el primer, segundo, tercer y cuarto quintil representan respectivamente el 20%, 40%, 60% y 80% de los datos de la muestra. Es decir, el valor del tercer quintil, por ejemplo, es más grande que el 60% de todos los datos recopilados, pero es más pequeño que el resto de los datos (Lomas, 2022).

4.7. Fundamentación Legal

4.7.1 Control interno de movimientos financiero:

Las instituciones financieras deben contar con un mecanismo de control interno lo que permite a los usuarios contar con un fácil acceso para ejecutar movimientos dentro de la entidad financiera de su preferencia. Así mismo, la institución deberá notificar a la Superintendencia de Bancos cada uno de los productos y movimientos como monto de

transacción, las cuales requerirán de un informe especial para el control de sus operaciones (Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero, 2012).

4.7.2 Productos y servicios financieros:

Las instituciones están en la obligación de ofertas de manera oportuna los productos y servicios que ofrecen, de la misma manera los usuarios que requieran de algún producto o servicio financiero ofertado por la institución tendrá que solicitarlo con anticipación de esta manera se contribuirá a la eficiencia de las transacciones financieras dentro de la institución, el monto total de los intereses, tasa de cálculo, la tasa de interés moratoria y todos los gastos adicionales, es decir, la suma total a pagar por el referido bien o servicio (CFN, 2024).

4.7.3 Comercialización de productos financieros:

El reglamento de la Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero en el Art. 22 establece que las entidades financieras que formen parte de un grupo de financiamiento podrán actuar de forma conjunta con el público, ofrecer servicios o productos complementarios que permitan la libre comercialización dentro de sus actividades productivas, el mismo reglamento en su Art. 37 indica que las instituciones están obligadas a mantener un sistema de control interno que permita un acceso adecuado de los diferentes canales financieros (Junta Monetaria y Financiera, 2019).

4.7.4 Administración de medios digitales:

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera indica que el Banco Central del Ecuador autoriza a las instituciones financieras administrar medios electrónicos, que estén debidamente autorizadas por servicios auxiliares del sistema financiero, así mismo, los sistemas auxiliares les permitirán a las instituciones salvaguardar los intereses de las transacciones realizadas por los usuarios.

4.7.5 Prestación de servicios electrónicos:

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, Ley N° 2002 en el Art. 67 establece la normativa sobre la regulación de los mensajes de datos, firmas electrónicas y prestación de servicios electrónicos a través de redes informáticas, así como proteger a los usuarios que utilizan estos sistemas.

4.7.6 Seguridad del registro de datos públicos:

La Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos en su Art. 1 menciona la creación y regulación del sistema de registro de datos públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administran dichas bases o registros. El objeto de la Ley es garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías (Ministerio de Telecomunicaciones, 2019).

4.7.7 Seguridad jurídica de los servicios electrónicos:

En Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos en su Art. 1, se habla sobre la creación y regulación de un sistema de registro público y el acceso al mismo por parte de las entidades públicas o privadas que administren dicha base de datos o registro, tiene por objeto garantizar la seguridad jurídica, la sistematización, la regulación, y la vinculación de la información, así como: la eficacia y eficiencia de la gestión, la publicidad, la transparencia, la disponibilidad e introducción de nuevas tecnologías.

4.7.8 Regulaciones de la banca electrónica:

La Resolución JB-2018-2148 la Junta Bancaria en el Art. 2.36 con respecto a la banca electrónica determina que: son los servicios suministrados por las instituciones del sistema financiero a los clientes a través de internet en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la institución, indistintamente del dispositivo tecnológico.

4.7.9 Servicios suministrados en el sistema digital:

El Art. 2.37 de la Ley de Derechos Financieros 2019, sobre la banca móvil, determina 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.

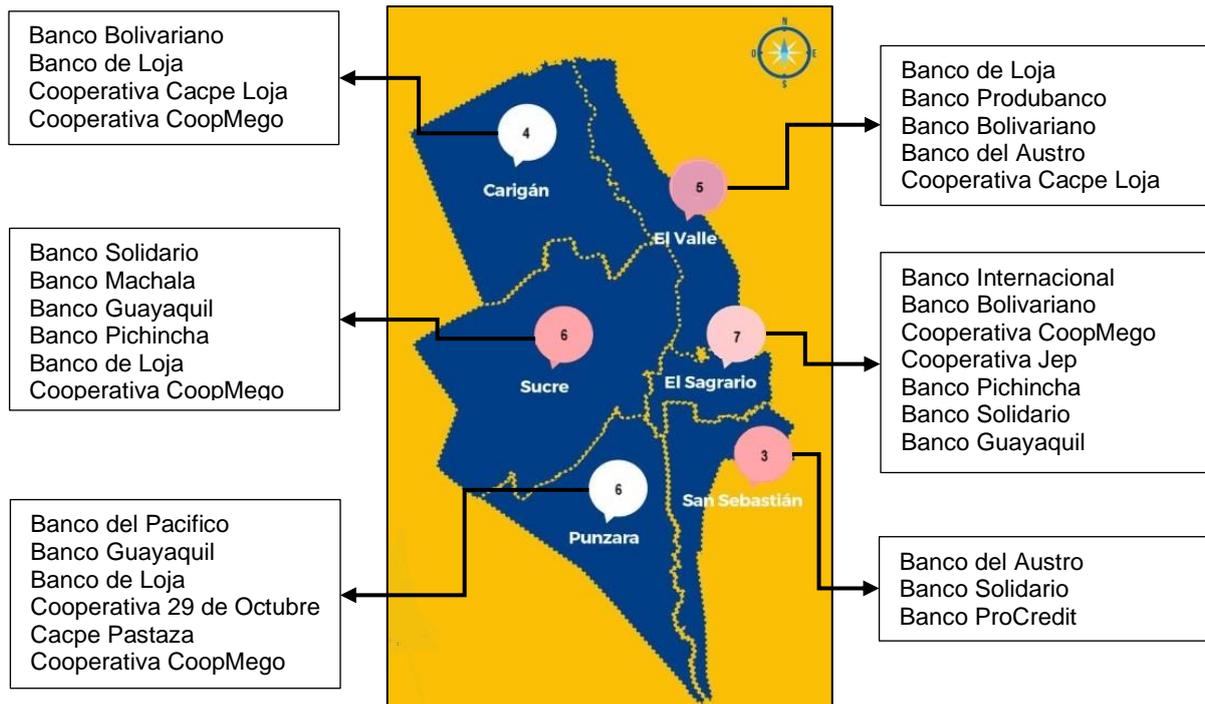
5. Metodología

5.1. Área de investigación

El área de estudio se centra en la zona urbana de la ciudad de Loja, misma que se enfocó en los clientes y socios de las instituciones financieras en función al uso de la banca electrónica. Así mismo, las entidades financieras analizadas se ubican dentro de las 6 parroquias en la ciudad.

Figura 1

Mapa de las parroquias urbanas de Loja.



5.2. Enfoque de investigación

Se utilizó un enfoque mixto que permitió analizar la información recolectada con la aplicación de una encuesta. A partir de los datos obtenidos se desarrolló descriptivamente características de la banca electrónica de las instituciones financieras, obteniendo variables cualitativas que describieron cada una de las funciones de las bancas móviles. Mediante el proceso cuantitativo se ponderó calificaciones y se asignó niveles de status en cada una de las instituciones financieras.

5.3. Alcance y tipo de investigación

Este estudio tiene un alcance exploratorio – descriptivo debido a que la literatura sobre banca electrónica es amplia en su naturaleza, pero en la ciudad de Loja siendo el centro de la investigación cuenta con poca información de usuarios que manejan sus operaciones por medio de los canales que prestan las instituciones bancarias, de igual manera describe las características de uso de requerimientos, grupos o entidades que transaccionan en medios electrónicos

La investigación presenta un tipo de estudio no experimental, debido a que las variables a utilizar no fueron manipuladas para indagar en servicios, sino obtener información de las diferentes operaciones que ofrecen los canales digitales de la banca electrónica de los usuarios en la ciudad de Loja.

5.4. Método de investigación

5.4.1 Inductivo:

Es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observación (Muñoz, 2022). Este método permitió recopilar datos sobre el comportamiento de los usuarios en relación con la banca electrónica. Esto incluye la frecuencia con la que los clientes y socios utilizan los servicios en línea, los tipos de transacciones que realizan y las dificultades que se encuentran en el proceso para determinar un modelo de banca electrónica.

5.4.2 Deductivo:

Es una forma de razonamiento que va del todo a la parte, es decir, el intento de derivar una verdad particular de la verdad universal (Lázaro, 2020). Durante la investigación, fue necesario sintetizar la cantidad de información recopilada para un análisis de la banca electrónica y explicar más a fondo el funcionamiento de la banca móvil de los usuarios de las entidades financieras.

5.4.3 Analítico:

Es un proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad (Muñoz, 2022). Dentro de la investigación, este método permitió examinar e interpretar la información mediante la elaboración o tabulación de la encuesta, así mismo se logró obtener las variables estimadas de satisfacción y confianza para analizar la banca electrónica en conjunto con sus componentes.

5.4.4 Sintético:

Este método es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. (Muñoz, 2022). Se logró reconstruir un todo con la información obtenida y conocer todas las funciones de la banca electrónica, teniendo una mejor comprensión sobre los productos y servicios que ofrece.

5.5. Diseño de investigación

Se empleó un diseño transversal que consiste en un enfoque comúnmente utilizado para estudiar fenómenos en un momento específico en el tiempo (Muñoz, 2022). Este método permitió analizar las características y requerimientos de los productos y servicios actuales de la banca electrónica.

5.6. Técnicas de investigación

5.6.1 Encuesta:

La encuesta fue utilizada como una herramienta para obtener información, desarrollada vía web y su aplicación fue dirigida tanto a clientes como socios de la ciudad de Loja con un cuestionario de 17 preguntas cerradas agrupadas de la siguiente manera: valoración de criterio, nivel de aceptación, nivel de confianza y requerimientos.

5.6.2 Técnica bibliográfica:

Se realizó el estudio de los conceptos, teorías y estudios de la banca electrónica. Así mismo, se indagó sobre los diferentes portales electrónicos de las instituciones financieras permitiendo conocer los productos y servicios que ofrece cada una de ellas. De esta manera, se utilizó diversas fuentes de información secundaria como artículos, revistas científicas, bibliotecas virtuales y bases de datos oficiales virtuales. permitiendo recopilar información para apoyar en el desarrollo general de la investigación.

5.6.3. Técnica estadística:

Esto permitió manipular y analizar los datos recolectados hasta transformarlos en información útil para poder aplicar la estadística de Stanones donde se determinó los niveles bajo, medio o alto de las instituciones financieras, dependiendo del número de productos y servicios que ofrece cada una. Además, se utilizó la estadística de Quintiles donde se obtuvo los niveles de satisfacción y confianza de los usuarios al utilizar la banca móvil.

5.7. Recursos y materiales

5.7.1. Material físico:

Se utilizaron útiles de oficina para realizar apuntes que suscitaron a lo largo de la investigación, asimismo, se almacenó información física necesaria para el desarrollo de este estudio.

5.7.2. Recursos electrónicos:

Se requirió un computador para el desarrollo de la investigación, el cual permitió almacenar los datos recolectados, procesarlos y obtener resultados, además, ayudó a la estructuración del informe final de investigación.

5.7.3. Recursos digitales:

Para el desarrollo de la investigación, se manejó un programa estadístico como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel. Así mismo, se utilizó repositorios universitarios, portales web de las instituciones financieras, bases científicas (scopus, google académico, entre otros).

5.8. Población y muestra

El estudio de la población fue conformado por usuarios que mantienen cuentas activas en las diferentes entidades financieras dentro de la ciudad de Loja y cuentan con el servicio de banca móvil, mismo que fue revisado y analizado detenidamente. La muestra obtenida

representa un total de 4 041 000 en cuentas de ahorro y cuentas corrientes, este número se lo manejó con las entidades financieras.

5.8.1. Criterios de inclusión:

Las instituciones financieras incluidas en el estudio cumplieron los siguientes criterios de selección: 1) ser cliente o socio de los bancos analizados, 2) mantener una cuenta activa, 3) tener banca móvil o banca web.

5.8.2. Criterios de exclusión:

En la selección de la población no se consideró a las organizaciones con las siguientes características: 1) usuarios que no pertenezcan a ninguna institución financieras, 2) usuarios que tengan cuentas inactivas, 3) que no cuenten con banca móvil.

Fórmula

K: Constante dependiente del nivel de confianza asignado, para esta investigación el nivel de confianza asignado será del 95% lo que según corresponde a un valor de 1,96.

N: Tamaño de la población a investigar

p: Proporción de individuos que no poseen esa característica de estudio (al ser conocida se asume 0,5).

q: Proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

e: El error maestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene.

$$\frac{K^2 N p q}{e^2 (N - 1) + K^2 p q}$$

$$\frac{((1,96^2)(4041000)(0,25))}{((0,05^2)(4041000) + ((1,96^2)(0,25)))}$$

$$N = 384$$

5.9. Procesamiento y análisis de datos

Para la recopilación de información se elaboró un cuestionario destinado a los clientes y socios de las instituciones analizadas. Posterior a ello, se observó los portales de la banca electrónica de los bancos financieros de la ciudad de Loja.

Se seleccionó los portales de las instituciones financieras públicas y privadas, de las cuales se visualizó la perspectiva tanto interna como externa con ayuda de los usuarios permitiendo revisar su banca móvil. Además, se observaron los canales de la banca electrónica, donde se pudo identificar bancos o cooperativas que cuentan con un portal de servicios y las operaciones que éstas ofertan, culminando el proceso de recolección de la información se sometió a un análisis estadístico para determinar la factibilidad de la banca. Una vez establecida la satisfacción y aceptación de este servicio electrónico por parte de las instituciones, se realizó la evaluación de las diferentes plataformas y se determinó los requerimientos más acertados para el modelo del servicio en línea.

6. Resultados

6.1. Objetivo 1: Caracterizar las diferentes bancas electrónicas existentes en los sitios web de las instituciones financieras.

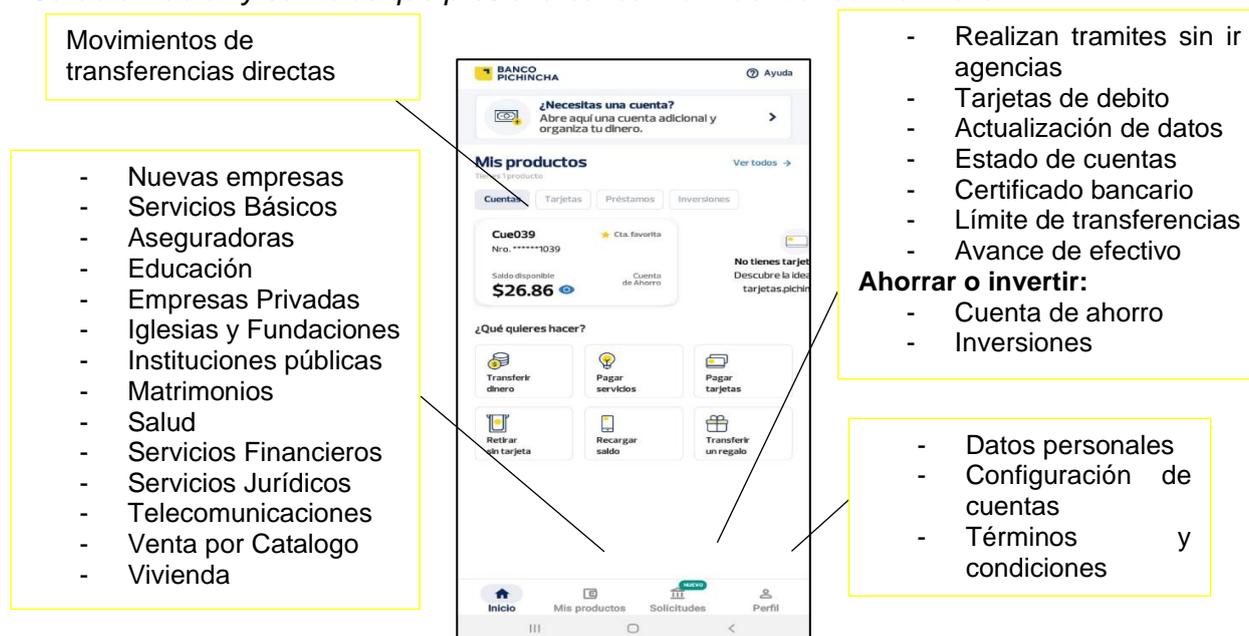
6.1.1. Banco de Pichincha:

Es la institución financiera privada con el mayor número de capitalización y depositantes a nivel nacional; su creciente y exitosa trayectoria en el sector financiero ecuatoriano ha permitido consolidarse por más de 117 años (Cedeño, 2023).

La Figura 2 detalla los servicios y productos que ofrece el Banco Pichincha en su banca móvil. Al ingresar se solicita una clave de seis dígitos y un pin de cuatro números, cuenta con catorce servicios que son: nuevas empresas, servicios básicos, aseguradoras, empresas privadas, educación como pagar colegiaturas, servicios financieros, servicios jurídicos, venta de catálogo, fundaciones, instituciones públicas, pagar prestamos, tarjetas de crédito, realizar trámites sin ir agencias, retiro de dinero sin tarjeta. Por otro lado, también permite las funciones de bloquear o configurar los límites de tarjetas, transferir dinero a cuentas propias, terceros y otros bancos.

Figura 2

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Pichincha.



6.1.2. Banco del Pacífico:

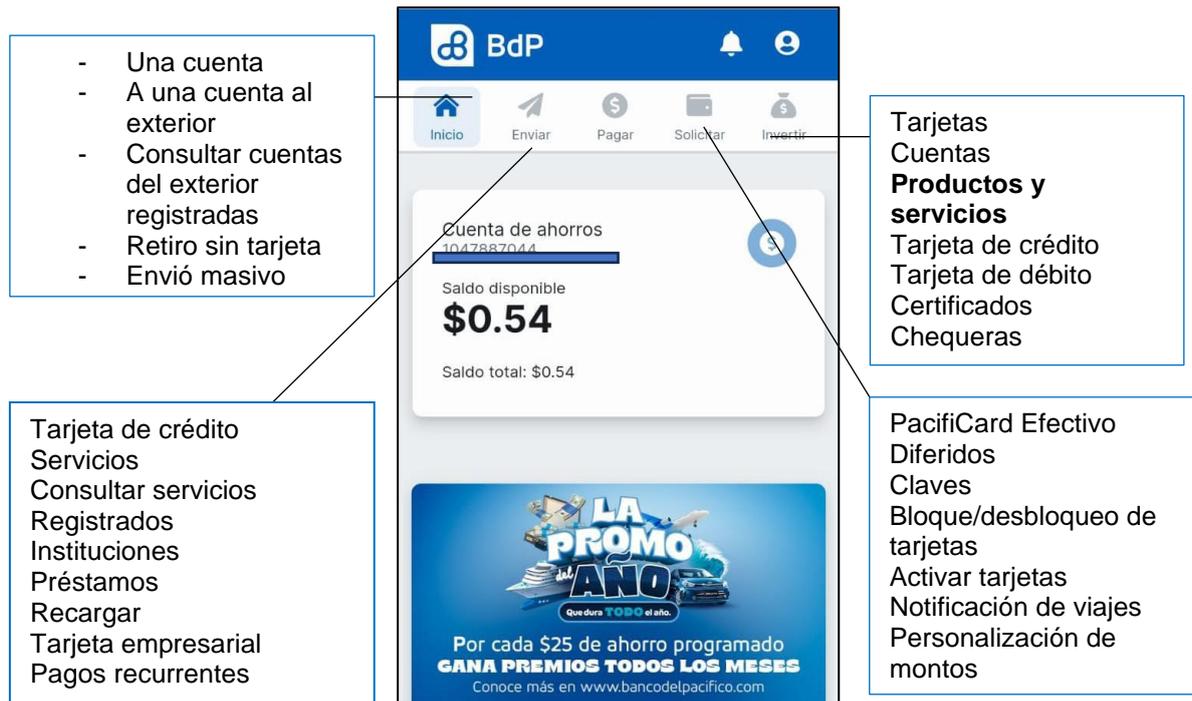
Es una entidad financiera ecuatoriana especializada en el diseño e implementación de programas de asesoramiento, ofreciendo servicios de banca de inversión para la pequeña y gran empresa (Banco del Pacifico, 2023).

En la Figura 3 se observa las funciones que brinda la banca móvil del Banco Pacífico, para su ingreso se solicita usuario y clave, tiene diez servicios como: consulta de saldos o movimientos, verificación de saldo, revisar las transacciones realizadas, solicitar información

detallada sobre sus cuentas de ahorro o corriente, préstamos, transferencias de fondos donde los usuarios pueden realizar transferencias de dinero entre cuentas propias, terceras u otras instituciones financieras, pago de servicios básicos, pagos de tarjetas de crédito a través de la banca en línea, facilitando el proceso de pago y evitando retrasos. Uno de los servicios más llamativos es la solicitud de productos financieros: es posible solicitar préstamos, tarjetas de crédito u otros productos financieros ofrecidos por el banco.

Figura 3

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco del Pacífico.



6.1.3. Banco del Guayaquil:

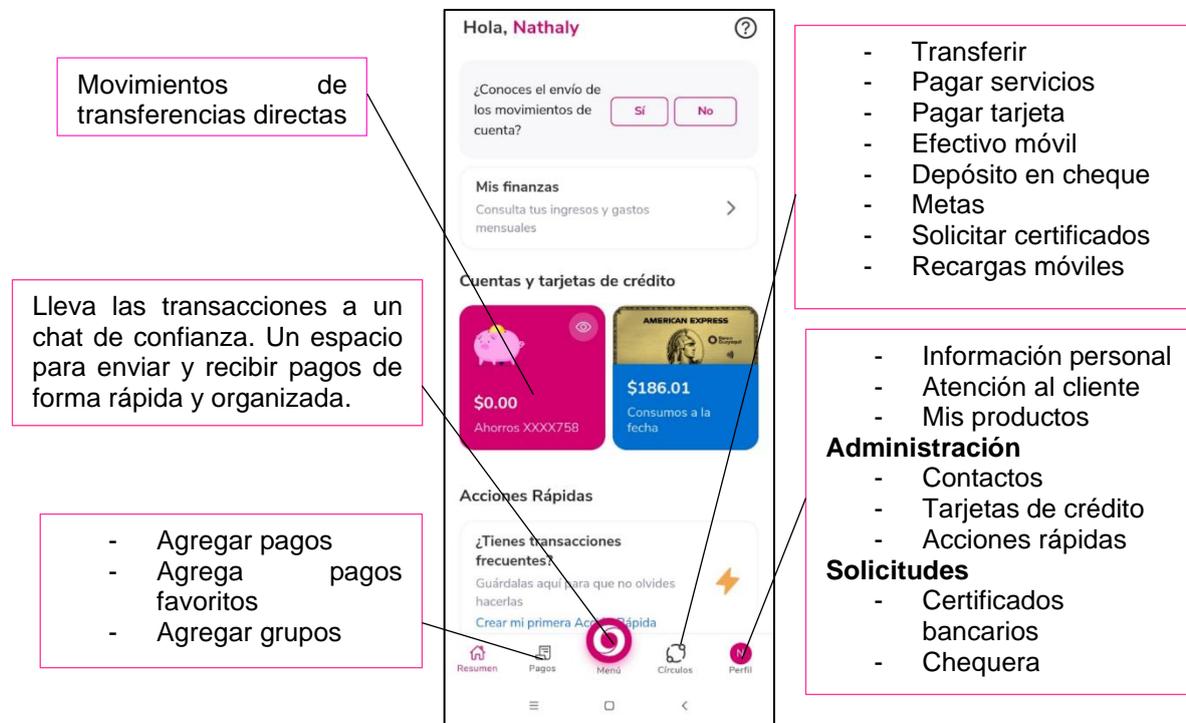
Es la segunda entidad financiera más grande del Ecuador, cuenta con una red de 4,791 puntos de atención en las principales ciudades del país. Entrega una amplia gama de servicios bancarios, incluyendo banca corporativa, banca personal, banca privada y banca transaccional (Banco de Guayaquil, 2020).

La banca móvil de este banco solicita un usuario y una contraseña para iniciar la sesión del usuario, asume ocho servicios como: consulta de saldos o movimientos donde los clientes pueden verificar el saldo de sus cuentas, revisar los movimientos y transacciones realizadas, así como obtener información detallada sobre sus cuentas de ahorro, corriente, tarjetas de crédito, préstamos, entre otras. También brinda, transferencias de fondos entre propias cuentas, terceros u otras instituciones financieras, pago de servicios básicos (agua, electricidad, teléfono, entre otros), pagos de tarjetas de crédito emitidas por el Banco Guayaquil a través de la banca en línea, facilitando el proceso de pago y evitando retrasos

como lo señala la Figura 4 donde se visualizan cada uno de los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 4

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco de Guayaquil.



6.1.4. Banco Produbanco:

Es una de las financieras más importantes del Ecuador, durante años 44 años de servicio ha potenciado valores de solidez e integridad en clientes y colaboradores. La excelencia en el servicio al cliente es el activo más importante, característica que ha permitido afianzar como una entidad fuerte y transparente (Banco Produbanco, 2023).

Esta entidad ofrece servicios de banca electrónica para brindar a los clientes la comodidad de realizar transacciones financieras en línea. A través de su plataforma de banca en línea y su aplicación móvil, los clientes pueden acceder a una variedad de servicios y realizar diversas operaciones desde su computadora, tableta o dispositivo móvil. Permite ingresar con usuario y clave, cuenta con 10 servicios los cuales son: consulta de saldos o movimientos permitiendo al cliente verificar el saldo de sus cuentas, revisar los movimientos y transacciones realizadas, así como obtener información detallada sobre sus cuentas de ahorro, corriente, tarjetas de crédito, préstamos, entre otras. También permite realizar transferencias de dinero entre sus propias u otras instituciones financieras, pago de servicios básicos como agua, electricidad y teléfono como se detalla en la Figura 5.

Figura 5

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Produbanco.



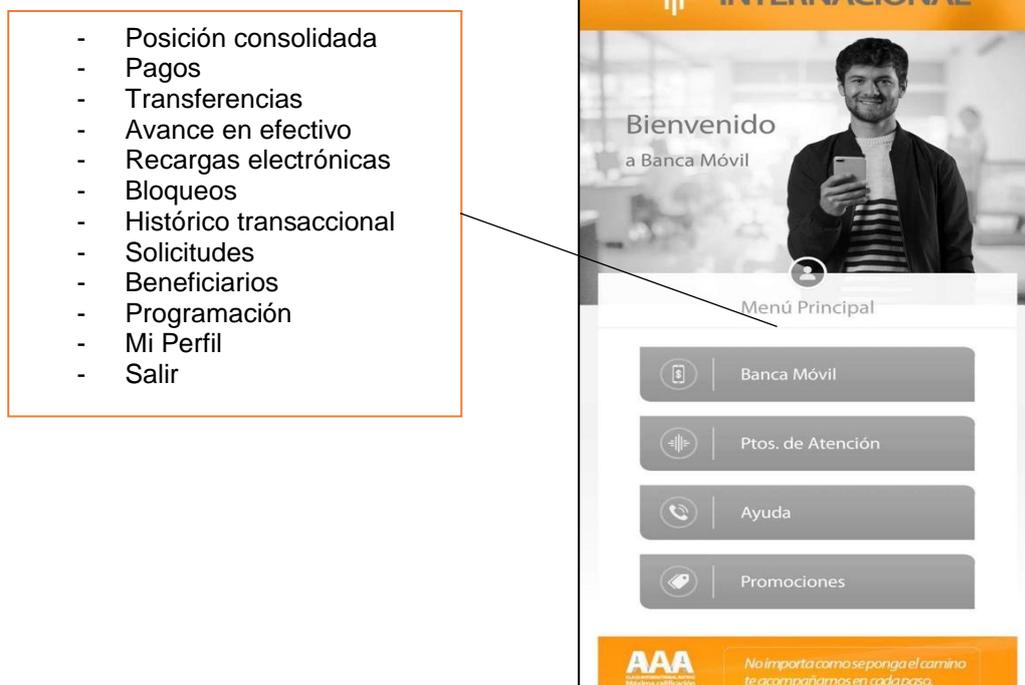
6.1.5. Banco Internacional:

Es un banco con operaciones en todo el territorio ecuatoriano sirviendo a más de 500.000 clientes. Se caracteriza por su solidez, amplia cobertura nacional y su enfoque en el sector productivo; consolidando un liderazgo en sus servicios y actividades de comercio exterior (Banco Internacional, 2023).

En la Figura 6 podemos observar los servicios que brinda el Banco Internacional, el cual dispone de una banca electrónica conveniente y accesible para a los clientes. A través de su plataforma en línea o su aplicación móvil, los usuarios pueden acceder a una variedad de servicios y realizar diversas operaciones desde su computadora, tableta, dispositivo móvil, etc. Al ingresar a la banca móvil se requiere de un usuario, clave y selección de figuras para mayor seguridad, cuenta con 11 servicios los cuales son: transferir dinero entre cuentas propias, registradas, eventuales, exterior u otros bancos, por otro lado, esta entidad permite realizar consultas en forma segura e inmediata, el cliente puede pagar servicios, tener acceso desde cualquier lugar del mundo y a toda hora con una validación automática. Esta función puede verificar la consolidado de cuentas, consultar últimos movimientos por fecha, entre otras (Banco Internacional, 2022).

Figura 6

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Internacional.



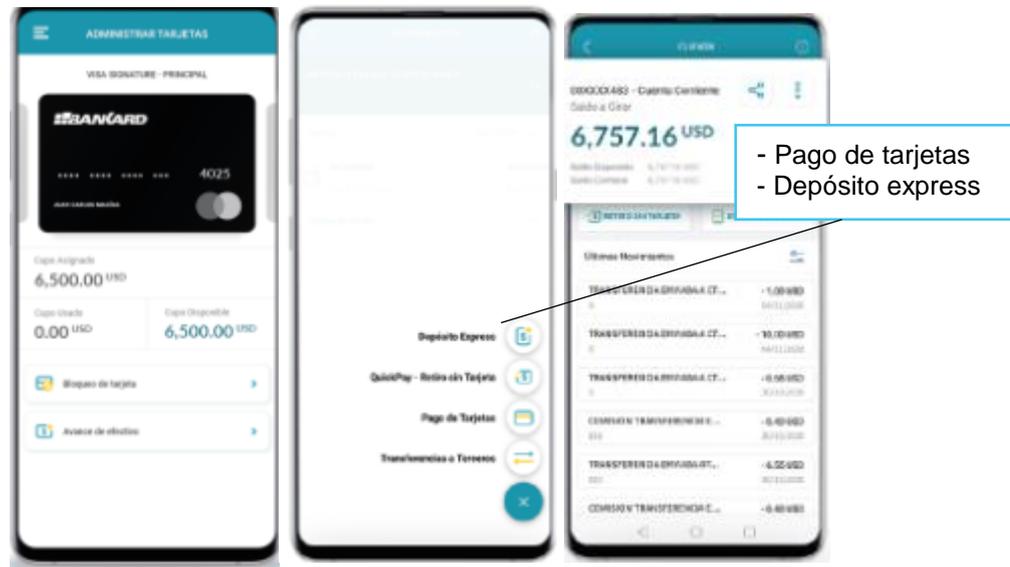
6.1.6. Banco Bolivariano:

Es una institución financiera ecuatoriana fundada en 1979 con sede en Guayaquil que ofrece productos y servicios a clientes personales o corporativos, cuya cartera incluye cuentas de ahorro, cuentas corrientes, comercio exterior, tarjetas de débito, inversiones, créditos, entre otros productos (Banco Bolivariano, 2023).

La Figura 7 detalla los servicios y productos de la banca móvil del Banco Bolivariano ofreciendo una plataforma en línea junto a su aplicación móvil. Los clientes pueden acceder a una variedad de servicios, realizar diversas operaciones utilizando computadora, tableta o dispositivo móvil. Según los datos obtenidos de la página web del Banco Bolivariano, el ingreso a la banca móvil exige una clave y usuario, reconocimiento fácil o huella dactilar, teniendo un acceso las 24 horas al día. Por otro lado, permite realizar consultas de cuentas, tarjetas de crédito Bankard, movimientos, transferencias entre cuentas propias, terceros y otros bancos. Las tarjetas que brinda este banco permiten pagar en servicios públicos o privados, también cuenta con una nueva funcionalidad para que se pueda compartir el número de cuenta a la persona que quiera a través de WhatsApp o mail, cuentan con una función denominada “depósito express” donde se puede realizar depósitos de cheques de cualquier banco con tan solo capturar la imagen del anverso y reverso del cheque.

Figura 7

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Bolivariano.



6.1.7. Banco del Austro:

Es una institución financiera diferente, orientada a satisfacer las necesidades de los ecuatorianos, proyectando valores como: transparencia, trabajo en equipo, seguridad, innovación, eficiencia y servicio inmediato, con el fin de construir una entidad de calidad para los ciudadanos (Banco del Austro, 2023).

El Banco del Austro ofrece servicios de banca móvil a sus clientes planteando una experiencia bancaria conveniente y accesible a través de dispositivos móviles. Su aplicación móvil, conocida como "Banca Móvil Banco del Austro", permite a los usuarios realizar diversas operaciones y acceder a servicios financieros desde sus teléfonos inteligentes o tabletas. El ingreso a este medio digital requiere de un usuario y clave, cuenta con la posición consolidada, genera la inversión, permite iniciar el fondo de ahorro, consulta de pagos y solicitar certificados. En lo referente a cuentas y transferencias admite realizar consultas, movimientos, transferencias interbancarias, visualización de cheques y descarga de estados de cuenta corriente. En el pago de servicios permite el pago a municipios, tránsito, agua potable, recarga, planes, energía electrónica, registro mercantil, catálogos, recaudaciones, pensiones alimenticias, entre otra. La Figura 8 detalla los servicios y productos que ofrece el Banco del Austro en su banca móvil.

Figura 8

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco del Austro.



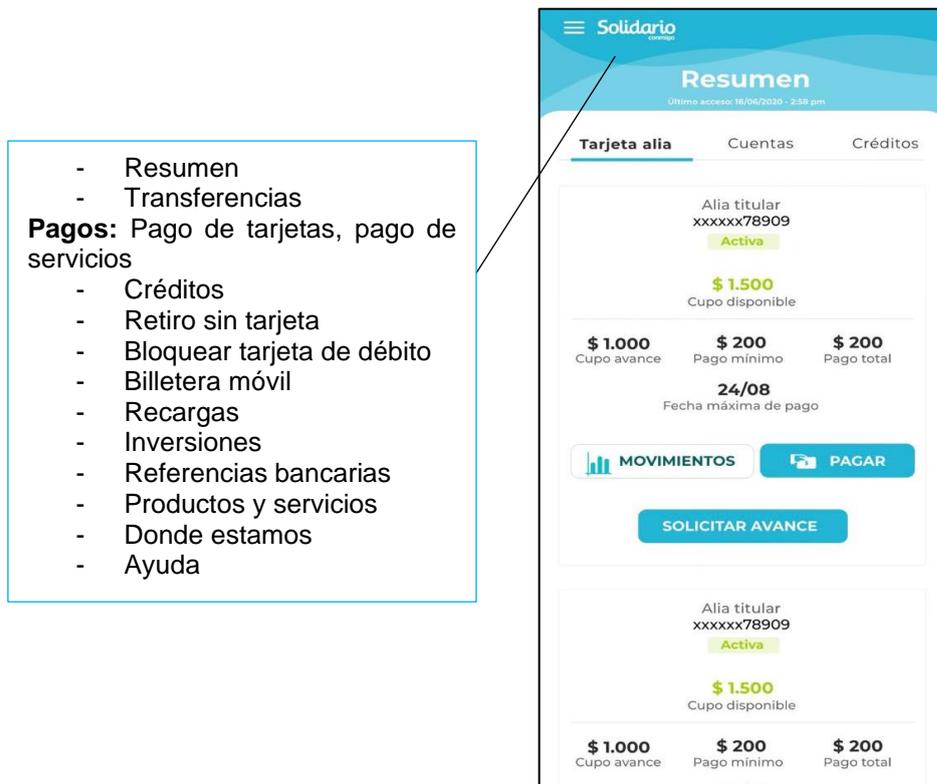
6.1.8. Banco Solidario:

La actividad bancaria de esta institución contribuye al desarrollo del país y promueve una sociedad justa, solidaria y productiva. Además, impulsa una cultura institucional basada en valores, que permita el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias (Banco Solidario, 2019).

Permite el ingreso en su banca web se requiere de un usuario y clave, cuenta con trece servicios los cuales permite realizar transferencias entre cuentas propias, terceros u otros bancos, pagar servicios básicos como luz, agua, teléfono, además, cuenta con retiro sin tarjeta, los clientes pueden hacer consultas o emitir extractos de caja de ahorros, transferencias a cuentas propias y terceros. Esta plataforma permite realizar giros, emisión de plan de pagos, cuentas de ahorro diseñadas para individuos o empresas, con diferentes opciones y beneficios según las necesidades de cada cliente, también hace la entrega de tarjetas de crédito con opciones de pago flexibles y beneficios adaptados a las necesidades de los clientes. Además de los servicios bancarios tradicionales, el Banco Solidario ofrece servicios adicionales como remesas internacionales, seguros, transferencias electrónicas y servicios de pagos como se observa en la Figura 9.

Figura 9

Caracterización y servicios que presta la banca móvil en el Banco Solidario.



6.1.9. Banco Machala:

Es una institución financiera que inicia sus operaciones bancarias en la ciudad de Machala, capital de la provincia de El Oro, zona fronteriza sur del Ecuador, como un banco comercial privado, con el objetivo de ayudar al desarrollo de las actividades económicas de la Provincia de El Oro al ser considerada la mayor productora de banano del país (Banco Machala, 2019).

En la Figura 10 podemos visualizar las funciones digitales que brinda este banco con su aplicación móvil, permitiendo ingresar con usuario y contraseña, cuenta con seis servicios los cuales son transferencias entre cuentas propias, a terceros u otros bancos. Pagar servicios básicos como luz, agua, teléfono, también permite realizar bloqueos de tarjetas. Admite las solicitudes bancarias, ofrece diferentes tipos de cuentas bancarias para satisfacer las necesidades de ahorro y transacciones de sus clientes, proporciona créditos y préstamos para vivienda, vehículos, educación, entre otros, tanto para personas como para empresas.

Facilita el envío y recepción de remesas nacionales e internacionales, brinda de servicios financieros especializados para empresas, incluyendo líneas de crédito, financiamiento de proyectos y servicios de comercio exterior. Sin embargo, sus limitaciones se visualizan en el pago directo en instituciones públicas ni privadas.

Figura 10

Caracterización y servicios que presta la banca móvil en el Banco Machala.



6.1.10. Banco Rumiñahui:

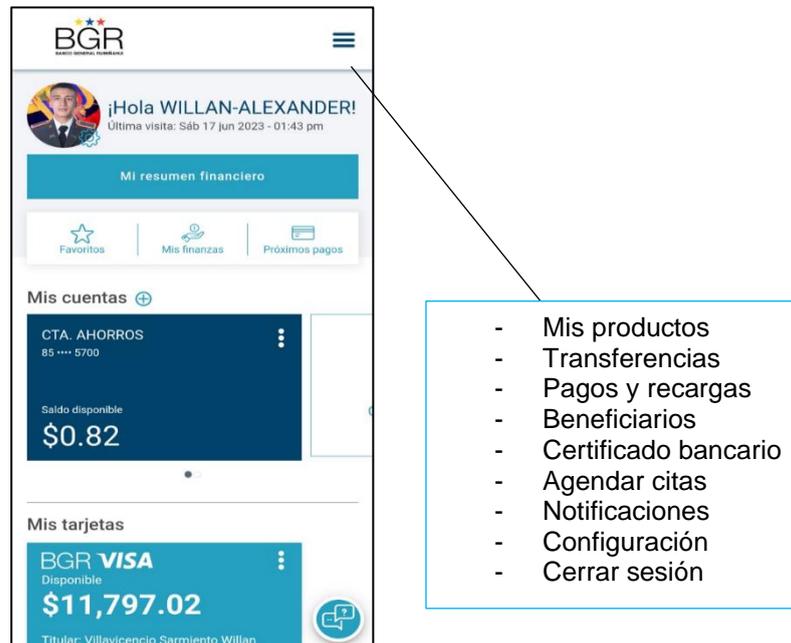
Es una institución financiera enfocada en el crédito de consumo, dirigida especialmente al sector militar. Esta entidad conserva dos líneas principales de negocio: Banca Minorista (Consumo y Vivienda) y Banca Empresarial, con un portafolio diverso de productos y servicios (Banco Rumiñahui, 2020).

Permite el ingreso con usuario y clave, cuenta con ocho servicios: como realizar consultas o transacciones, en consultas puedes verificar el consolidado de cuentas, últimos movimientos con fecha, entre otros. En transacciones puedes realizar transferencias a cuentas propias, a terceros u otros bancos. Sus limitaciones se basan en que no permite el retiro sin tarjeta, también no cuenta con certificados bancarios o chequeras.

Además, permite pagar los servicios básicos públicos y privados, realizar recargas de telefonía móvil, televisión pagada, consulta los saldos de tu cuenta, invierte y comprueba el estado de tus créditos, con total personalización de redes de consumo y notificaciones de próximos pagos que se deba realizar. Se destaca por una mejor experiencia de usuario, gracias a un diseño renovado y nuevas funcionalidades que permiten a sus usuarios acceder al catálogo de productos y servicios desde cualquier dispositivo digital de una manera más ágil, simplificada y con una lógica de navegación extremadamente intuitiva. La Figura 11 resumen los servicios y productos que ofrece la banca móvil de esta entidad financiera.

Figura 11

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Rumiñahui.



6.1.11. Banco ProCredit:

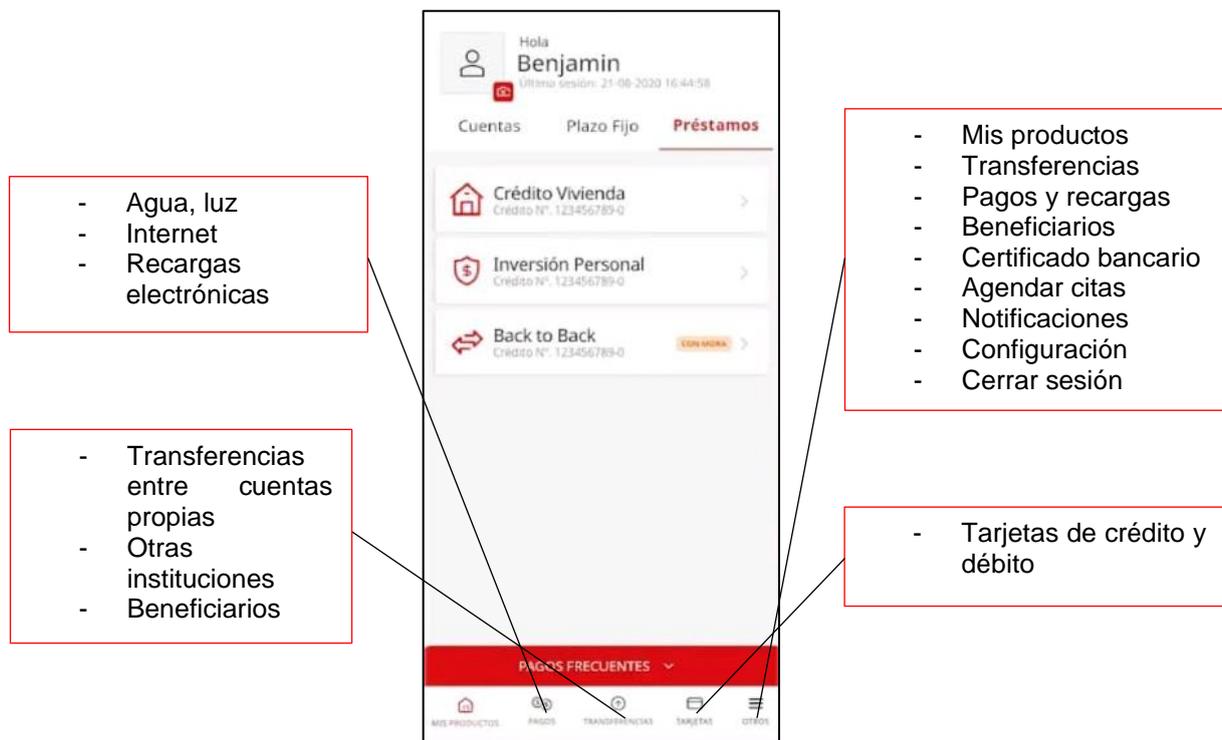
Es un banco comercial orientado al desarrollo, ofrecen un servicio de calidad a las pequeñas y medianas empresas a clientes privados interesados en ahorrar. Las operaciones se basan en una serie de principios esenciales. Valoran la transparencia en la comunicación de los clientes, no promueven el crédito al consumo (Banco ProCredit, 2022).

El Banco ProCredit ofrece servicios de banca móvil a través de su aplicación móvil oficial llamada "ProCredit Móvil". Esta aplicación permite a los clientes acceder a una variedad de servicios bancarios desde sus dispositivos móviles, brindándoles comodidad y conveniencia.

La Figura 12 detalla los servicios y productos de la banca móvil, misma que permite ingresar con usuario y contraseñas, cuenta con ocho servicios como: Consulta de saldos y movimientos los clientes pueden verificar el saldo de sus cuentas y revisar los movimientos y transacciones realizadas en tiempo real. Es posible realizar transferencias de dinero entre cuentas propias en el Banco ProCredit, así como a cuentas de terceros dentro del mismo banco o hacia otras instituciones financieras. Los clientes pueden pagar servicios básicos como agua, electricidad, telefonía, entre otros, directamente desde la aplicación móvil. La aplicación móvil permite pagar las tarjetas de crédito emitidas por el Banco ProCredit de manera rápida y sencilla.

Figura 12

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco ProCredit.



6.1.12. Banco de Loja:

Es una institución financiera ecuatoriana con sede en la ciudad de Loja, Ecuador. Fue fundado en 1970 y en 55 años de servicio al cliente ha logrado convertirse en la entidad financiera más importante y reconocida a nivel regional sur del país (Banco de Loja, 2023).

Permite ingresar con usuario y contraseña o datos biométricos, cuenta con once servicios los cuales son transferir dinero a cuentas propias, a terceros y a otros bancos. Pagar tus servicios de agua, luz, teléfono, impuestos e instituciones educativas. Pagar tus préstamos y tarjetas de crédito. Consultar extractos de tarjeta de crédito, agendar pagos o transferencias, vincular o desvincular cuentas a tu tarjeta de débito. Simular créditos o depósitos a plazo fijo. Bloquear o configurar los límites de tarjeta de débito.

Proporciona opciones de cuentas de ahorro y corriente para satisfacer las necesidades bancarias de los clientes. Brinda soluciones financieras y servicios especializados para empresas, incluyendo cuentas empresariales, créditos comerciales y servicios de comercio exterior. Facilita el envío y recepción de remesas nacionales e internacionales. Las nuevas funcionalidades son: Accesos rápidos, recuperación de contraseñas, desbloqueo de usuario, posición consolidada más amigable e intuitiva, apertura y renovación de pólizas, apertura y renovación de cuentas ahorro objetivo, módulo de pagos frecuentes, transacciones y pagos de servicios de forma fácil y correcta. La Figura 13 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 13

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco de Loja.



6.1.13. Banco de Codesarrollo:

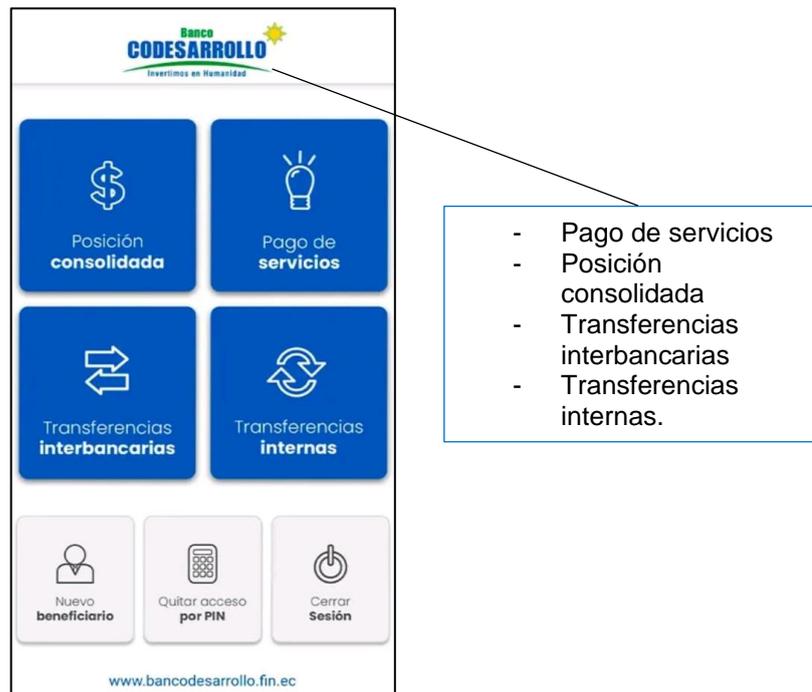
Es una institución financiera de la Banca Pública de Desarrollo, líder en financiamiento de proyectos de reinversión, infraestructura, provisión de servicios públicos y obras de interés social promoviendo el progreso de las economías locales (Banco Desarrollo, 2019).

El Banco Codesarrollo apoya el desarrollo económico y social del Ecuador, especialmente a través del apoyo a pequeñas y medianas empresas. Permite ingresar por medio de un pin es una forma más rápida para ingresar a la banca móvil. Proporciona financiamiento a emprendedores y empresas para el desarrollo de sus proyectos. Ofrece créditos de consumo, créditos para vivienda, créditos productivos, entre otros.

Esta entidad financiera brinda opciones de cuentas bancarias para personas y empresas, permitiendo el ahorro y manejo de fondos de manera segura. Ofrece servicios y productos financieros especializados para empresas, como líneas de crédito, financiamiento de capital de trabajo, cuentas de nómina, entre otros. el Banco Codesarrollo ofrece servicios de banca en línea que permiten a los clientes acceder a sus cuentas, realizar transferencias, pagar servicios y consultar movimientos financieros. El banco brinda programas de capacitación y asesoría a emprendedores y empresarios para fortalecer sus habilidades y conocimientos en gestión empresarial. La Figura 14 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 14

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Codesarrollo.



6.1.14. Banco Finca:

Es una institución financiera cuyo enfoque es apoyar al desarrollo de los microempresarios a través de la oferta de servicios financieros especializados, promoviendo la inclusión financiera a través de microcréditos, otorgados bajo las metodologías de banca comunal, crédito de consumo, crédito individual, servicios de ahorros e inversiones (Banco Finca, 2020).

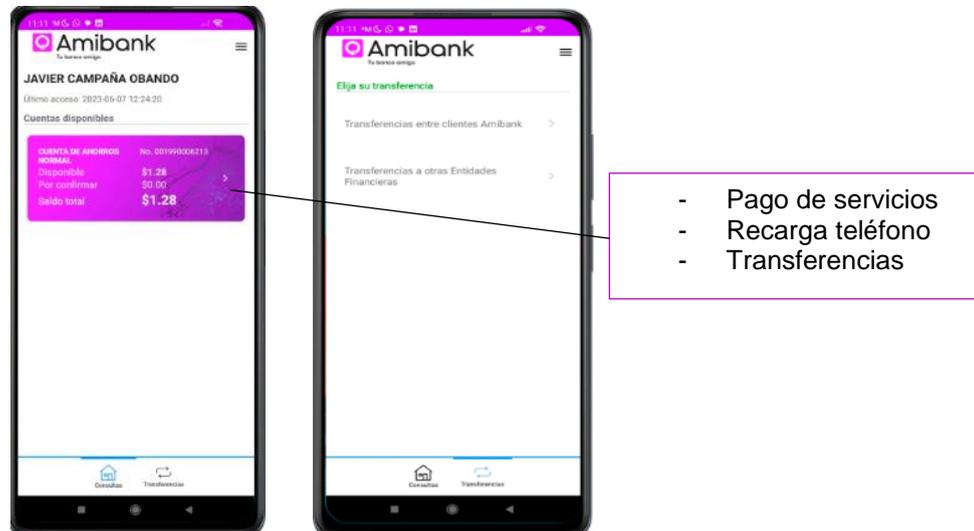
La Figura 15 detalla los servicios y productos online portando de una banca móvil que brinda a sus clientes la posibilidad de realizar diversas transacciones bancarias a través de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes o tabletas. Este servicio permite a los clientes acceder a su cuenta bancaria y realizar operaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar con conexión a Internet. Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con cuatro servicios que son: transacciones puede realizar transferencias a cuentas propias, a terceros y otros bancos, se puede verificar el consolidado de cuentas, consultar últimos movimientos, movimientos por fecha, entre otras.

La banca móvil permite pagar facturas de servicios públicos, como agua, electricidad, teléfono, entre otros. Esto evita la necesidad de hacer filas y brinda una opción conveniente para gestionar los pagos de manera rápida. Los clientes pueden recargar saldo a sus líneas telefónicas prepago directamente desde la aplicación de banca móvil, lo que resulta útil para mantener la comunicación sin tener que buscar puntos de recarga físicos. En caso de pérdida

o robo de una tarjeta de débito o crédito, los usuarios pueden bloquearla temporalmente o solicitar su desbloqueo a través de la banca móvil para proteger sus fondos.

Figura 15

Caracterización y servicios que presta la banca móvil del Banco Finca.



6.1.15. Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP:

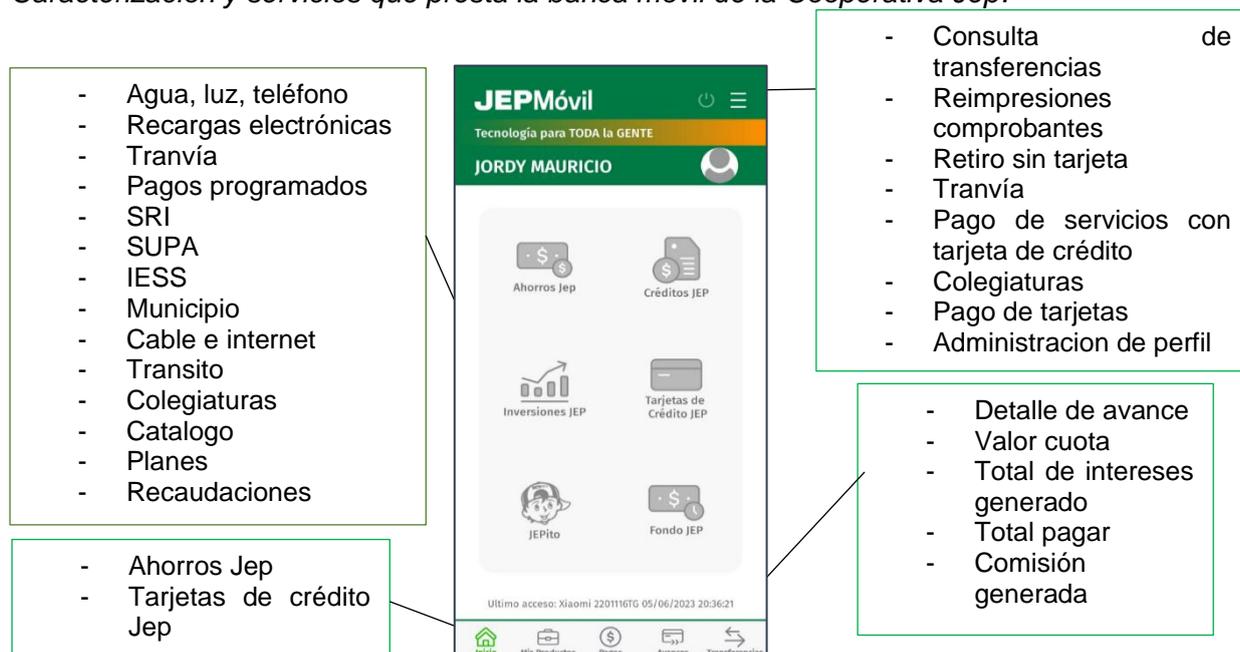
Es una entidad dedicada a las finanzas sociales, establecida el 13 de diciembre de 1971 mediante acuerdo Ministerial 3310 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 12 de agosto de 2003 (Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, 2021).

Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen servicios de banca móvil similares a los de los bancos. A través de la banca móvil de la Cooperativa JEP, es probable que sus socios puedan acceder a una variedad de funciones y servicios financieros. Permite ingresar con usuario y contraseña cuenta con once servicios, los socios pueden verificar los saldos de sus cuentas y revisar los movimientos más recientes, lo que les permite mantener un control sobre sus finanzas.

Permite que los socios puedan realizar transferencias de dinero entre sus cuentas de la Cooperativa JEP o a cuentas de terceros dentro de la misma cooperativa. La banca móvil permite a los socios realizar pagos de servicios públicos, como agua, electricidad, teléfono, entre otros, de manera conveniente y rápida. Es posible que los usuarios puedan recargar saldo a sus líneas telefónicas prepago directamente desde la aplicación de banca móvil de la Cooperativa JEP. Dependiendo de los servicios específicos ofrecidos por la cooperativa, los socios pueden solicitar préstamos a través de la banca móvil. La Figura 16 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 16

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Jep.



6.1.16. Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo:

Es una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuye a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria (Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2019).

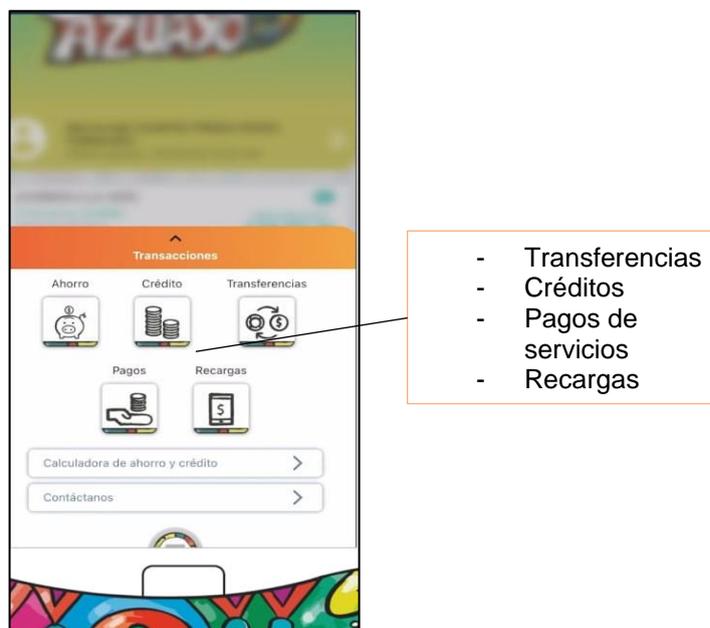
Las cooperativas de ahorro y crédito suelen ofrecer servicios de banca móvil similares a los de los bancos comerciales. A través de la banca móvil de la Cooperativa Jardín Azuayo, es probable que sus socios puedan acceder a una variedad de funciones y servicios financieros.

Permite ingresar con usuario y contraseña y un código de letras para mayor seguridad, cuenta con cuatro servicios los cuales son: Consultar tus saldos, productos y movimientos. Transferir dinero a cuentas propias, a terceros y a otros bancos. Pagar tus servicios de agua, luz, teléfono, impuestos e instituciones educativas. Pagar los préstamos y tarjetas de crédito. Consultar extractos de tarjeta de crédito, agendar pagos o transferencias, vincular o desvincular cuentas a tu tarjeta de débito. Simular créditos o depósitos a plazo fijo, bloquear o configurar los límites de tarjeta de débito.

Dependiendo de los servicios específicos ofrecidos por la cooperativa, es posible que los socios puedan solicitar préstamos a través de la banca móvil. Esto puede incluir la simulación de préstamos, solicitud de préstamos en línea y seguimiento del estado de las solicitudes. La Figura 17 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 17

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Jardín Azuayo



6.1.17. Cooperativa de Ahorro y Crédito CoopMego:

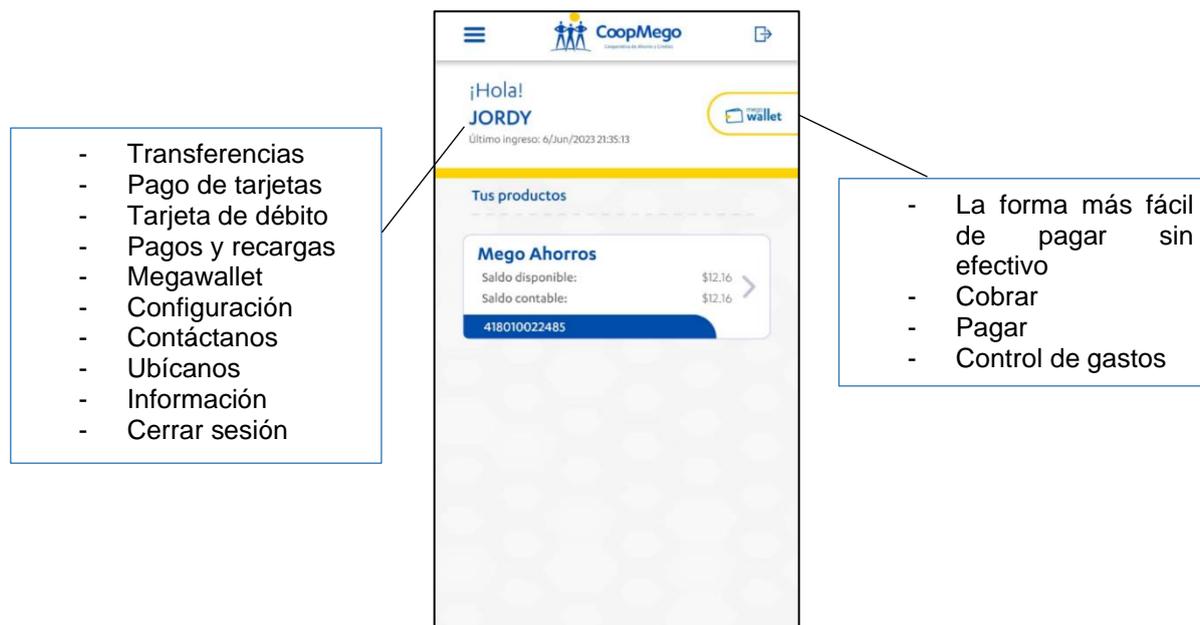
El crecimiento y desarrollo alcanzado permitió a la cooperativa reingresar al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de 2003, lo que permitió fortalecer la confianza pública de sus socios y comunidad. La Cooperativa pasa al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo este el principal ente regulador de control y de apoyo del Sistema Financiero Cooperativo Ecuatoriano (Cooperativa de Ahorro y Crédito CoopMego, 2019).

La Figura 18 determina los servicios de esta cooperativa, al ingresar se requiere usuario y contraseña, cuenta con nueve servicios los cuales son: Pagar préstamos y tarjetas de crédito. Consultar extractos de tarjeta de crédito, agendar pagos o transferencias, vincular o desvincular cuentas a tu tarjeta de débito. Simular créditos o depósitos a plazo fijo. Bloquear o configurar los límites de tarjeta de débito. En transacciones puedes realizar transferencias a cuentas propias, a terceros y otros bancos y pagos de servicios como agua, luz, internet entre otras.

Tiene una opción que se llama wallet el cual es una forma de pagar y cobrar más rápido. La cooperativa proporciona préstamos a sus socios para diferentes propósitos, como préstamos personales, préstamos para vivienda, préstamos para vehículos, entre otros. Los términos y condiciones de los préstamos pueden variar según las políticas de la cooperativa. Coopmego puede brindar asesoramiento financiero a sus socios, ayudándolos a tomar decisiones informadas sobre sus finanzas personales y ofreciendo orientación sobre cómo maximizar sus ahorros y gestionar sus deudas de manera efectiva.

Figura 18

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa CoopMego.



6.1.18. Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional:

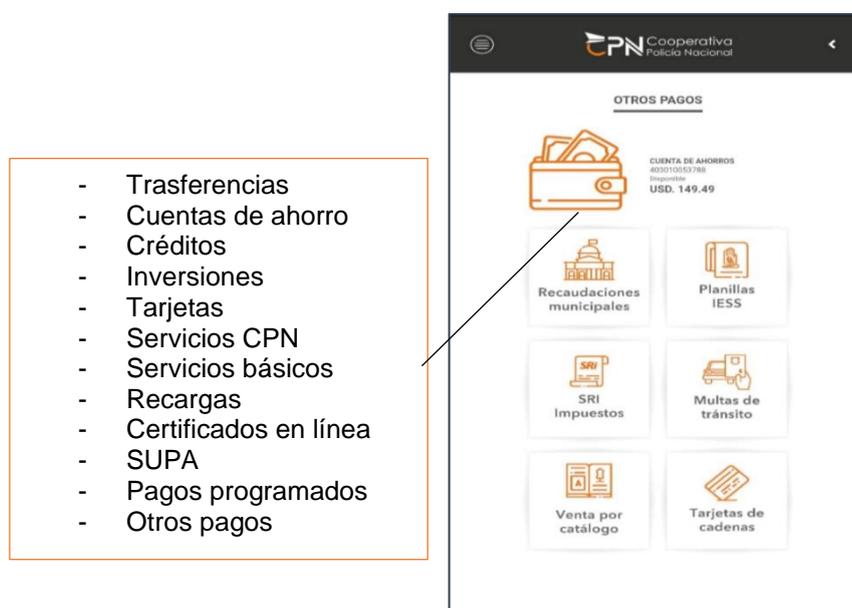
Es una empresa privada, perteneciente al sector Popular y Solidario, nació el 29 de junio de 1976, con el objetivo de ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de todos los beneficios que una entidad financiera cooperativista puede ofrecer. En los últimos 10 años ha ampliado paulatinamente nuestros segmentos de mercado, primero ofreciendo los productos financieros también a los familiares de policías a través de la famosa campaña mediática, luego lanzaron el primer producto para todo público inversiones a plazo fijo, que hasta la fecha es un éxito gracias a la seguridad de la entidad y en la actualidad tiene productos, servicios y beneficios financieros altamente competitivos para todo público (Cooperativa Policía Nacional, 2023).

Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con doce servicios. Los miembros pueden verificar los saldos de sus cuentas y revisar los movimientos más recientes en sus cuentas de ahorro o corriente. Los miembros puedan realizar transferencias de dinero entre sus cuentas dentro de la cooperativa o hacia cuentas de terceros dentro de la misma cooperativa.

La banca móvil permite a los miembros realizar pagos de servicios públicos, como agua, electricidad, teléfono, entre otros, de manera rápida y conveniente. Es posible que los miembros puedan solicitar préstamos a través de la banca móvil. Esto podría incluir la simulación de préstamos, la presentación de solicitudes y el seguimiento del estado de las solicitudes de préstamos. La banca móvil ofrece la opción de recibir notificaciones y alertas sobre transacciones. La Figura 19 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 19

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Policía Nacional.



6.1.19. Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre:

La fuente principal de fondeo proviene de las obligaciones con el público. La institución ofrece productos de crédito de consumo, microcrédito, comercial y de vivienda, además de productos de ahorro y servicios complementarios de recaudación y seguros. Dentro del sistema regulado del Ecuador, se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Cooperativa 29 de Octubre, 2020).

Esta cooperativa brinda servicios financieros a sus socios, incluyendo ahorros, créditos y otros productos financieros. Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con siete servicios como: pagar servicios básicos como agua, luz, teléfono, pago del SRI y otros servicios varios, cuenta con recargas electrónicas, cuenta con una billetera electrónica. La cooperativa puede otorgar préstamos a sus socios, incluyendo préstamos personales, préstamos para vivienda, préstamos para vehículos y otros tipos de créditos. Los términos y condiciones de los préstamos pueden variar según las políticas de la cooperativa. La cooperativa emite tarjetas de débito y crédito a sus socios, lo que les permite realizar compras y transacciones en comercios y cajeros automáticos. La cooperativa puede brindar asesoramiento financiero a sus socios, ayudándolos a administrar sus finanzas personales, planificar sus inversiones y tomar decisiones financieras informadas. La Figura 20 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 20

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa 29 de Octubre.



6.1.20. Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Loja:

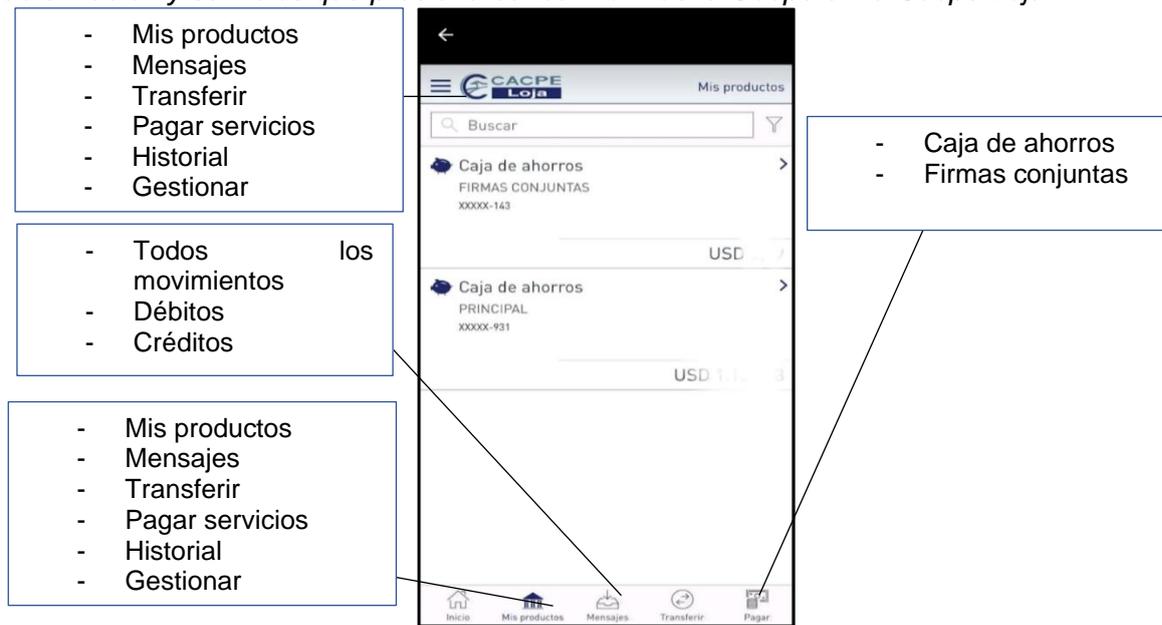
Es una cooperativa de ahorro y crédito socialmente responsable, que satisface las necesidades de sus socios y clientes, brindando productos y servicios financieros ágiles, innovadores y de calidad, contribuyendo al desarrollo y crecimiento económico del país (Cooperativa CACPE Loja, 2021).

Esta cooperativa brinda servicios financieros a sus socios, ofreciendo una variedad de productos y servicios para satisfacer sus necesidades financieras.

Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con seis servicios los cuales son: Transferir dinero a cuentas propias, a terceros y a otros bancos. CACPE Loja puede ofrecer servicios de pago, como el pago de servicios públicos, pago de impuestos y transferencias electrónicas. Cuenta con caja de ahorros, la cooperativa ofrece cuentas de ahorro donde los socios pueden depositar y acumular fondos, con la posibilidad de recibir intereses sobre los ahorros. CACPE Loja proporciona préstamos a sus socios, como préstamos personales, préstamos para vivienda, préstamos para vehículos, entre otros. Los términos y condiciones de los préstamos pueden variar según las políticas de la cooperativa. La cooperativa puede brindar asesoramiento financiero a sus socios, ayudándolos a administrar sus finanzas personales, planificar sus inversiones y tomar decisiones financieras informadas. La Figura 21 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 21

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Cacpe Loja.



6.1.21. Cooperativa de Ahorro y Crédito Zamora Chinchipe:

Es una institución financiera que brinda servicios ágiles, seguros y confiables, comprometidos con mejorar la calidad de vida de sus socios, clientes y colaboradores a través de principios establecidos por la cooperativa que son impulsados por procesos efectivos, mejora continua y cumplimiento con los requisitos aplicables, alineados con la responsabilidad social (Cooperativa CACPE Zamora Chinchipe, 2023).

Permite ingresar con usuario y clave, la cooperativa ofrece cuentas de ahorro donde los socios pueden depositar y acumular fondos, permitiendo el crecimiento de sus ahorros con tasas de interés competitivas. Proporciona préstamos a sus socios, como préstamos personales, préstamos para vivienda, préstamos para vehículos, entre otros. Los términos y condiciones de los préstamos pueden variar según las políticas de la cooperativa. Puede ofrecer servicios de pago, como el pago de servicios públicos, pago de impuestos y transferencias electrónicas. puede brindar asesoramiento financiero a sus socios, ayudándolos a administrar sus finanzas personales, planificar sus inversiones y tomar decisiones financieras informadas. La Figura 22 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 22

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Zamora Chinchipe.



6.1.22. Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Pastaza:

Creada para impulsar el progreso de nuevos socios, sus negocios y la comunidad, a través de créditos y ahorros (Cooperativa CACPE Pastaza, 2023).

CACPE Pastaza ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a sus socios, incluyendo cuentas de ahorro, cuentas corrientes, certificados de depósito, préstamos personales, préstamos hipotecarios, tarjetas de crédito, entre otros. La cooperativa se enfoca en brindar soluciones financieras accesibles y personalizadas para satisfacer las necesidades de sus miembros. Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con dos servicios que son transferencias a las propias cuentas, a terceros y a otras instituciones, y recargas como claro, movistar entre otras, comparado a otras instituciones no cuenta con muchos servicios.

Además de los servicios financieros, CACPE Pastaza también puede ofrecer servicios adicionales, como seguros, remesas y asesoramiento financiero. La cooperativa se rige por principios cooperativos, donde los socios tienen la oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones y recibir beneficios adicionales en función de su participación y uso de los servicios. La Figura 23 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 23

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Cacpe Pastaza.

The screenshot displays the mobile banking interface for Cooperativa Cacpe Pastaza. At the top, the logo and name 'CACPE PASTAZA' are visible. Below the logo, there are three menu options: 'CONSULTAS', 'TRANSFERENCIAS', and 'RECARGAS'. The user's name 'ZHUNIO OCHOA JONNATHAN JOSE' and ID '0105076448' are shown. The main section is titled 'LISTADOS DE CUENTAS DISPONIBLES' and contains a table for 'AHORROS A LA VISTA' with the following details:

No. cuenta:	170301106485
Total:	\$85417.21
Bloqueado:	\$70998.99
Disponible:	\$14418.22

Below this, there is a 'LISTADO DE CRÉDITOS' section with the following information:

Número de crédito:	170141015722	Monto:	\$999.99
Número cuotas:	9	Por pagar:	\$799.99
Fecha:	2017-02-22		

Three callout boxes provide additional service details:

- Top right box: - Cuentas de usuarios de; - Cuentas registradas; - Cerrar cesión
- Left box: - Transferencias entre socios; - Transferencias a otras entidades financieras; - Pagar tarjetas de crédito.
- Bottom right box: - Claro; - Movistar; - CNT; - Tuenti; - DIRECTV; - TVCable

6.1.23. Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA:

Es una Cooperativa con certificación de calidad y gobernabilidad, que protege su dinero, financia sus ideas y promueve la inclusión financiera (Cooperativa Crea, 2020).

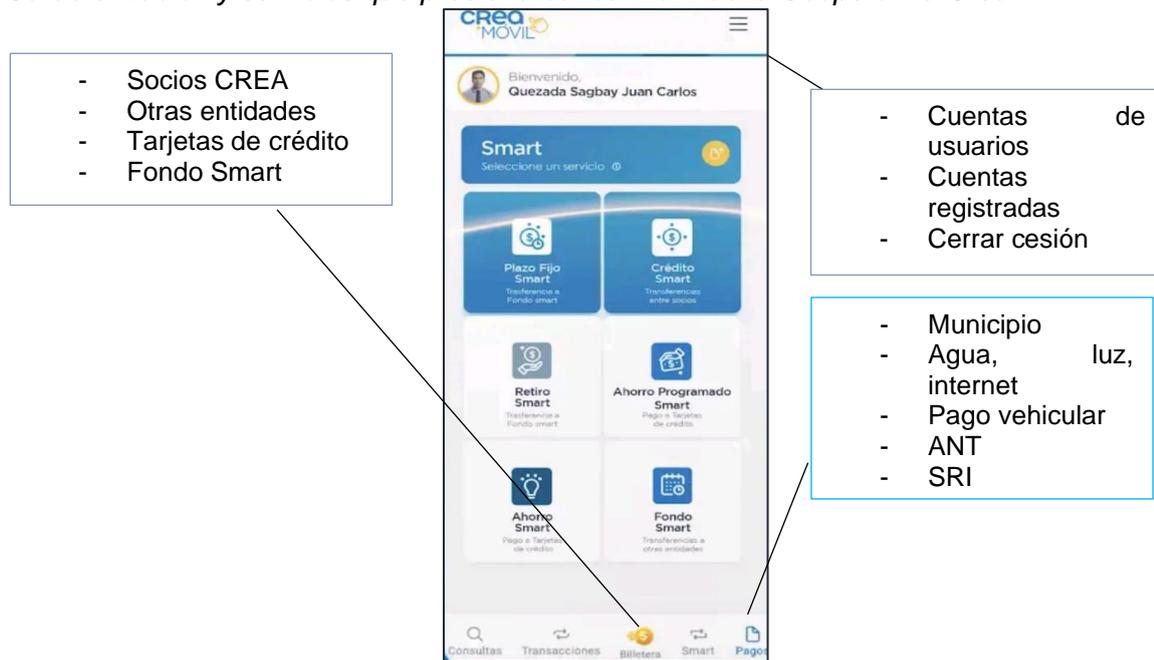
Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con cuatro servicios como: pago de servicios básicos, pago de SRI, IESS, pago vehicular, permite transferencias a otras entidades y socios CREA, comparado a las otras cooperativas no cuenta con muchos servicios, ni pago a instituciones privadas ni públicas.

La renovada app cuenta con un diseño amigable, los procesos son más sencillos, seguros y ágiles, ya que todos los trámites se realizan en un solo lugar y a menor tiempo. Los socios, desde el celular, pueden consultar saldos y movimientos de sus cuentas de tarjeta de crédito CREA MasterCard y débito CREA VISA; además del pago mínimo y total de su tarjeta. Asimismo, transferir entre cuentas CREA o externas y acceder a los productos Smart.

El pago de los servicios es rápido, fácil y seguro: agua, luz, teléfono, internet, planes de celulares, pensiones alimenticias, impuestos municipales, pago vehicular, IESS, SRI, establecimientos comerciales, catálogos de productos y más. Todas las transacciones que se realicen en CREA móvil se convierten en puntos que se acumulan y que se les puede canjear por fabulosos premios. La Figura 24 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 24

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Crea.



6.1.24. Cooperativa de Ahorro y Crédito Credit Unión:

Es una institución financiera sin fines de lucro que pertenece y es controlada por sus miembros, a través de la elección de una Junta Directiva de voluntarios (Cooperativa Credit Unión, 2019).

La cooperativa ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, incluyendo cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de débito y crédito, préstamos personales, préstamos para automóviles, hipotecas y otros servicios relacionados.

Permite ingresar con usuario y contraseña, cuenta con cinco servicios como: cuenta corriente, préstamos, entre otras. No cuenta con pago de servicios básicos, permite la transferencia entre cuentas propias y otras cuentas. Comparado a otras instituciones esta banca no cuenta con servicios como pago de colegiaturas, pago de multas de tránsito, realizar trámites sin ir agencia. La cooperativa de crédito también suele tener un enfoque comunitario, sirviendo a grupos específicos de personas, como empleados de una determinada empresa, miembros de una organización o residentes de una comunidad local. Además de los servicios financieros, la cooperativa de crédito puede ofrecer educación financiera, asesoramiento y programas de beneficios adicionales para sus socios. La Figura 25 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 25

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Credit Unión.



6.1.25. Cooperativa de Ahorro y Crédito San José:

Es una entidad Financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, y a partir de enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, cuenta con nueve agencias operativas. Se ha hecho acreedora a proyectos o programas para el fortalecimiento institucional, logrando asistencia técnica y fondeo, aspectos que transforman la estructura orgánica funcional, iniciando un crecimiento sostenido enfocado hacia los socios/as (Cooperativa San José, 2023).

Según la información obtenida del sitio web de la cooperativa de ahorro y crédito San José permite ingresar a la banca móvil con usuario y contraseña, cuenta con diez servicios los cuales son: Transferencias a cuentas propias, transferencias a otros socios, transferencias a otras instituciones, cuenta con pago de servicios como: luz, agua, telefonía, internet y tarjetas. A través de la opción cambio de cupos, el usuario podrá establecer el cupo máximo para transaccionar a diario en su aplicativo. Cuenta con cambio de contraseña y preguntas de seguridad.

El usuario podrá realizar el cambio de contraseña al instante, a fin de que al utilizar contraseñas diferentes se evitará que los ciberdelincuentes, cuenten con una llave maestra de acceso a todos los servicios institucionales y así mismo, para tener un mejor control de su

aplicativo, el usuario podrá modificar las preguntas de seguridad, siempre y cuando crea necesario hacerlo. La Figura 26 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 26

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa San José.



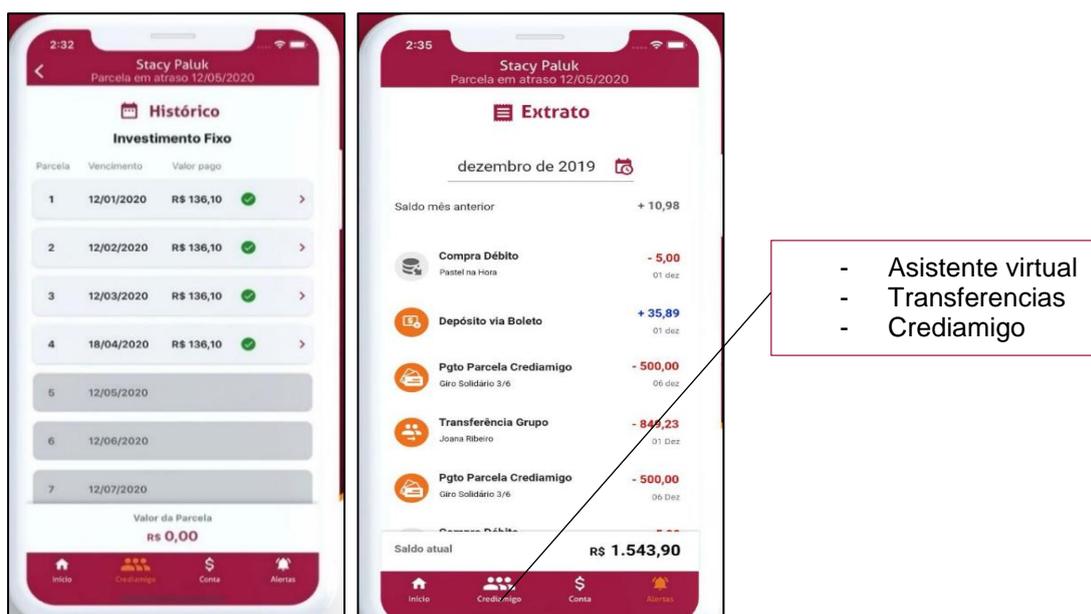
6.1.26. Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo:

Es una entidad financiera producto del esfuerzo de 13 emprendedores lojanos. Abrió las puertas a la sociedad lojana, un 11 de agosto de 2008, con el objetivo de brindar un buen servicio, a quienes demandan una atención personalizada y de calidad financiera (Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo, 2020).

Según la información obtenida del sitio web la banca móvil de la cooperativa Crediamigo permite ingresar con usuario y contraseña, dentro de la banca electrónica se puede realizar transacciones como: Consultas de saldos, transferencias internas, transferencias interbancarias, pago de servicios, pago de créditos y compras. Podrá validar los movimientos de sus cuentas. Pago de facturas suscritas: en esta opción es posible encontrar las facturas que se desean cancelar a través de las diferentes opciones que nos permite la banca electrónica, cada una de las facturas deberán ser activadas previamente, cuenta con la opción de notificaciones se encontrará todas las notificaciones que llegarán a su cuenta como pagos, transferencias, créditos, innovación o cambios que se realicen dentro de la plataforma banca móvil. Cuenta con la opción servicio al cliente el cual permitirá obtener ayuda directa de servidor institucional en cualquier situación en la que el usuario tenga dificultad al realizar una transición o pago dentro de la plataforma esta opción está habilitada dentro de las 24 horas del día. La Figura 27 detalla los servicios y productos de la banca móvil.

Figura 27

Caracterización y servicios que presta la banca móvil de la Cooperativa Crediamigo.



Conclusión parcial

La caracterización de los portales electrónicos ha determinado que el 70% de los bancos analizados cuentan con servicios y productos al momento de transaccionar o realizar cualquier operación en plataformas digitales. Las entidades financieras con mayor carácter distintivo fueron: en primer orden Banco Pichincha, Banco del Pacifico y Produbanco, en segundo, el Banco del Guayaquil, el Banco Solidario y el Banco Internacional. Los de menor carácter distintivo presentaron limitaciones en sus servicios como: Banco Bolivariano, Banco del Austro, Banco Machala, Banco Rumiñahui, Banco ProCredit, Banco Codesarrollo y Banco Finca.

Cuantificadas las funciones de cada banco se concluye que el banco Pichincha es una de las instituciones financieras con mejor proyección en temas de banca electrónica con un nivel **Alto** y calificación **10**, ya que cuenta con **42 servicios y productos** que prestan información actualizada en un portal organizado, que se adapta de acuerdo a las necesidades de los usuarios, ofreciéndoles calidad, facilidad de efectuar pagos en línea, comodidad del usuario, privacidad y una excelencia en innovación. Por otro lado, la entidad con menor carácter distintivo en la prestación de sus servicios fue el Banco Finca con una calificación de **3,57** y un nivel **Bajo**, clasificándolo en etapas de desarrollo por la falta información actualizada en su portal digital, la baja interacción con los funcionarios encargados del servicio, la falta de funciones innovadoras en sus productos y servicios a disposición de los usuarios.

Las 14 instituciones analizadas presentaron las siguientes características y obtuvieron la calificación según la valorización de sus funciones. Véase el resultado en la Tabla 2.

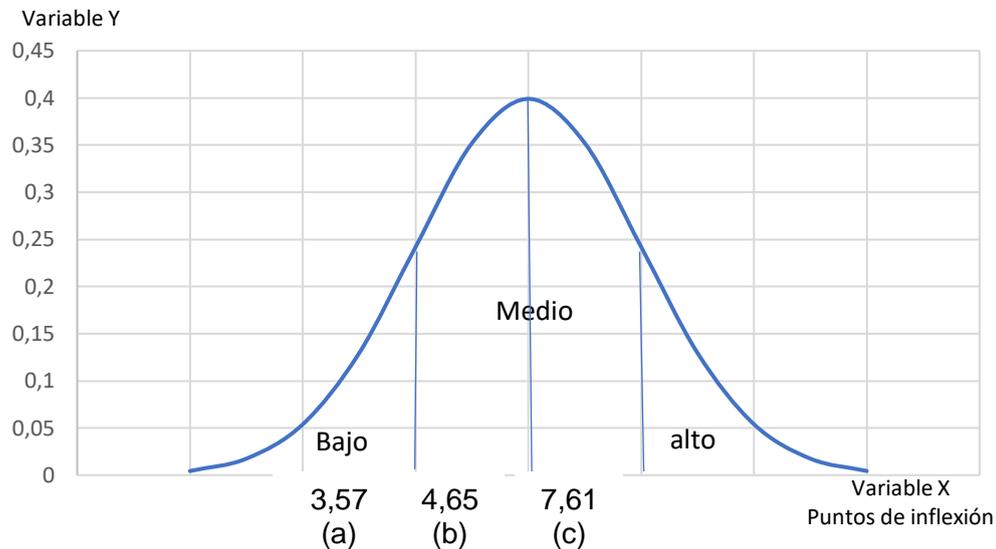
Tabla 2*Valoración de productos y servicios de los sitios web de los bancos.*

Bancos	N° Servicios	N° Productos	N° Solicitudes	N° Ahorrar o invertir	N° de Pagos	N° de transferencias	Total servicios y productos	Calificación (0 - 10)	Nivel
Pichincha	14	7	7	2	8	4	42	10	Alto
Pacifico	10	4	7	7	8	5	41	9,76	Alto
Guayaquil	10	2	3	1	10	4	30	7,14	Medio
Produbanco	11	4	3	2	7	4	31	7,38	Medio
Internacional	11	4	2	0	7	5	29	6,90	Medio
Bolivariano	6	4	0	0	5	4	19	4,52	Bajo
Austro	8	4	2	0	5	4	23	5,48	Medio
Solidario	13	2	0	0	7	4	26	6,19	Medio
Machala	6	2	3	0	5	4	20	4,76	Bajo
Rumiñahui	8	2	0	0	5	4	19	4,52	Bajo
ProCredit	8	2	3	0	5	4	22	5,24	Medio
Banco de Loja	11	2	0	1	8	4	26	6,19	Medio
Codesarrollo	4	2	0	0	7	4	17	4,05	Bajo
Finca	4	2	0	0	5	4	15	3,57	Bajo

- **Herramientas estadísticas para determinar los niveles de calidad de la banca electrónica de bancos:**

La Figura 28 detalla la representación de los niveles según la calificación de los bancos, mostrando la escala desde el puntaje más bajo, medio y alto.

Figura 28
Escala de Stanones



El procedimiento descriptivo muestra estadísticos de resumen de la valoración total para varias variables en una única tabla y calcula valores tipificados. Las variables se pueden ordenar por el tamaño de sus medias en orden ascendente o descendente. En la Tabla 3 detalla los estadísticos descriptivos resultado obtenido utilizando el SPSS.

Tabla 3
Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
VALORACIÓN TOTAL	14	3,57	10,00	6,1224	1,97098

Las variables numéricas han determinado que los bancos analizados presentan una media de 6,1224 y según los puntos de inflexión este rango los clasifica en un **nivel medio** como se detalla en la Tabla 4.

Tabla 4
Puntos de inflexión

a=	3,57	4,65	Entre el mínimo y 4,65 es Nivel Bajo
b=	4,66	7,60	Entre 4,66 y 7,60 es Nivel Medio
C=	7,61	10	Entre 7,61 y el máximo es Nivel Alto

En lo referente a Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) se determinó que el 70% de los analizados cuentan con servicios y productos al momento de transaccionar o realizar cualquier operación en estas plataformas. El resultado determinó que la CAC con mayor

carácter distintivo fue la Cooperativa Jep con una prestación de **37 servicios y productos**, catalogándolo con nivel **Alto** en temas de banca electrónica ya que cuentan con información actualizada y han sabido organizar su portal de acuerdo a las necesidades de los usuarios, ofreciendo facilidad para la realización de pagos en línea. Por otro lado, la CAC con menor carácter distintivo fue el Credit Unión con una valoración de **2,43** categorizándolo como **Bajo**, debido a que se encuentra en una etapa inicial con respecto a la información actualizada que cuelgan en sus portales de banca electrónica, el bajo funcionamiento en estos servicios electrónicos, la limitación en la ampliación de sus productos y servicios a disposición de los usuarios.

Las diez instituciones analizadas presentaron las siguientes características y obtuvieron la calificación según la valorización de sus funciones. Véase el resultado en la Tabla 5.

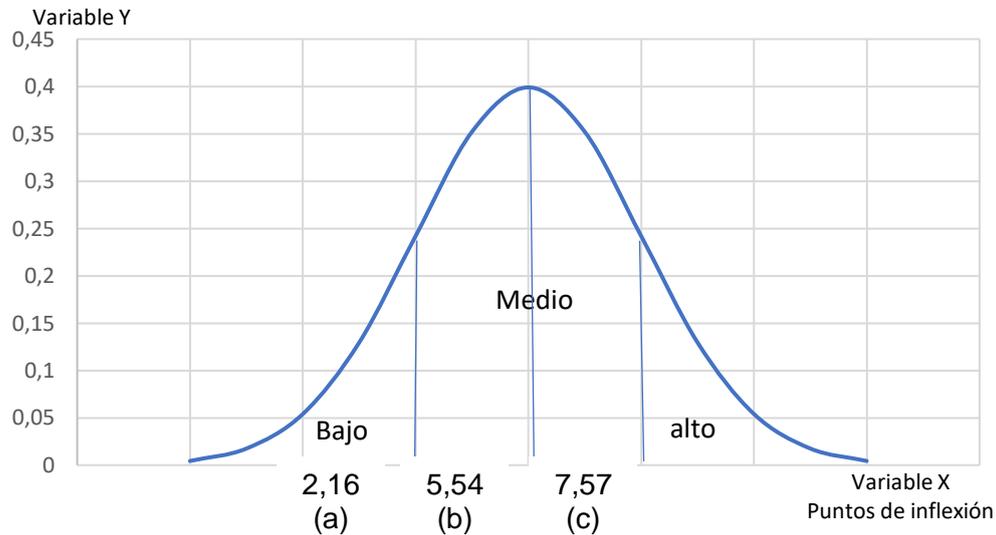
Tabla 5*Valoración de productos y servicios: Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Cooperativas de Ahorro y crédito	N° Servicios	N° Productos	N° Solicitudes	N° Ahorrar o invertir	N° Pagos	N° de transferencias	Total servicios y productos	Calificación (0 - 10)	Nivel
Jep	11	4	2	2	13	5	37	10	Alto
Jardín Azuayo	8	3	2	2	5	4	24	6,486	Medio
CoopMego	9	2	0	0	5	4	20	5,405	Medio
Policía Nacional	12	2	0	2	6	4	26	7,027	Medio
29 de Octubre	7	2	0	2	6	4	21	5,676	Medio
Cacpe Loja	6	2	0	0	0	4	12	3,243	Bajo
Zamora Chinchipe	4	2	0	0	6	4	16	4,324	Bajo
Cacpe Pastaza	2	2	0	0	0	4	8	2,162	Bajo
Crea	4	4	2	2	12	4	28	7,568	Medio
Credit Unión	5	0	0	0	0	4	9	2,432	Bajo

- **Herramientas estadísticas para determinar los niveles de calidad de la banca electrónica de cooperativas:**

La Figura 29 detalla la representación de los niveles según la calificación de los bancos, mostrando la escala desde el puntaje más bajo, medio y alto.

Figura 29
Escala de Statones



El procedimiento descriptivo muestra estadísticos de resumen de la valoración total para varias variables en una única tabla y calcula valores tipificados. Las variables se pueden ordenar por el tamaño de sus medias en orden ascendente o descendente. En la Tabla 6 detalla los estadísticos descriptivos resultado obtenido utilizando el SPSS.

Tabla 6
Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
VALORACIÓN TOTAL	10	2,16	10,00	5,54	1,40237893

Las variables numéricas determinan que las Cooperativas de Ahorro y Crédito estudiadas presentan una media de 5,54 y según los puntos de inflexión este rango los clasifica en un **nivel medio** como se detalla en la Tabla 7.

Tabla 7
Puntos de inflexión

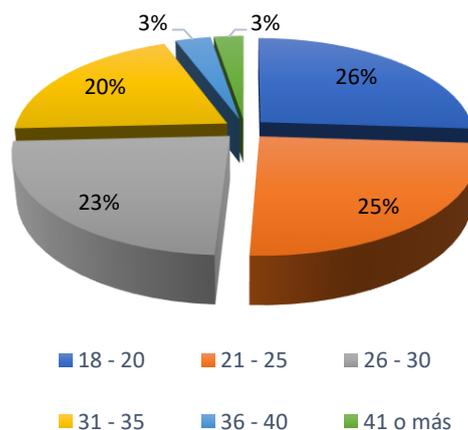
a=	2,16	2,16	Entre el mínimo y 2,16 es Nivel Bajo
b=	5,54	5,54	Entre 5,54 y 7,59 es Nivel Medio
C=	7,57	10	Entre 7,59 y el máximo es Nivel Alto

6.2. Objetivo 2. Identificar el nivel de confianza, aceptación y requerimientos de socios y clientes con respecto a la banca electrónica que utilizan.

6.2.1 Caracterización de los socios y clientes que califican la banca electrónica:

- **Valoración de criterio de edad.** En la Figura 30 se observa los intervalos de edades el cual se determina que el 26%, 25%, 26% y 20% de los encuestados se encuentran en una edad promedio de 18 a 35 años. Esto nos refleja que la mayoría de los usuarios que utilizan los servicios bancarios en línea que estas instituciones les brindan son adultos-jóvenes, esto se debe a que están al tanto del desarrollo de la tecnología en nuestra ciudad y por ende tienen acceso a ella. Este sector social valora la capacidad de acceder a información financiera en tiempo real. Sin embargo, entre los grupos de edad y tiempo que operan online si existe diferencia significativa. Las personas con 18 años sienten mayor satisfacción porque tienen mayor conocimiento y experiencia con los portales digitales a diferencia de los de 41 años que tienen mayor dificultad en el uso de estos servicios, además, también tienen mayor miedo y desconfianza al utilizar sitios web o a realizar transacciones en internet, ya que es algo nuevo para ellos.

Figura 30
Rango de Edad.

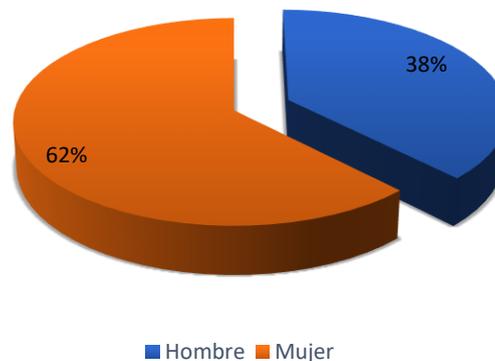


- **Valoración de sexo de los usuarios.** En la Figura 31 se observa los grupos de sexo, concluyendo que las mujeres están más relacionadas con los sitios web de su banco con un 62% a diferencia de los hombres con un 38%. El grupo femenino muestra una participación significativa en el uso de la banca electrónica, esto se debe a la inclusión financiera de las mujeres y a la creciente adopción de servicios digitales en general. Las mujeres valoran la conveniencia, la seguridad y la autonomía financiera que ofrece la banca electrónica. Algunas instituciones han reconocido las diferencias en las necesidades y preferencias de mujeres u hombres al utilizar este servicio, desarrollando estrategias de segmentación y servicios específicos para cada género, brindando ofertas personalizadas que se ajustan a las demandas individuales. Es importante destacar que este análisis es general y puede variar en diferentes contextos socioculturales o económicos. La inclusión financiera ha adoptado la

banca electrónica con temas dinámicos que evolucionan con el tiempo, y es fundamental monitorear estos cambios para comprender mejor los patrones de uso por género, promoviendo la igualdad de acceso a los servicios financieros.

Figura 31

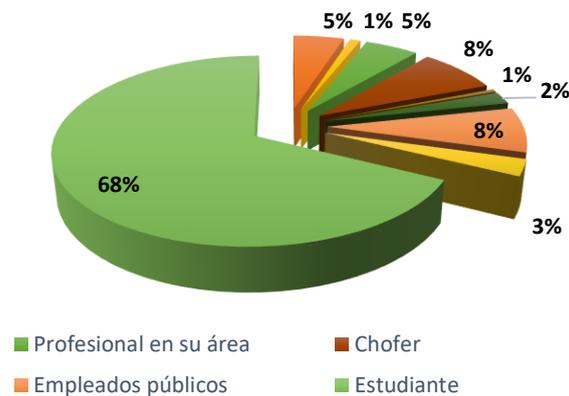
Sexo de los usuarios.



- **Valoración de la ocupación a la que se dedican los usuarios.** En la Figura 32 se visualiza que el 68% de usuarios de la banca electrónica frecuente en estudiantes y los jóvenes profesionales. Su utilización se basa en tener cuentas de ahorro, realizar pagos de préstamos estudiantiles, pagar facturas y realizar transferencias de fondos. La accesibilidad de la banca electrónica se adapta al estilo de vida activa o móvil. Los profesionales públicos es probable que utilicen este servicio de una forma más amplia, debido a su estilo de vida y la necesidad de realizar transacciones financieras de manera eficiente. Estos usuarios pueden beneficiarse de la facilidad de acceso, la capacidad de realizar operaciones bancarias sin tener que desplazarse físicamente a una sucursal y la alta demanda en sus sectores financieros.

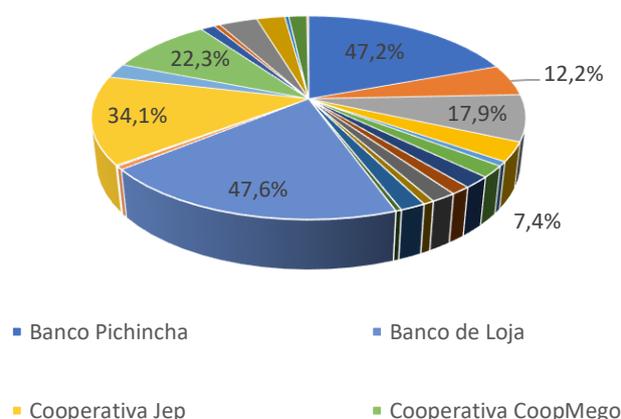
Las demás ocupaciones son de menor porcentaje ya que ellos pueden encontrar la banca electrónica especialmente útil para gestionar sus finanzas personales y comerciales. Pueden utilizarla para recibir pagos de clientes, realizar seguimiento de ingresos y gastos, y simplificar la presentación de impuestos. Es importante tener en cuenta que estos grupos ocupacionales son generales y que la adopción de la banca electrónica puede variar ampliamente en función de factores como el país, la cultura, el nivel de desarrollo tecnológico y las preferencias individuales.

Figura 32
Ocupación de los usuarios.



- Preferencia de los usuarios.** En la Figura 33 se observa que el Banco de Loja tiene un porcentaje del 47,6% de preferencia ya que es el banco con mayor número de usuarios en nuestra ciudad. Tiene una larga trayectoria en el sector financiero y una sólida reputación. El segundo porcentaje más alto es de 47,2% que es del Banco Pichincha, mismo que ha invertido en tecnología, desarrollando soluciones digitales avanzadas para mejorar la experiencia del cliente. En lo referente a cooperativas de ahorro y crédito la que tiene mayor porcentaje de preferencia es la cooperativa Jep con un 34,1%, esto quiere decir que esta entidad a menudo ofrece tasas de interés competitivas tanto para préstamos como para depósitos, ya que su objetivo principal es beneficiar a los miembros y no a los accionistas externos, esto puede resultar atractivo para las personas que buscan mejores condiciones financieras. En segundo lugar, está la CoopMego con un porcentaje del 22,3% proyectando una disponibilidad de trabajo con personas que tienen un historial crediticio limitado o que no cumplen con los requisitos estrictos de los bancos tradicionales.

Figura 33
Usuarios que pertenecen a las entidades financieras.



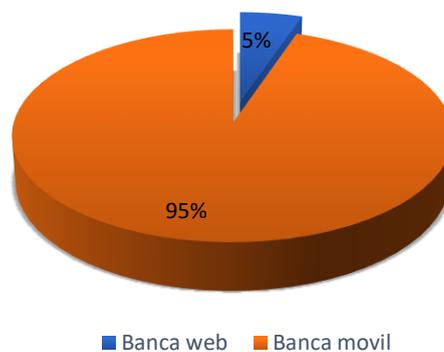
- Preferencia de la banca electrónica.** En la Figura 34 se muestra que el 96% de los usuarios prefieren la banca móvil ya que ofrece la ventaja de acceder a los servicios financieros en cualquier momento o lugar, permitiendo acceder a través de dispositivos

móviles. Esto proporciona una mayor flexibilidad y conveniencia para realizar transacciones bancarias. Por otro lado, la banca web generalmente se accede a través de una computadora de escritorio o portátil, lo que puede requerir más planificación y no brinda la misma movilidad.

La banca móvil y la banca web suelen ofrecer funcionalidades similares, como la consulta de saldos, transferencias de fondos y pagos de facturas. Sin embargo, algunas características avanzadas, como la apertura de cuentas o la gestión de inversiones más complejas, pueden estar más disponibles en la banca web. Los usuarios que requieren estas funcionalidades específicas pueden optar por utilizar la banca web para acceder a una gama más amplia de servicios. Es importante destacar que la preferencia entre la banca móvil y la banca web puede ser subjetiva y dependerá de las necesidades o preferencias individuales de cada usuario.

Figura 34

Usuarios que utilizan la banca móvil y web.

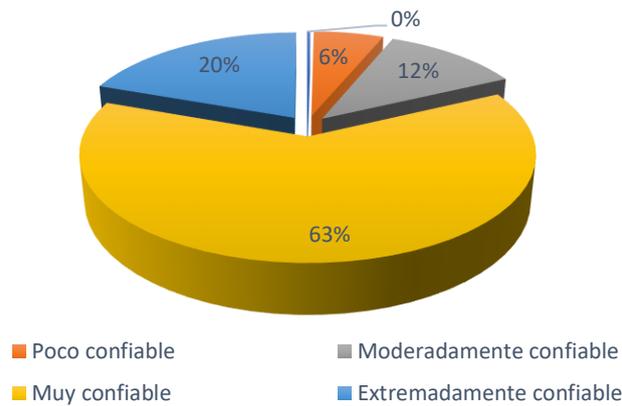


6.2.2 Identificar el nivel de confianza:

- **Percepción sobre los procesos como pagos o registro de operaciones.** En la Figura 35 se observa que el 63% de los usuarios confían en la banca electrónica esto se debe a que los usuarios valoran una experiencia clara y transparente. Esto implica que los procedimientos de pago o registro de operaciones sean intuitivos, fáciles de entender y estén respaldados por una interfaz amigable. El 20% de los usuarios confían extremadamente en la banca electrónica ya que estos valoran los mecanismos efectivos para detectar y prevenir actividades fraudulentas. Además, esperan que les brinden un soporte adecuado en caso de problemas o disputas relacionadas con pagos u operaciones, la capacidad de la institución financiera para responder rápidamente y resolver problemas de manera eficiente contribuyendo en la confianza de los usuarios.

Figura 35

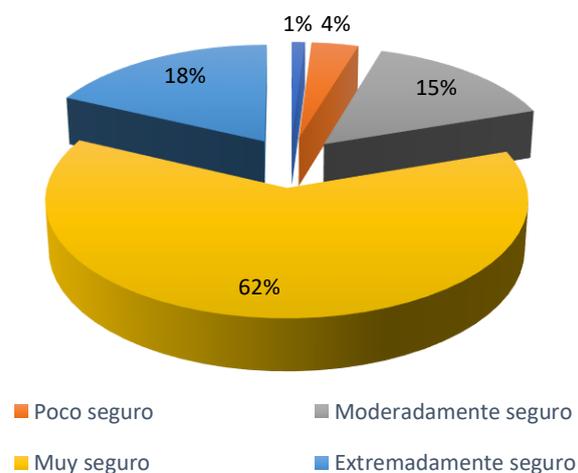
Confianza de los usuarios al realizar pagos.



- **Percepción de la seguridad al momento de aperturas de cuentas.** En la Figura 36 se observa que el 62% de los usuarios creen que es muy seguro la banca electrónica ya que es un factor crucial al momento de abrir una cuenta de ahorro o corriente en línea. Los usuarios valoran que la institución financiera tenga medidas efectivas para detectar y prevenir actividades fraudulentas o sospechosas durante el proceso de apertura de cuenta. Esto puede incluir el monitoreo de patrones de comportamiento inusuales, la identificación de transacciones sospechosas o el uso de sistemas de detección de fraude avanzado. El 18% de los usuarios creen que es extremadamente seguro la banca electrónica ya que aprecian que la institución financiera sea transparente en cuanto a las medidas de seguridad implementadas y brinde una comunicación clara sobre los protocolos de seguridad. Los niveles de menor porcentaje esperan la implementación de medidas de seguridad sólidas para proteger sus datos personales durante el proceso de apertura de cuenta.

Figura 36

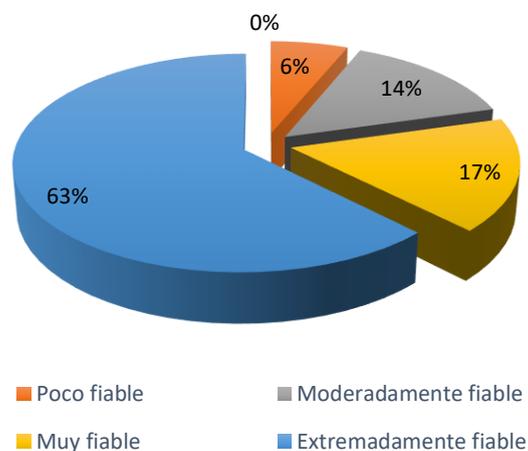
Seguridad de la banca electrónica.



- **Percepción de la fiabilidad pagando a instituciones.** En la Figura 37 se muestra que el 63% de los usuarios creen que la banca electrónica es extremadamente fiable esto se debe a la disponibilidad de un soporte adecuado y la capacidad de resolver problemas de manera eficiente influyendo en la fiabilidad percibida. Los usuarios confían en que cualquier problema que surja durante el proceso de pago pueda ser resuelto de manera rápida y efectiva por la institución financiera. Los niveles bajos de fiabilidad indican que las entidades financieras deben esforzarse por mantener altos estándares de seguridad, brindar soporte adecuado y comunicar de manera efectiva las medidas de seguridad implementadas para ganarse la fiabilidad de los usuarios en la banca electrónica para realizar pagos a instituciones públicas o privadas.

Figura 37

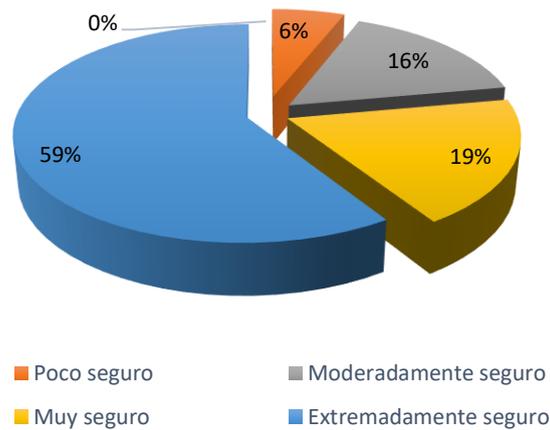
Fiabilidad en la banca electrónica.



- **Percepción de la seguridad al momento de enviar mensaje de verificación.** En la Figura 38 se observa que el 59% de los usuarios creen que la banca electrónica es extremadamente segura al recibir la verificación por correo electrónico, códigos al número móvil, enlaces, etc. Es importante utilizar contraseñas seguras y actualizadas, así como habilitar funciones de seguridad adicionales como la autenticación en dos pasos, esto ayuda a proteger la integridad de la cuenta de correo electrónico reduciendo el riesgo de acceso no autorizado a los mensajes de verificación. En los niveles de porcentajes menores los usuarios creen que la seguridad percibida de recibir mensajes de verificación por correo electrónico al realizar una transacción puede depender de varios factores, la seguridad de la cuenta de correo electrónico, el riesgo de suplantación de identidad y las alternativas de verificación segura ofrecidas por la institución financiera. Los usuarios deben ser conscientes de estos factores y tomar precauciones para asegurarse de que la comunicación por correo electrónico sea confiable.

Figura 38

Seguridad en la verificación que envían al correo.

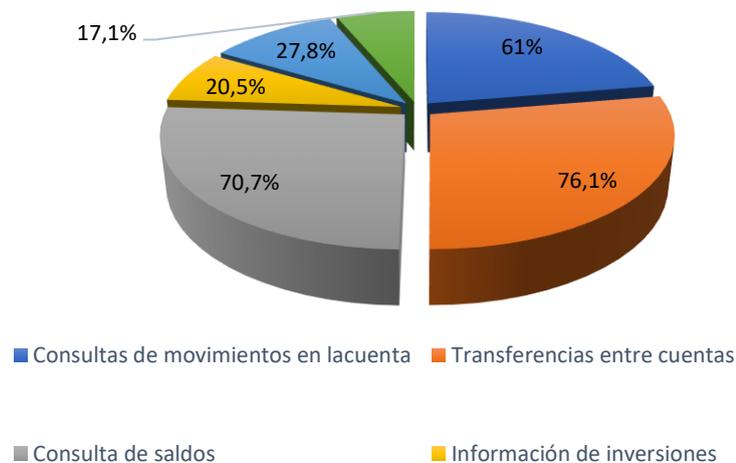


- **Preferencia de las transacciones de los usuarios.** En la Figura 39 se observa que el 76,1% de los usuarios realiza con más frecuencia la transferencia entre cuentas bancarias propias o hacia cuentas de terceros. Esto incluye transferencias dentro del mismo banco o entre bancos diferentes, tanto a nivel nacional como internacional. Como segundo porcentaje más alto se categoriza a la consulta de saldos con un 70,7%, los usuarios pueden verificar el saldo actual de sus cuentas bancarias y revisar los movimientos o transacciones realizadas. Esto proporciona una visión clara de las finanzas personales y ayuda a realizar un seguimiento de los gastos e ingresos.

Es importante destacar que la disponibilidad de estos tipos de transacciones puede variar según el banco. Además, las instituciones financieras están continuamente innovando y agregando nuevas funcionalidades a sus servicios de banca electrónica para adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Figura 39

Transacciones de la banca electrónica.



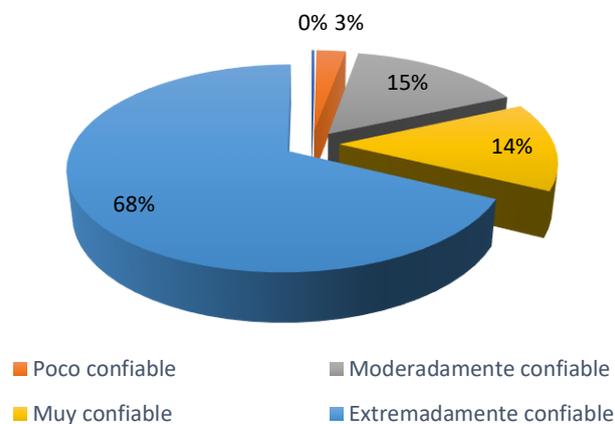
- **Percepción de la confiabilidad de las inversiones.** En la Figura 40, se observa que el 68% de los usuarios tienen un alto grado de confiabilidad en las inversiones de la banca

electrónica esto depende de varios factores incluyendo la reputación y regulación del banco o institución financiera, así como la diligencia debida o el conocimiento del inversor, quien debe estar bien informado y tener conocimientos básicos sobre los productos de inversión en los que desean participar. Esto implica entender los riesgos asociados, los posibles retornos, los términos y condiciones de las inversiones ofrecidas.

A pesar de estos aspectos, siempre existe un grado de riesgo asociado con las inversiones, independientemente de si se realizan a través de la banca electrónica o de otros medios. Por lo tanto, es crucial que los inversores comprendan plenamente los riesgos involucrados y tomen decisiones informadas basadas en sus objetivos financieros.

Figura 40

Confiabilidad de las inversiones de la banca electrónica.



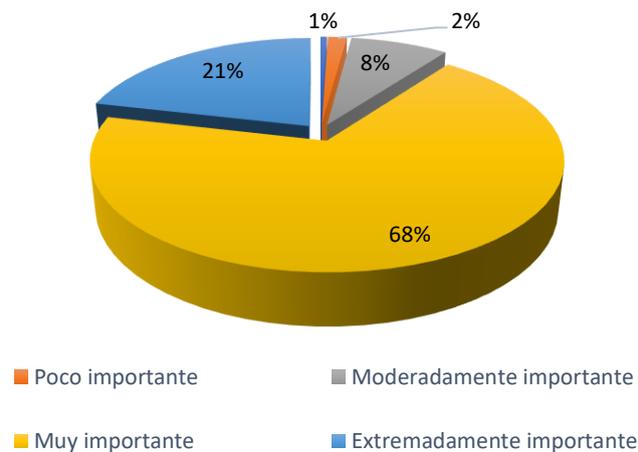
6.2.3 Identificar la aceptación:

- **Percepción de la importación de los datos biométricos.** En la Figura 41 se observa que el 68 % de los usuarios creen que es muy importantes los datos biométricos ya que juegan un papel fundamental en la seguridad y autenticación, esto se debe a que pueden ofrecer una experiencia más conveniente en comparación con la necesidad de recordar o escribir contraseñas. Los usuarios valoran la facilidad y rapidez de autenticación que estos métodos biométricos brindan, ya que no requieren esfuerzo adicional para ingresar información manualmente.

El resto de niveles es de menor porcentaje ya que los usuarios pueden tener preocupaciones sobre la privacidad y la protección de sus datos biométricos. Existen inquietudes sobre cómo se almacenan, utilizan o protegen estos datos por parte de las instituciones. Es importante que las entidades financieras cumplan con los estándares de seguridad y privacidad establecidos y brinden transparencia a los usuarios sobre cómo se manejan sus datos biométricos.

Figura 41

Importancia de la autenticación por rostro, huella dactilar y contraseña.



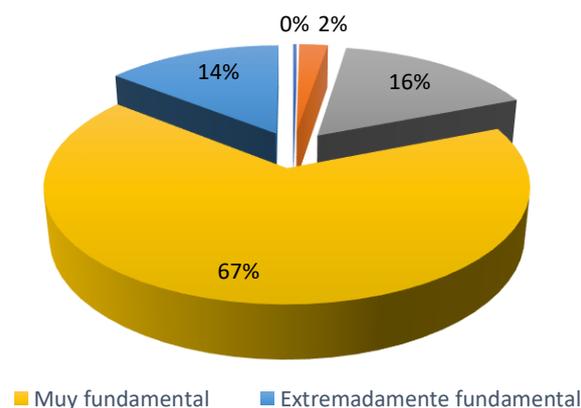
- **Percepción fundamental de los usuarios al configurar el monto de transacción.**

En la Figura 42 se observa que el 67 % de los usuarios consideran muy fundamental configurar el monto de transacción ya que les permite a los usuarios establecer límites sobre cuánto pueden gastar en una sola transacción. Esto puede ser especialmente útil para controlar los gastos impulsivos o evitar errores al ingresar montos incorrectos. Los usuarios pueden establecer límites que se ajusten a sus necesidades y presupuestos personales.

Cada usuario tiene necesidades y preferencias individuales en cuanto al monto de transacción que se sienta cómodo realizando. Al permitir la configuración personalizada, la banca electrónica se adapta a las necesidades o preferencias de cada usuario, brindando una experiencia más personalizada y satisfactoria.

Figura 42

Percepción fundamental al configurar el monto de transacción.



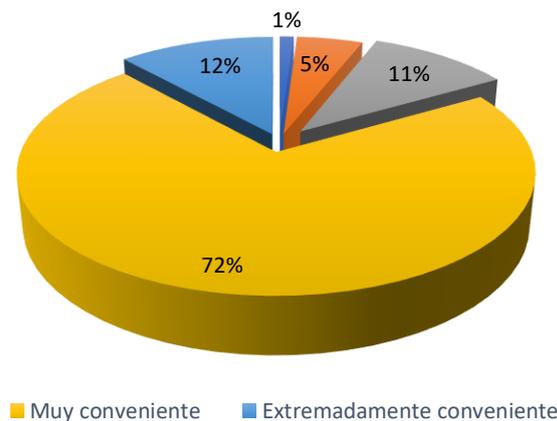
- **Percepción conveniente de los usuarios al realizar solicitudes.** En la Figura 43 se observa que el 72 % de los usuarios creen muy conveniente realizar solicitudes en la banca electrónica ya que ofrece la ventaja de poder realizar certificados bancarios o chequeras sin tener que acudir físicamente a una sucursal bancaria. Los usuarios pueden realizar estas solicitudes desde cualquier lugar y en cualquier momento, evitando desplazamientos y

ahorrando tiempo. Esto puede resultar especialmente conveniente para aquellos con horarios ocupados o que prefieren evitar esperas en las sucursales.

Al realizar solicitudes de certificados bancarios o chequeras a través de la banca electrónica, los usuarios suelen tener acceso al historial de solicitudes anteriores y pueden realizar un seguimiento del estado de su solicitud, brindando mayor transparencia u control al usuario, ya que puede verificar el progreso y recibir notificaciones sobre el estado de lo solicitado.

Figura 43

Solicitudes como certificados bancarios o chequera.

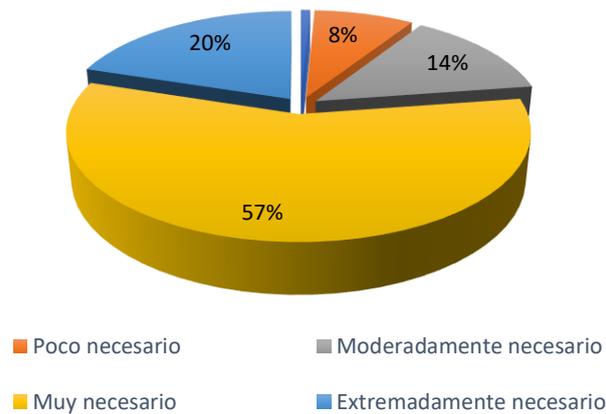


- **Percepción necesaria en los usuarios en el ahorro objetivo.** En la Figura 44 se observa que el 57% de los usuarios creen muy necesario el ahorro objetivo en la banca electrónica ya que pueden encontrar beneficios significativos al establecer metas de ahorro específicas y utilizar herramientas brindadas por la banca electrónica para ayudarles a alcanzar esos objetivos. Además, la banca electrónica puede ofrecer incentivos adicionales para fomentar el ahorro, como programas de recompensas o tasas de interés más altas en cuentas de ahorro específicas. Estos beneficios pueden motivar a los usuarios al ahorro para alcanzar sus metas financieras a largo plazo.

El resto de los porcentajes obtenidos son menores ya que algunos usuarios no consideran necesario el ahorro objetivo en la banca electrónica. Cierta grupo de personas pueden preferir otros métodos de ahorro o simplemente confiar en su capacidad para administrar sus finanzas sin la ayuda de herramientas específicas de ahorro objetivo.

Figura 44

Ahorro objetivo en la banca electrónica.

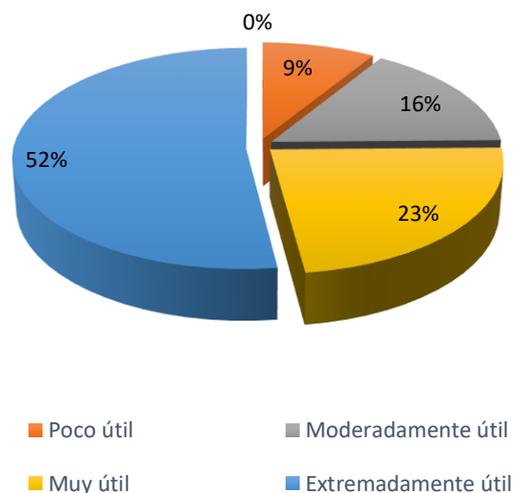


- **Percepción útil de los usuarios en el pago de recargas.** En la Figura 45 se observa el nivel de utilidad que los usuarios le dan al pago de recargas en la banca electrónica con un porcentaje del 52%, para este nivel de percepción es importante tener en cuenta la disponibilidad de servicios de recarga y las opciones específicas que pueden variar según la institución financiera. Antes de utilizar la banca electrónica para pagar esta función es recomendable verificar que el servicio esté disponible, conocer los detalles y requisitos específicos de cada opción de recarga.

Utilizando la banca electrónica, se puede tener un registro histórico de las recargas realizadas. Esto permite llevar un seguimiento de los gastos, revisar las fechas, montos de las recargas anteriores y tener un mayor control de las finanzas personales.

Figura 45

Pago de recargas en la banca electrónica.



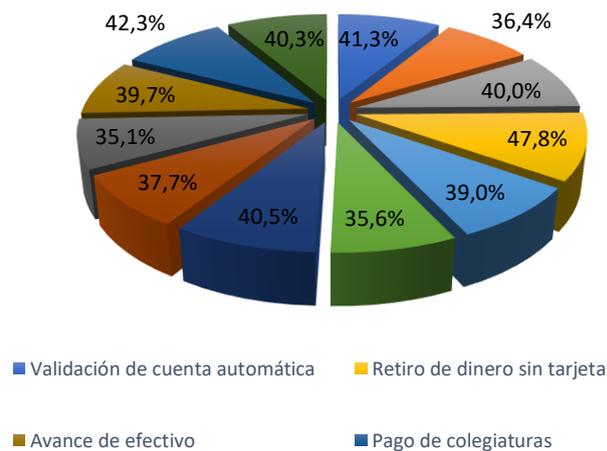
6.2.4 Determinar los requerimientos:

- **Percepción de los requerimientos.** En la Figura 46 se muestra que 47,8% de los usuarios requieren que la banca electrónica de bancos o cooperativas tengan el servicio de retiro de dinero sin tarjeta ya que es muy importante porque ofrece conveniencia y flexibilidad a los usuarios, teniendo en cuenta que el retiro de dinero sin tarjeta puede estar sujeto a límites y requisitos específicos establecidos por la institución financiera. Cada banco puede tener sus propios procedimientos o métodos para realizar retiros sin tarjeta. Todos los requerimientos son de gran importancia ya que permite tener una perspectiva de la banca electrónica ideal para los usuarios y para mejorar en la interfaz de la banca móvil.

Con la interrogante planteada se puede identificar las funcionalidades más utilizadas y relevantes para los usuarios, asegurando que sean fácilmente accesibles en la interfaz. Por otro lado, es primordial considerar las necesidades y expectativas de los usuarios, como la visualización de saldos, transferencias, pagos de facturas e historial de transacciones, asegurando que estas funciones sean visibles y de fácil uso.

Figura 46

Requerimientos de la banca electrónica.



6.2.5 Determinar los niveles de la confianza mediante la estadística de quintiles:

Mediante la estadística de quintiles se va a medir los valores que dividen a un conjunto de datos ordenados en cinco partes iguales. Luego se procede a realizar un promedio de las cinco preguntas planteadas, de cada pregunta nos da un promedio del 20% el cual especifica que los clientes y socios valoran interfaces intuitivas, tiempos de respuesta reducidos y la capacidad de resolver las necesidades bancarias sin inconvenientes. Asimismo, la transparencia en la comunicación sobre políticas, costos y actualizaciones mejora la confianza del cliente y socio. En la Tabla 8 detalla los resultados simplificados y el promedio.

Tabla 8*Nivel de confianza del total de datos.*

Preguntas	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Promedio
Percepción Sobre los Procesos Operacionales	0%	6%	12%	63%	20%	20%
Percepción de la Seguridad al momento de aperturas de cuentas	1%	4%	15%	62%	18%	20%
Percepción de la Fiabilidad Pagando a Instituciones	0%	6%	14%	17%	63%	20%
Percepción de la Seguridad al Momento de Enviar Mensaje de Verificación	0%	6%	16%	19%	59%	33%
Percepción de la Confiabilidad de las Inversiones	0%	3%	15%	14%	68%	20%
Total						113%

Para calcular el Quintil de las muestras aplicadas se ordena de menor a mayor: 0, 0, 0,0, 1, 3, 4, 6, 6, 6, 12, 14, 14, 15, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 59, 62, 63, 63, 68

Número de muestras: 25 muestras

Fórmula: $x = (N * i) / 5$. El resultado que se obtenga aplicando la fórmula lo buscaremos en las muestras ordenadas y ese será el quintil.

En la Tabla 9 se detalla que tan confiable es la banca electrónica, determinando que el 68% de los usuarios confían en todos los procedimientos y operaciones que realizan en la banca electrónica.

Tabla 9*Representación mediante la estadística de quintiles*

No es confiable	Poco confiable	Moderadamente confiable	Muy confiable	Extremadamente confiable
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1%	6%	15%	20%	68%

6.2.6 Determinar los niveles de aceptación mediante la estadística de quintiles:

Luego se procede a realizar un promedio de las cinco preguntas planteadas, de cada pregunta nos da un promedio del 20% el cual representa que es un indicador clave para los usuarios ya que adoptan los servicios bancarios para realizar transacciones, gestionar cuentas y acceder a servicios bancarios. La Tabla 10 detalla los resultados simplificados y el promedio.

Tabla 10*Nivel de aceptación del total de datos*

Preguntas	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Promedio
Percepción de la Importancia de los Datos Biométricos	1%	2%	8%	68%	21%	20%
Percepción Fundamental de los Usuarios al Configurar el Monto de Transacción	0%	2%	16%	67%	14%	20%
Percepción Conveniente de los Usuarios al realizar solicitudes	1%	5%	11%	72%	12%	20%
Percepción Necesaria en los Usuarios en el Ahorro objetivo	1%	8%	14%	57%	20%	20%
Percepción Útil de los Usuarios en el Pago de Recargas	0%	9%	16%	23%	52%	20%
Total						100%

Para calcular el Quintil de las muestras aplicadas se ordena de menor a mayor: 0, 0, 1, 1, 1, 2, 2, 5, 8, 8, 9, 11, 12, 14, 14, 16, 16, 20, 21, 23, 52, 57, 67, 68, 72

Número de muestras: 25 muestras

Fórmula: $x = (N * i) / 5$. El resultado que se obtenga aplicando la fórmula lo buscaremos en las muestras ordenadas y ese será el quintil.

En la Tabla 11 se detalla la aceptación de la banca electrónica con un 72% catalogado por los usuarios como extremadamente aceptable definiendo que admiten los procedimientos y operaciones que realizan en la banca electrónica.

Tabla 11*Representación mediante la estadística de cuántiles*

No es aceptable	Poco aceptable	Moderadamente aceptable	Muy aceptable	Extremadamente aceptable
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1%	8%	14%	23%	72%

6.2.7 Descripción de los requerimientos para determinar un modelo de banca electrónica:

Los requerimientos más deseados por los usuarios se diferencian entre: retiro de dinero sin tarjeta con un 47,8%, seguido del pago de colegiaturas (42,3%), validación de cuentas automáticas (41,3%), pagos en entidades públicas y privadas (40,5%), realizar

trámites sin ir a la agencia (40%), avance de efectivo (39,7%), entre otras. Estos datos se tomaron en cuenta para determinar el modelo de banca electrónica que es descrito de manera simplificada en la Tabla 12.

Tabla 12
Requerimientos de la banca electrónica

Requerimientos	Porcentaje
Retiro de dinero sin tarjeta	47,8%
Pago de colegiaturas	42,3%
Validación de cuenta automática	41,3%
Realizar pagos como: SRI, IEES, SUPA, Municipio, Multas de tránsito	40,5%
Rapidez en la interfaz de la banca electrónica	40,3%
Realizar trámites sin ir agencia	40%
Avance de efectivo	39, 7%
Solicitar certificados bancarios	39%
Utilizar firma electrónica para realizar gestiones bancarias	37,7%
Configurar el monto de las transacciones	36,4%
Pago de Catálogo	35,6%
Modificar las fechas de la Póliza	35,1%

Conclusión parcial

En base a los resultados obtenidos se puede concluir que la confianza y la satisfacción del cliente o socio influye en la intención de usar los servicios de la banca electrónica. El quintil 5 determino que un 68% de usuarios confían extremadamente en los productos y servicios que ofrece este servicio electrónico. En cambio, el nivel de aceptación de la banca electrónica por parte de los usuarios ha experimentado un crecimiento del 72% clasificando a este servicio como extremadamente aceptable, esto se debe a los factores que han impulsado su adopción. Por último, el requerimiento más solicitado por quienes utilizan este tipo de función electrónica se centra en el retiro de dinero sin tarjeta, estableciendo un 47,8% de usuarios interesados en incluir este tipo de servicio, definiendo un modelo de banca electrónica confiable, aceptable y accesible.

6.3 Objetivo 3. Determinar un modelo de banca electrónica que se adapte a los usuarios.

En la Tabla 13 se detalla los requerimientos que los usuarios desean tener en la banca electrónica, se realiza una breve descripción de cada uno de ellos.

Tabla 13*Representación y descripción de los requerimientos de Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito.*

Requerimientos	Características	Beneficios
Productos		
Pago de colegiaturas	Es una opción conveniente y segura que permite a los padres o tutores realizar los pagos relacionados con la educación de sus hijos de manera rápida y sencilla.	Comodidad, ahorro de tiempo, agilidad en el procesamiento, flexibilidad en las opciones de pago y reducción de uso de efectivo.
Realizar pagos como: SRI, IEES, SUPA, Municipio, Multas de tránsito	Es una opción conveniente y eficiente que permite a los clientes de instituciones financieras obtener estos documentos sin tener que visitar una sucursal física.	Esta función facilita el proceso de solicitud y agiliza la entrega de los certificados o chequeras solicitados.
Pago por catálogo	Es una modalidad de comercio en la cual los clientes pueden realizar compras de productos o servicios a través de un catálogo virtual disponible en la plataforma de banca electrónica de una entidad financiera o de una empresa que ofrece este tipo de servicio.	El pago de catálogo en la banca electrónica agiliza el proceso de compra, ya que los usuarios pueden realizar transacciones rápidamente, sin retrasos asociados con el uso de efectivo o tarjetas de crédito.
Servicios		
Retiro de dinero sin tarjeta	En lugar de utilizar una tarjeta física, los usuarios pueden realizar el retiro utilizando un código único generado por la aplicación o el banco. Este código puede ser enviado al teléfono móvil del usuario a través de un mensaje de texto, o bien, puede ser generado en la propia aplicación móvil.	Seguridad mejorada, reducción de riesgo de fraude, menor dependencia de cajeros automáticos, y potencia la experiencia de usuario.
Rapidez en la interfaz de la banca electrónica	Tener en cuenta que la rapidez de la banca electrónica puede depender de varios factores, como la conexión a internet.	Ahorro de tiempo, reducción de la frustración, facilidad en la toma de decisiones, competitividad y fomenta la confianza.

Realizar trámites sin ir agencia	Los usuarios pueden completar los formularios de solicitud, proporcionar la documentación requerida y firmar los contratos electrónicamente sin tener que visitar una sucursal.	Facilidad de seguimiento, reducción de papel una innovación eco-friendly, amplia gama de servicios y acceso a información detallada.
Avance de efectivo	Es una función que permite a los usuarios obtener dinero en efectivo utilizando su cuenta bancaria a través de plataformas en línea o aplicaciones móviles. Esta opción es especialmente útil cuando los usuarios necesitan efectivo de manera rápida	Acceso rápido a efectivo, flexibilidad de uso, facilidad de programación, privacidad financiera, control de gastos e incremento de la fidelidad del cliente.
Solicitar certificados bancarios o chequeras	Es una opción conveniente y eficiente que permite a los clientes de instituciones financieras obtener estos documentos sin tener que visitar una institución física.	Esta función facilita el proceso de solicitud y agiliza la entrega de los certificados o chequeras solicitadas.
Validación de cuenta automática	Es un proceso en el cual la institución financiera verifica y autentica automáticamente la cuenta bancaria de un cliente sin la necesidad de que este proporcione información adicional o realice pasos manuales adicionales.	Aumento de la satisfacción del cliente, eficiencia en la incorporación de nuevos clientes, análisis de datos más preciso, análisis de datos más preciso, rapidez y eficiencia.
Configurar el monto de transacción	Se refiere a la capacidad de los usuarios para establecer límites o restricciones en cuanto a la cantidad de dinero que pueden transferir o gastar en una sola transacción.	Esta función permite a los usuarios tener un mayor control sobre sus finanzas y establecer límites que se ajusten a sus necesidades y preferencias
Utilizar firma electrónica para realizar gestiones bancarias	Es una medida de seguridad adicional que ayuda a proteger las transacciones y garantiza la autenticidad de las operaciones realizadas por los usuarios.	La firma electrónica proporciona un registro digital de las transacciones o gestiones realizadas, facilita la auditoría, el seguimiento de las operaciones, seguridad y autenticación.

Conclusión parcial

En la actualidad los usuarios usan con mayor frecuencia la banca electrónica, debido a que su oferta por internet es amplia. Este servicio electrónico brinda muchos beneficios para la comunidad interbancaria, sus cifras de interacción por medio de los portales de las instituciones van en aumento y abre camino hacia nuevos retos o desafíos de la banca electrónica.

La competencia que ahora enfrentan los tradicionales bancos comerciales no solo viene de otros bancos, sino de empresas de consumo que inteligentemente captan segmentos poco atendidos por las instituciones financieras. La única forma de enfrentar esa competencia es generando ventajas competitivas y el desarrollo de tecnología, en este caso la banca digital constituye una interesante propuesta que lamentablemente la mayoría de los bancos no han tenido la capacidad de implementar.

Por lo que se ha determinado un modelo de banca electrónica que las instituciones financieras tomen en cuenta para aumentar su crecimiento en usuarios. Esta función digital ofrece una amplia gama de servicios y beneficios, pero también requiere que los usuarios cumplan con ciertos requisitos para garantizar la seguridad y la eficacia de las transacciones.

Al contar con acceso a Internet confiable, dispositivos compatibles, credenciales seguras, medidas de seguridad adicionales y mantenerse actualizados sobre las mejores prácticas, los usuarios pueden aprovechar al máximo los servicios de la banca electrónica, gestionando sus finanzas de manera eficiente.

7. Discusión

La banca electrónica es la plataforma digital más importante del mundo moderno permite a los usuarios acceder a un sistema en línea que conecte a los clientes y socios las 24 horas del día desde su comodidad, logrando establecer canales directos entre diferentes empresas financieras para lograr la disminución del tiempo y los costos. Sin embargo, la valoración de este servicio estará determinado por la calidad que ofrecen las entidades financieras, así lo afirma el Departamento Económico – ASOBANCA en el 2022, en su estudio a nivel nacional, el cual cita algunas propiedades para definir si un servicio es de alta calidad entre los mencionados: nivel de confianza, funcionamiento, aceptación y eficiencia del producto, similar a los analizados a escala local, donde se incluye los requerimientos y la percepción del usuario.

Los requerimientos del usuario están basados en las necesidades de los clientes al momento de realizar una actividad financiera a través de los servicios y productos que ofrece la banca electrónica. El análisis determinó que el Banco Pichincha es la institución con mejor proyección en temas de banca electrónica catalogado con un nivel alto ya que brinda 42 servicios y productos que se adaptan a la comodidad del usuario, privacidad y una excelencia en innovación. En cambio, Samaniego (2023), quien señaló que el Banco Produbanco es la entidad que mejor opera en temas de innovación por su transformación digital, sostenibilidad, atención al cliente, inclusión de una banca electrónica fuerte con altos beneficios a nivel nacional e internacional. Por otra parte, en Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) se destacó a la JEP como la mejor entidad financiera en temas de banca electrónica con una categorización de nivel alto, aunque aquí se analizan servicios digitales. Sin embargo, Guamán (2022), es por ello que en su estudio tiene como idea principal realizar una propuesta para nuevos productos financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jep, cuya finalidad principal sea satisfacer aquellas necesidades de los socios que no han sido satisfechas a través de los productos financieros que ofrece la entidad, y al mismo tiempo permitir a la cooperativa diversificar su gama de productos y poseer mayor competencia en el mercado en el que efectúa sus actividades.

La edad de quien utiliza el servicio es otra propiedad que define la valoración del mismo. Chusin y Yaguana (2022), comprobaron que las personas menores a 24 años son las que más utilizan la banca electrónica, cercano a los resultados de este estudio donde el rango de edad oscila entre los 18 a 20 años como el grupo con mayor uso y acceso a esta tecnología. El nivel de aceptación es otra característica primordial en un servicio, estos mismos autores definieron que el 85,66% de sus encuestados están satisfechos y muy satisfechos con este medio digital, valor cercano al descrito en esta investigación con un 72% de aceptación por parte del sector analizado, así mismo, es esencial determinar el nivel de confianza por parte del usuario y la institución financiera al usar e implementar esta función

electrónica que con un 68% a nivel local los ciudadanos lojanos consideran que este servicio es muy confiable y extremadamente confiable, contradictorio a lo analizado por Loaiza (2023), quien se centra en la desconfianza como requisito para valorar la banca electrónica determinando que el 22,06% de su muestra analizada en la ciudad de Loja presenta cierta inseguridad al momento de realizar transacciones en línea de forma segura, esto se debe por las funciones en el servidor, la falta de privacidad y limitaciones en el conocimiento de esta innovación.

Este mismo autor establece la ciudad lojana opta por realizar transferencias bancarias en un 24,81% esto se debe a la conveniencia y rapidez que ofrece la banca electrónica para enviar dinero de una cuenta a otra o diferente entidad financiera, aunque también indica que el 4,55% realizan retiros de dinero sin tarjeta. En cambio, en nuestro estudio una de las funciones más realizadas con el 47,8% es el retiro de dinero sin tarjeta, esto indica que algunas instituciones se basan en la tradición cultural de ir al banco, limitando las grandes funciones que ofrecen los portales digitales, disminuyendo el desarrollo del banco y del cliente.

En lo relacionado a la pregunta de investigación: ¿Cuál sería el modelo ideal de la banca electrónica para que satisfaga y genere confianza entre los clientes y socios?, los resultados indican que para dar cumplimiento al diseño de un portal digital idóneo se debe basar en 4 niveles; caracterización, aceptación, confianza y requerimiento. Estos componentes son esenciales ya que abarcan una serie de características que van a permitir elaborar una banca electrónica con diferentes perspectivas que sea del agrado del cliente o socio.

8. Conclusiones

Al finalizar el trabajo de investigación sobre el estudio exploratorio – descriptivo “La banca Electrónica: Satisfacción, Confianza y Requerimientos de los clientes y socios residentes de la ciudad de Loja”, se presentan a continuación las siguientes conclusiones.

- La caracterización de las entidades financieras determinó que el 70% de las instituciones analizadas cuentan con servicios de banca electrónica, los bancos obtuvieron una valoración media de 6,12 según los puntos de inflexión y el ente con mayor proyección en sus servicios fue el Banco Pichincha, debido a la cantidad de sus productos. Por otra parte, las Cooperativas de Ahorro y Crédito establecieron un nivel medio de 5,54 destacando a la Jep como la idónea en calidad de servicios. El estudio de ambas áreas compartió similares operaciones que se efectúan con mayor frecuencia vía electrónica como: consulta de saldos y movimientos, pago de servicios, recargas celulares, TV paga, pago de tarjetas de crédito, referencias bancarias, documentos electrónicos, transferencias directas e interbancarias.
- La caracterización de los usuarios definió que las personas de 18 a 20 años son las que más utilizan la banca electrónica con un 26%, además, el uso de esta plataforma prescribe un rango del 60% en nivel de confianza y un 72% en aceptación por parte de los clientes. Sin embargo, a pesar de esto el 47,8 % de los usuarios prefiere el retiro de dinero sin tarjeta de manera directa, haciendo largas filas en el banco, cambiando los paradigmas que impulsen a la innovación y el desarrollo de las personas.
- El diseño de una plataforma óptima se han considerado las diferentes necesidades de los clientes y socios como los beneficios, utilidades, ahorro de tiempo, fácil acceso y uso. Por ende, los requisitos más solicitados para diseñar este nivel tecnológico en el sector financiero abarcan las siguientes funciones: pago (colegiaturas, catálogo, servicios básicos e institucionales), retiro de dinero sin tarjeta, validación de cuenta automática, rapidez en la interfaz, configuración en el monto de transacción, firma electrónica, certificados bancarios o chequeras.

9. Recomendaciones

En el presente estudio sobre la banca electrónica en la ciudad de Loja se detallan las siguientes recomendaciones, que servirán para futuras investigaciones o para tener una perspectiva más clara sobre los diferentes servicios electrónicos que ofrecen las entidades financieras y de esa manera mejorar acorde a las necesidades de los usuarios. A continuación, se detallan las siguientes:

- Considerando los resultados obtenidos acerca la caracterización de la banca electrónica, se recomienda que el acceso y la ejecución de las nuevas funciones de la banca en línea sea cada vez más sencilla, disminuyendo la cantidad de funciones para el ingreso en la aplicación con el fin de obtener un uso más frecuente, eficiente y cómodo.
- En cambio, para los niveles de confianza y aceptación de la banca electrónica, se sugiere que las entidades financieras analicen de manera continua y sistemática los factores relacionados con el uso de los servicios bancarios, permitiendo generar confianza en el cliente, ya que en última instancia cuan mayor sea el número de clientes satisfechos, mayor será la rentabilidad de la entidad financiera.
- Finalmente se recomienda tener en cuenta las demandas de los usuarios para implementar en una banca electrónica ideal que cumpla con las necesidades de los clientes ya que su diseño implica una serie de pautas con el fin de garantizar una experiencia positiva y satisfactoria a los usuarios.

10. Bibliografía

- Alvarado Salinas, Y. y Rodríguez Williams, D. (2019). *Análisis comparado sobre la validez y aceptación del contrato electrónico en el comercio por internet*. [Tesis de grado Universidad Católica de Santiago del Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>
- Amin, M (2019). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, vol. 34 N° 3, 280-306. <https://doi.org/10.1108/ijbm-10-2014-0139>
- Arduino, A., y Pañalozza, A. (2017). Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios electrónicos. *Actualidad Contable Faces*, vol. 21 (37), 5-23. <https://www.redalyc.org/journal/257/25755483002/html/>
- Arias Gonzáles, J. y Valdivia Zegarra, I. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la Covid 19. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis Multidisciplinarias*, ISSN 22448314. 09 (13), pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Asociación de Bancos del Ecuador (2023). *Evolución de la banca privada ecuatoriana*, Editorial ASOBANCA. <https://datalab.asobanca.org.ec>
- Asociación de Bancos del Ecuador (2023). *La era de la banca digital en Ecuador*, Editorial ASOBANCA. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/07>
- Banco Bolivariano. (12 de mayo 2023). *Código de Buen Gobierno Banco Bolivariano C.A*, Editorial Bolivariano C.A. <https://www.bolivariano.com>
- Banco de Guayaquil. (21 de octubre 2020). *Cuentas, Tarjetas, Pólizas y Préstamos del Banco de Guayaquil*. <https://www.bancoguayaquil.com>
- Banco de Loja. (9 de mayo 2023). *Historia Banco de Loja*. <https://www.bancodeloja.fin.ec/informacion/nuestro-banco/quienes-somos>
- Banco de Machala. (4 de julio 2019). *Historia Banco Machala*. <https://www.bancomachala.com/institucional/historia/>
- Banco del Austro. (10 de enero 2023). *Historia Banco del Austro*. <https://somosbda.ec/nuestra-historia>
- Banco del Pacífico. (5 de junio 2023). *Grupo Banco del Pacífico. Nuestra historia*. <https://www.bancodelpacifico.com/nuestra-historia>
- Banco Desarrollo del Ecuador B.P. (10 de octubre 2022). *Introducción al BDE*. <https://bde.fin.ec/introduccion-al-bde/>
- Banco Finca. (5 de abril 2023). *Historia Banco Finca ahora conocido como Amibank*. <https://amibank.com.ec/amibank/conoce-amibank/>
- Banco General Rumiñahui. (13 de marzo 2020). *BGR se renovó con su nueva banca en línea: BGR Digital*. <https://www.bgr.com.ec/noticias/bgr-se-renovo-con-su-nueva-banca->

Banco Internacional. (10 de mayo 2023). *Nuestra experiencia es tu mayor respaldo. Historia.* <https://www.bancointernacional.com.ec/historia/>

Banco Pichincha. (14 de junio 2023). *Banco Pichincha: una huella con 115 años de historia.* <https://www.pichincha.com/blog/>

Banco ProCredit. (22 de noviembre 2022). *Nosotros.* <https://www.bancoprocredit.com.ec/quienes-somos/>

Banco Produbanco. (2017). *Grupo Promerica 25 años creciendo e innovando.* Editorial. https://www.produbanco.com.ec/media/378928/reportaje-promerica_imprensa.pdf

Banco Solidario. (10 de noviembre 2019). *Nuestra historia.* <https://www.banco-solidario.com/conocenos/negocio-social/nuestra-historia>

Blasco, L. (23 de mayo 2022). *Confianza online por comercio electrónico transparente y responsable.* <https://www.confianzaonline.es/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre. (16 de septiembre 2023). *Somos la 29, una Institución forjada por nuestros socios. Reseña histórica.* <https://www.29deoctubre.fin.ec/conoce-la-29>

Cooperativa de Ahorro y Crédito CoopMego. (10 de abril 2023). *Historia Cooperativa CoopMego.* <https://coopmego.com/conoce-la-institucion>

Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA. (15 de junio 2023). *Historia CAC CREA.* <https://crea.fin.ec/institucion-crea>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo. (7 de junio 2023). *Inicio CAC Crediamigo.* <https://www.crediamigo.fin.ec/nosotros/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (13 de mayo 2019). *Historia CAC Jardín Azuayo.* <https://www.jardinazuayo.fin.ec/nosotros/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP. (21 de abril 2023). *Historia de la Cooperativa JEP.* <https://www.jep.coop/la-jep/institucion/historia>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Loja. (5 de febrero 2023). *Misión, visión y valores. Cooperativa Cacpe Loja.* <https://www.cacpe Loja.fin.ec/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Pastaza. (28 de febrero 2023). *Nuestra historia.* <https://www.cacpepas.fin.ec/conocenos>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. (13 de octubre 2022). *Nuestra Cooperativa. Reseña histórica.* <https://www.cpn.fin.ec/frontend/web/site/quienessomos>

Cooperativa de Ahorro y Crédito San José. (11 de marzo 2023). *Reseña Histórica.* <https://coopsan jose.fin.ec/quienessomos/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Zamora Chinchipe. (12 de marzo 2023). *Historia de la institución.* <https://www.cacpezamora.fin.ec/quienes-somos/>

Cooperativa Credit Unión. (12 de mayo 2023). *Nuestros Servicios. Nosotros.* <https://www.creditunion.coop.py/>

- Davis, F.D. (2019). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 3(12), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Espin, B., Hidalgo, A., Armas, H., Hidalgo, A. (2021). *El sector financiero ecuatoriano*. Contabilidad IFIS. Editorial CIFIS <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/proyecto/ifis/capitulo1.pdf>
- Forbes México (15 de mayo 2019). *Historia, banca y perfeccionamiento de las instituciones bancarias*. <https://bit.ly/3Y7bt1C>
- Godoy, J. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO sapiens*, vol. 3(2). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235005/html/>
- Gonzales Hernández, A. (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales Bancos del Perú*. [Tesis para optar el Título de Licenciado de Administración, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3581>
- González, C. (10 de enero 2019). La banca ofrece más servicios en línea. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/usuarios-servicios-bancarios-internetaplicacionmovil.html>
- Guerrero, L. (22 de septiembre 2021). *Banca Electrónica*. <https://www.sdelsol.com/glosario/banca-electronica/>
- Herrero, M. (24 de mayo de 2023). *Seguridad en las transacciones online: Riesgos asociados con las compras, banca en línea y pagos electrónicos*. <https://onx.la/1f6a5>
- Kotler, P. (19 de agosto 2019). *Satisfacción del cliente*. <https://onx.la/77daa>
- Lázaro, A. (22 de noviembre 2020). *Método Deductivo*. <https://humanidades.com/metodo-deductivo/>
- Lévy, J., Bourgault, N., Calvo, C., Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, vol. 27, núm. (2). <https://doi.org/10.30878/ces.v27n2a>
- Ley 0 de 2010. Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. 12 de septiembre de 2014.
- Ley 00 de 2001. Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero. 10 de diciembre de 2012. D.E.250.
- Ley 21 de 2000. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. 16 de enero de 2015. D.E. No. 338.
- Ley s/n. Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados. 09 de febrero de 2022. D.O. No. 0125.

- Liébana Cabanillas, F. y Muñoz Leiva, F. (2019). Determinación de los perfiles de los usuarios de la banca electrónica a partir de la satisfacción online: una aplicación empírica. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.* 2(20). 84-113. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/814>
- Lomas, S. (8 de noviembre 2022). *Quintiles (Estadística)*. <https://www.probabilidadyestadistica.net/quintiles/>
- Loor Jadan, W., y Melendez Gonzalez, M. A. (2017). *Estudio de factibilidad para la implementación de la banca digital en banco Amazonas S.A.* [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. <https://n9.cl/waogf>
- Luna Lara, G. (2019). *Estudio de los costos para la implementación de la banca electrónica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/26922>
- Luna Ponce, R. (2020). Estudio exploratorio: "La banca electrónica en Esmeraldas" [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/36600>
- Mendoza Macías, C. y Ramos Alonso, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario. *Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 950–966. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1327>
- Meza Castro, M. (2018). El recurso de información y comunicación visual: imagen. Apuntes en torno a las Ciencias de la Información y Bibliotecología. *E-Ciencias De La Información*, 8(2). <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.29956>
- Oliver, C. (2019). Fases de la Lealtad. *Revista de Estudios Empresariales*, vol. 20(2), 84-113. 10.46661/revmetodoscuanteconempresa.6210
- Parla, E. (10 de mayo 2019). Estadística aplicada a la Educación. https://www.cartagena99.com/recursos/alumnos/apuntes/Estadistica%20Educacion%20Social_T6_p.pdf
- Pereira, P. (2019). *Comportamiento del consumidor bancario en internet*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=220561>
- Po Chun, L. y Young-ji, G. (2020). Sin campo para la vieja banca: indicadores de aceptación para la banca en línea en China. *Revista Internacional de Administración* vol.10(9), 29-54. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.9.2>
- Resolución No. 016-SE-07-2019 [CACES]. Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. 14 de junio de 2019.
- Resolución No. 678 de 2021 [Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera]. Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros. 08 de septiembre de 2021.

- Robayo Acuña, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiana. *Revista Suma de Negocios*, vol.7(16). 125-140. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Rodríguez, L. (21 de junio 2019). Lealtad del cliente y satisfacción del cliente: dos conceptos diferentes. <https://onx.la/fb6ae>
- Salas Rubio, M., & Ábrego Almazán, D. (2024). Influencia de la seguridad y la confianza como antecedentes de la aceptación y uso del comercio electrónico. *Innovar*, 34(91). En prensa: <http://doi.org/10.15446/innovar.v34n91.110010>
- Santillán, S. (11 de diciembre 2020). *Productos y servicios en línea. Educación Financiera Banco visión*. <https://aprendiendoconbvfe.com/productos-y-servicios-financieros/>
- Superintendencia de Bancos. (25 de agosto 2021). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2021*. <https://bit.ly/3mfalq3>
- Viejo Valverde, F. (2015). *Análisis de la banca por Internet entre los usuarios particulares: un modelo en dinámica de sistemas*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valladolid]. <https://doi.org/10.35376/10324/14079>
- Vinueza Aizaga, N. (2023). Innovación financiera y su impacto en la estabilidad del sistema financiero global. *Bastcorp International Journal*, 2(1), 24–32. <https://doi.org/10.62943/bij.v2n1.2023.25>
- Zhang. (2021). Estudios de la Gestión. *Revista Internacional de Administración*, vol.10(9). 255-303. <https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/>

11. Anexos

Anexo 1

Ficha metodológica para determinar la satisfacción, confianza y requerimientos de la banca electrónica.

FICHA METODOLÓGICA OBJETIVO 1		
OBJETIVO 1		Caracterizar las diferentes bancas electrónicas existentes en los sitios web de las instituciones financieras.
META		Determinar las bancas electrónicas que existen en los sitios web.
1. Caracterizar la Banca electrónica		
Fase	Actividad	Descripción
1	Comparar las bancas electrónicas de los sitios web.	Realizar una comparación entre las bancas electrónicas que tengan más beneficios que otra.
2	Describir las particularidades de la banca electrónica.	La idea es que las personas noten las particularidades de la banca en línea para que la utilicen.
3	Definir el perfil del cliente y socio según la institución en la que pertenezca.	Es decir, trata de describir el perfil del cliente o socio para que pueda realizar diversas operaciones de manera remota y automática.

Anexo 2

Ficha metodológica para identificar los requerimientos de la banca electrónica.

FICHA METODOLÓGICA OBJETIVO 2	
OBJETIVO 2	Identificar el nivel de confianza, aceptación y requerimientos de socios y clientes con respecto a la banca electrónica que utilizan.
META	Determinar los requerimientos de la banca electrónica y las dimensiones del uso del servicio.
1. Requerimientos de la banca electrónica	
Actividad	Descripción
Definir las variables de nivel de confianza de los clientes y socios	La confianza es línea es el factor más importante del comportamiento del consumidor en las relaciones por internet. Su rol es tan importante que toda la responsabilidad de la operación financiera recae sobre el propio usuario, ya que es quien asume las dificultades y los riesgos de la operación.

Definir el grado de aceptación de la banca electrónica	Se basa en la decisión que toma el usuario es decir tiene que aceptar si el servicio es compatible con sus intereses.
Comparar el nivel de confianza que tienen los clientes y socios	Consiste en monitorear y estudiar el nivel de confianza para encontrar oportunidades y mejora de la experiencia del usuario.
Clasificar la información de la satisfacción, confianza y requerimientos de la banca electrónica	Obtener los datos recabados de las diferentes interacciones de los clientes y socios para realizar una comparación. Se aplicará encuestas a una muestra de los usuarios de las instituciones financieras para determinar el grado de satisfacción y confianza.
Planificar las encuestas para aplicar a los usuarios.	Con esta encuesta buscaremos siempre la agilidad y sencillez de las preguntas para que las respuestas sean concretas y centradas.

Anexo 3

Ficha metodológica para determinar un modelo de banca electrónica.

FICHA METODOLÓGICA OBJETIVO 3		
OBJETIVO 3	Determinar un modelo de banca electrónica que se adapte a los usuarios.	
META	Se determinará un modelo de banca electrónica que satisfaga los requerimientos de los clientes y usuarios.	
Modelo de banca electrónica		
Fase	Actividad	Descripción
1	Determinar un modelo de banca electrónica	Se elaborará un modelo de banca electrónica donde tendrá los gustos y preferencias de los clientes y socios.
2	Selección de requerimientos para un modelo de banca electrónica	Se realizará un cuadro de ideas de la banca electrónica para que se adapte a los gustos y necesidades del usuario

Anexo 4

Encuesta.

ENCUESTA

Por medio de esta presente encuesta se busca identificar la satisfacción, confianza y requerimientos de la banca electrónica de las instituciones financieras, para ello solicitamos al encuestado (a) responda el cuestionario con total sinceridad, basándose únicamente en su percepción personal.

Instrucciones: Marque lo que crea conveniente.

Bloque 1

1. Rango de edad

- 21 – 25
- 26 – 30
- 31 – 35
- 35 – 40
- 41 o más

2. Sexo

- Hombre
- Mujer

3. Ocupación a la que se dedica

- Ama de casa
- Comerciante
- Profesional en su área
- Chofer
- Artesanos calificados
- Albañil
- Empleados públicos
- Empleados privados
- Mesero/a
- Cocinero/a

4. ¿A cuál banco o cooperativa de ahorro y crédito usted pertenece señale las necesarias?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Banco Pichincha | <input type="radio"/> Cooperativa Jep |
| <input type="radio"/> Banco del Pacifico | <input type="radio"/> Cooperativa Jardín Azuayo |
| <input type="radio"/> Banco Guayaquil | <input type="radio"/> Cooperativa CoopMego |
| <input type="radio"/> Banco Produbanco | <input type="radio"/> Cooperativa Policía Nacional |
| <input type="radio"/> Banco Internacional | <input type="radio"/> Cooperativa 29 de Octubre |
| <input type="radio"/> Banco Rumiñahui | <input type="radio"/> Cooperativa CACPE Loja |
| <input type="radio"/> Banco BanEcuador | <input type="radio"/> Cooperativa Crea |
| <input type="radio"/> Banco Procredit | <input type="radio"/> Cooperativa Credit Unión |
| <input type="radio"/> Banco de Loja | <input type="radio"/> Cooperativa Crediamigo |
| <input type="radio"/> Banco Codesarrollo | |
| <input type="radio"/> Banco Finca | |

5. ¿Qué banca electrónica utiliza con frecuencia?

- Banca web

- Banca Móvil

Bloque Confianza

6. De una escala del 1 – 5 ¿Cómo considera usted la confianza de la banca electrónica realizando procedimientos existentes como pago o registro de operaciones?

- No es confiable
- Poco confiable
- Moderadamente confiable
- Muy confiable
- Extremadamente confiable

7. De una escala del 1 – 5 ¿Cómo considera usted la seguridad de la banca electrónica en la apertura de cuenta de ahorro o corriente?

- No es seguro
- Poco seguro
- Moderadamente seguro
- Muy seguro
- Extremadamente seguro

8. De una escala del 1 – 5 ¿Qué tan fiable considera usted que es la banca electrónica para pagar instituciones públicas y privadas?

- No es fiable
- Poco fiable
- Moderadamente fiable
- Muy fiable
- Extremadamente fiable

9. De una escala del 1 – 5 ¿Considera usted seguro que la institución financiera le envíe el código de verificación al correo electrónico al momento de realizar una transacción?

- No es seguro
- Poco seguro
- Moderadamente seguro
- Muy seguro
- Extremadamente seguro

10. ¿Qué tipo de transacciones usted realiza en la banca electrónica?

- Consultas de movimientos en la cuenta
- Transferencias entre cuentas
- Consulta de saldos
- Información de inversiones
- Tarjetas de crédito
- Productos financieros y servicios financieros
- Pago de recargas y servicios básicos

11. De una escala del 1 – 5 ¿Considera usted confiable las inversiones en la banca electrónica?

- No es confiable
- Poco confiable
- Moderadamente confiable
- Muy confiable
- Extremadamente confiable

Bloque Aceptación

12. De una escala del 1 – 5 ¿Qué tan importante es para usted la autenticación por rostro (datos biométricos), huella dactilar o usuario y contraseña?

- No es importante
- Poco importante
- Moderadamente importante

- Muy importante
- Extremadamente importante
- 13. De una escala del 1 – 5 ¿Considera usted fundamental configurar el monto de transacción en la banca electrónica?**
- No es fundamental
- Poco fundamental
- Moderadamente fundamental
- Muy fundamental
- Extremadamente fundamental
- 14. De una escala del 1 – 5 ¿Considera usted conveniente realizar solicitudes como: certificados bancarios o chequera en la banca electrónica?**
- No es conveniente
- Poco conveniente
- Moderadamente conveniente
- Muy conveniente
- Extremadamente conveniente
- 15. De una escala del 1 – 5 ¿Considera usted necesario el ahorro objetivo de la banca electrónica?**
- No es necesario
- Poco necesario
- Moderadamente necesario
- Muy necesario
- Extremadamente necesario
- 16. De una escala del 1 – 5 ¿Usted considera útil el pago de recargas en la banca electrónica como: Claro, movistar, CNT, Tuenti, DIRECTV, TVCABLE, ¿entre otras?**
- No es útil
- Poco útil
- Moderadamente útil
- Muy útil
- Extremadamente útil

Bloque Requerimientos

- 17. ¿Seleccione los requerimientos que usted desearía que tuviera la banca electrónica?**
- Validación de cuenta automática
- Configurar el monto de transacciones
- Realizar trámites sin ir agencia
- Retiro de dinero sin tarjeta
- Solicitar certificados bancarios o chequeras
- Venta por catalogo
- Realizar pagos como: SRI, IEES, SUPA, Municipio, Multas de tránsito
- Utilizar firma electrónica para realizar gestiones bancarias para mayor seguridad
- Modificar la fecha de la póliza
- Avance de efectivo
- Pago de colegiaturas

Loja, 09 de enero 2025

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Bryan David Jumbo Sarango con cédula de identidad 1900479997 y con título de Certificate in Proficiency in English.

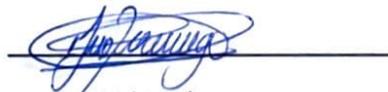
CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente estudio investigativo denominado: "La Banca Electrónica: Satisfacción, Confianza y Requerimientos de los clientes y socios residentes de la ciudad de Loja" de autoría de Leidy Victoria Castro Torres, portadora de la cédula de identidad Nro. 1105828451, egresado de la carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Dicho estudio se encontró bajo la dirección de Ing. Diana Paola Morocho Pasaca Mg. Sc. previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que este creyera conveniente.

Atentamente,



Bryan David Jumbo Sarango

C.I. 1900479997