



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS EN LA EVOLUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL E-BANKING  
EN EL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE MACHALA EN EL  
PERIODO 2023**

**MENDOZA AÑAZCO RENE LEANDRO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CAMPUZANO VELASCO JULEYSI MELISSA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2024**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS EN LA EVOLUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL E-BANKING EN EL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERIODO 2023**

**MENDOZA AÑAZCO RENE LEANDRO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CAMPUZANO VELASCO JULEYSI MELISSA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2024**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**ANÁLISIS EN LA EVOLUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL E-BANKING EN EL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERIODO 2023**

**MENDOZA AÑAZCO RENE LEANDRO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CAMPUZANO VELASCO JULEYSI MELISSA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**OLLAGUE VALAREZO JOSE KENNEDY**

**MACHALA  
2024**

# Análisis en la evolución de los beneficios del E-Banking en el sector financiero en la ciudad de Machala en el periodo 2023

*por* Juleysi Melissa Campuzano Velasco  
Rene Leandro Mendoza Añezco

---

**Fecha de entrega:** 03-ago-2024 08:25p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2426819183

**Nombre del archivo:** or\_financiero\_en\_la\_ciudad\_de\_Machala\_en\_el\_periodo\_2023\_Ca.docx (262.33K)

**Total de palabras:** 12802

**Total de caracteres:** 75758

# Análisis en la evolución de los beneficios del E-Banking en el sector financiero en la ciudad de Machala en el periodo 2023

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 2%

Excluir bibliografía

Apagado

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, MENDOZA AÑAZCO RENE LEANDRO y CAMPUZANO VELASCO JULEYSI MELISSA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado ANÁLISIS EN LA EVOLUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL E-BANKING EN EL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERIODO 2023, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



MENDOZA AÑAZCO RENE LEANDRO

0706547072



CAMPUZANO VELASCO JULEYSI MELISSA

0750729485

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Objeto de la investigación .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Problema de investigación.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Justificación .....</b>	<b>4</b>
1.4 Objetivos .....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos específicos: .....	5
<b>CAPÍTULO II DESARROLLO DEL PROYECTO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Marco referencial.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 E-Banking .....	6
2.1.2 El surgimiento del E-Banking.....	6
2.1.3 El origen del nombre E-Banking .....	8
2.1.5 Tecnologías usadas por el E-Banking .....	9
2.1.6 Los clientes de una banca electrónica/E-Banking.....	10
2.1.7 Beneficios del E-Banking .....	12
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1.- Tipo de investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Nivel de investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 Diseños de investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4 Métodos de Investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>3.5 Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>15</b>
3.5.1 Población universo.....	15
3.5.2 Tamaño de la muestra .....	15
<b>3.6 Técnicas de recolección de datos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.7 Presentación de resultados .....</b>	<b>17</b>
3.7.1 Análisis e interpretación de resultados.....	17
3.7.1.1 Encuesta .....	17
3.7.1.2 Entrevistas.....	33
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1 Análisis de los resultados más relevantes.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2 Contrastación teórica de resultados .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3 Propuesta Integradora.....</b>	<b>47</b>

<b>4.4 Valoración de Factibilidad: Dimensiones .....</b>	<b>48</b>
4.4.1 Dimensión Técnica .....	48
4.4.2 Dimensión Económica .....	48
4.4.3 Dimensión Social .....	48
4.4.4 Dimensión Ambiental .....	48
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>49</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>50</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>51</b>

## RESUMEN

El análisis aborda la evolución de los beneficios del E-Banking en el sector financiero de Machala durante el año 2023, enfocándose en cómo los cambios en los servicios financieros impactan la competitividad de las instituciones bancarias, mediante una metodología cualitativa, se recopiló datos a través de encuestas y entrevistas para evaluar la percepción y el uso del E-Banking entre los clientes.

Los resultados evidencian que la adopción de estos servicios ha incrementado la eficiencia operativa de las instituciones y mejorado significativamente la experiencia del usuario, especialmente por la conveniencia y accesibilidad que proporcionan, además, se destaca que los usuarios valoran la capacidad de realizar transacciones bancarias sin la necesidad de visitar sucursales físicas, lo que ahorra tiempo y reduce costos tanto para los clientes como para las instituciones. Estos hallazgos fueron contrastados con investigaciones anteriores para asegurar su validez, mostrando una tendencia consistente hacia la digitalización como una herramienta clave para la modernización del sector financiero.

Se concluye con la recomendación de continuar innovando en los servicios de E-Banking y de mejorar la infraestructura tecnológica, con el objetivo de maximizar los beneficios, fortalecer la competitividad de las instituciones financieras y responder de manera efectiva a las crecientes expectativas de los clientes, también se sugiere implementar estrategias de educación financiera para aumentar la confianza y seguridad de los usuarios en el uso de plataformas digitales, promoviendo un entorno más seguro y eficiente en la banca electrónica.

**Palabras claves:** E-Banking, beneficios, servicio al cliente, conveniencia

## ABSTRACT

The analysis addresses the evolution of the benefits of E-Banking in the financial sector of Machala during the year 2023, focusing on how changes in financial services impact the competitiveness of banking institutions, using a qualitative methodology, data were collected through surveys and interviews to assess the perception and use of E-Banking among customers.

The results show that the adoption of these services has increased the operational efficiency of the institutions and significantly improved the user experience, especially because of the convenience and accessibility they provide. In addition, it is highlighted that users value the ability to perform banking transactions without the need to visit physical branches, which saves time and reduces costs for both customers and institutions. These findings were contrasted with previous research to ensure their validity, showing a consistent trend towards digitalization as a key tool for the modernization of the financial sector.

It concludes with the recommendation to continue innovating in E-Banking services and to improve the technological infrastructure, with the objective of maximizing benefits, strengthening the competitiveness of financial institutions and responding effectively to the growing expectations of customers, it is also suggested to implement financial education strategies to increase the confidence and security of users in the use of digital platforms, promoting a safer and more efficient environment in electronic banking.

**Key words:** E-Banking, benefits, customer service, convenience

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Objeto de la investigación**

¿Cómo han evolucionado los beneficios del E-Banking en la ciudad de Machala en el periodo 2023?

### **1.2 Problema de investigación**

El objeto del problema radica en realizar mediante un análisis minucioso y detallado de la evolución del E-Banking en la ciudad de Machala en el periodo 2023.

Este enfoque se dirige específicamente a comprender las transformaciones experimentadas por los beneficios, servicios electrónicos y la banca virtual en este lapso temporal. Se pretende explorar cómo estas evoluciones han moldeado la dinámica del sector financiero, investigando cambios significativos, adaptaciones tecnológicas y nuevas tendencias en la oferta de servicios bancarios electrónicos.

Durante este periodo, el E-Banking ha experimentado un desarrollo, y es esencial desentrañar la naturaleza de estos cambios. Se examinarán las innovaciones tecnológicas, las estrategias de implementación en instituciones financieras y la percepción de los usuarios en relación con los beneficios obtenidos a través del E-Banking. Este análisis detallado permitirá una comprensión más profunda de la evolución del E-Banking, sirviendo como base para futuras decisiones estratégicas en el ámbito financiero y proporcionando una visión integral de la transformación digital en este sector crucial.

### **1.3 Justificación**

La presente investigación analizará cual fue la importancia del problema abordado en el ámbito del E-Banking en la ciudad de Machala, en el periodo 2023, en donde diversos aspectos económicos, técnicos y de beneficio estratégico respaldan la necesidad de realizar un análisis de la evolución de esta tecnología, el E-Banking desde un punto de vista económico se ha convertido en un pilar fundamental para las instituciones financieras, con una influencia directa en su competitividad y eficiencia operativa.

La rápida adopción de los servicios electrónicos ha generado una transformación en la forma de ofrecer servicios financieros, y comprender estas dinámicas es esencial para mantener la relevancia en un mercado cada vez más digitalizado. Desde una perspectiva técnica, la constante evolución de las tecnologías asociadas al E-Banking presenta desafíos y oportunidades, comprender en detalle estos avances tecnológicos permitirá a las instituciones financieras y a los desarrolladores de plataformas electrónicas anticipar cambios, mejorar sus sistemas y adaptarse de manera proactiva a las demandas del mercado.

La relación costo/beneficio se justifica al considerar que invertir en el análisis profundo del E-Banking en el periodo especificado generará beneficios a largo plazo. Tomar decisiones informadas basadas en el análisis detallado de la evolución de esta tecnología contribuirá a la eficiencia operativa, la retención de clientes y la identificación de oportunidades estratégicas.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar la evolución de los beneficios del E-Banking en la ciudad de Machala, en el periodo 2023.

### **1.4.2 Objetivos específicos:**

- Definir conceptualmente el E-Banking mediante la identificación y análisis de sus elementos constituyentes.
- Evaluar la aplicación del E-Banking en instituciones financieras, examinando su impacto y relevancia en sus operaciones.
- Identificar y detallar los beneficios proporcionados a los usuarios a través del E-Banking, destacando las ventajas y mejoras significativas en su experiencia financiera.

## **CAPÍTULO II**

### **DESARROLLO DEL PROYECTO**

#### **2.1 Marco referencial**

##### **2.1.1 E-Banking**

De acuerdo con el autor Condori et al., (2023) el E-Banking (banca electrónica) se define como una herramienta tecnológica adoptada por las entidades bancarias para ofrecer servicios a sus clientes de forma remota, permitiéndoles acceder a ellos en cualquier momento y desde cualquier ubicación. A pesar de que inicialmente generó ciertas reservas entre los usuarios, con el transcurso del tiempo ha demostrado ser tanto seguro como beneficioso para estos.

Según Medina et al., (2022) la evolución hacia la banca electrónica está gradualmente reemplazando a la banca tradicional basada en papel y atención personalizada, que ha pasado por diversas etapas, como la banca telefónica, hasta llegar a la utilización de dispositivos móviles. Este cambio ha sido progresivo pero constante, generando un contexto favorable tanto para las entidades bancarias como para los clientes. Estos últimos demandan cada vez más que la industria bancaria les brinde un acceso eficiente a sus recursos a través de canales como sucursales físicas, plataformas en línea e integración con dispositivos móviles.

##### **2.1.2 El surgimiento del E-Banking**

El inicio de la banca electrónica (E-Banking), ha sido el resultado por satisfacer las necesidades de los clientes, la transición entre la banca tradicional y la banca electrónica no ha sido continuo, al inicio se utilizaban sistemas IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de voz interactiva, el cual permitía realizar de manera a distancia consultas y que con el paso del tiempo fueron aumentando los servicios, siendo hasta el año 1995 en donde nace la banca en línea con el Security First National Bank (López, 2022).

Sin embargo, varios autores concuerdan y colocan que el año en el que el E-Banking nació mundialmente fue en 1994.

Según Bernal et al., (2022) menciona que la evolución tecnológica, desarrollada gradualmente a nivel global, ha provocado transformaciones en diversos aspectos de la sociedad, incluyendo el ámbito político, social y económico, este avance ha influido significativamente en el sistema bancario, facilitando la introducción de nuevos procesos que permiten realizar transacciones bancarias desde la comodidad del hogar, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo, posibilitando la compra y pago de bienes, servicios y productos para satisfacer las necesidades de las personas.

En el trabajo de Avendaño (2018) se mencionan cinco etapas para comprender el origen del E-Banking las cuales son:

- En los sesenta, la primera etapa se enfocaba en reducir costos, mejorar productividad y garantizar seguridad, pero enfrentaba limitaciones informáticas y falta de capacitación del personal.
- En los setenta, la segunda fase introdujo el teleproceso en la banca para mejorar servicio al cliente y agilizar gestión, con obstáculos en telecomunicaciones y normativa.
- La tercera etapa en los ochenta buscaba autonomía, nuevos puntos de venta, ofimática y banca electrónica, con problemas en servicios telemáticos, incompatibilidades y vacíos legales.
- En los noventa, la cuarta etapa introdujo la banca online para descentralizar funciones y reducir puntos de venta, enfrentando problemas legales de seguridad.
- La actual quinta etapa, llamada "omnicanalidad", impacta a la generación millennial, permitiendo acceso a recursos bancarios a través de sucursales, internet y teléfonos inteligentes, generando mayor comunicación con el cliente y un cambio cultural en la banca.

Las distintas etapas de evolución en el sector bancario, se observa una clara tendencia hacia la integración de tecnologías para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. Desde la búsqueda inicial de reducción de costos en los años sesenta hasta la actualidad, marcada por la "omnicanalidad", se evidencia un progresivo cambio en la forma en que las instituciones financieras interactúan con sus clientes.

A lo largo de cada fase, los desafíos tecnológicos, normativos y de seguridad han sido puntos críticos que superar, la introducción de la banca online en los años noventa, por ejemplo, representó un hito en la descentralización de funciones, pero también trajo consigo preocupaciones relacionadas con la seguridad de las operaciones, la actual etapa de "omnicanalidad" destaca la importancia de la accesibilidad y la interconexión, especialmente para la generación millennial, evidenciando un cambio cultural en la banca hacia una atención más personalizada y ubicua (Avendaño, 2018).

De acuerdo con Vallejo et al., (2021), durante mucho tiempo, las instituciones bancarias han dependido del trato presencial para asistir a los clientes con sus asuntos, con empleados siempre disponibles para atenderles, sin embargo, con el avance del marketing, el servicio al cliente y los procesos ha surgido la banca electrónica como una opción moderna, permitiendo realizar operaciones bancarias sin necesidad de interacción personal, posibilitando el acceso a las cuentas por Internet para efectuar las transacciones necesarias sin hablar con nadie.

Según Llamuca et al., (2019) en Ecuador, los bancos suelen estar abarrotados con largas filas de clientes esperando ser atendidos en las agencias más importantes. Aunque existen servicios del E-

Banking o banca electrónica, los métodos tradicionales siguen siendo necesarios, ya que algunas transacciones requieren la presencia física del cliente, el empleado bancario, documentos y dinero en efectivo, sin embargo, muchos usuarios se sienten inseguros debido a preocupaciones sobre la seguridad cibernética y la falta de orientación sobre cómo realizar transacciones virtuales, esta situación afecta la competitividad de los bancos en el mercado.

En el ámbito de la competitividad, Romero (2020) considera que, para afrontar la competitividad en su entorno, cada entidad se encuentra en una constante batalla con sus rivales, en medio del cambio constante del mundo actual que favorece a aquellas empresas capaces de implementar tácticas que las hagan competitivas y les permitan mantenerse en el mercado.

### **2.1.3 El origen del nombre E-Banking**

La evolución de la banca tradicional hacia plataformas en línea y la adopción generalizada de servicios bancarios a través de Internet llevaron al uso común del término "E-Banking" para referirse a estas prácticas, no hay un único individuo o entidad que haya acuñado el término; más bien, surgió de manera orgánica a medida que la tecnología y las prácticas bancarias evolucionaron.

El término E-Banking engloba también conceptos como la banca en línea, banca electrónica y banca digital.

### **2.1.4 Servicios que incluyen**

Servicio bancario es la actividad que una entidad financiera desarrolla para servir mediante acciones a sus clientes (Macas et al., 2022).

Según Sánchez (2018) el sistema financiero colombiano tiene como objetivos estratégicos clave la innovación en el servicio y la adopción de nuevas tecnologías como las FinTech y las RegTech. Estas tecnologías se aplican para mejorar las actividades financieras y cumplir con los requisitos regulatorios del sector.

La banca electrónica ofrece servicios innovadores como: Factoraje Internacional

- Servicios de línea de cartas de crédito
- Descuento electrónico para intermediarios financieros
- Consultas de estados financieros
- Apertura de cuentas de ahorro
- Adquirir seguros
- Solicitar préstamos o tarjetas de crédito
- Consulta y pago de servicios
- Bloqueos y pagos de Tarjetas de crédito

- Consulta de inversiones, apertura y renovación de pólizas.
- Certificados bancarios

La aparición de tecnologías disruptivas ha llevado a la banca tradicional a ser más competitiva y ser rápida y precisa en la evaluación de riesgos garantizar la seguridad y protección de datos de los clientes explotar la inteligencia de datos masivos (*big data*) para generar valor de los usuarios ofrecer productos y servicios de acuerdo con la realidad y necesidad de los clientes digitales.

### **2.1.5 Tecnologías usadas por el E-Banking**

#### **Big data (datos masivos)**

El Big Data implica procesos computacionales para analizar grandes cantidades de datos y extraer información relevante para organizaciones. La tendencia futura apunta a la integración masiva del Big Data con la Internet de las cosas en entornos urbanos e industriales, esto implica monitoreo de variables como calidad del aire y temperatura, así como la conexión con sistemas biométricos y cámaras de vigilancia (Márquez, 2020).

#### **Blockchain (cadena de bloques)**

La tecnología blockchain se define como un sistema de registro contable distribuido, descentralizado y encriptado, en este sistema, los individuos tienen la capacidad de almacenar información y llevar a cabo transacciones de manera segura sin la necesidad de recurrir a intermediarios, las transacciones no son registradas en un archivo centralizado, sino en un libro mayor global o hoja de cálculo que utiliza una extensa red peer-to-peer (de igual a igual) para verificar y aprobar dichas transacciones (Corredor y Díaz, 2018).

#### **Cloud Computing (computación en la nube)**

El Cloud Computing se refiere a servidores en línea que responden a solicitudes en cualquier momento, la información o servicios que ofrecen son accesibles desde cualquier dispositivo y ubicación mediante conexión a internet. Estos servidores son proporcionados por diversos proveedores de alojamiento, distribuidos globalmente, lo que resulta en una reducción de costos, una mayor disponibilidad y la garantía de seguridad para prevenir posibles intervenciones de hackers u otras amenazas contra la integridad de la información almacenada en la nube (Cabral, 2018).

#### **Inteligencia artificial**

La inteligencia artificial abarca el ámbito científico de la informática, concentrándose en desarrollar programas y mecanismos capaces de exhibir comportamientos que se consideran inteligentes, es decir, la inteligencia artificial representa la idea de que las máquinas pueden pensar de manera similar a los seres humanos (Margarita, 2020).

La inteligencia artificial (IA) se puede conceptualizar como el empleo de tecnologías para replicar la inteligencia humana mediante máquinas o sistemas programados para llevar a cabo acciones

humanas, tales como el procesamiento de información, el razonamiento, la corrección, la validación, entre otras (Alarcón et al., 2020).

### **Tecnología biométrica**

La legislación ha caracterizado los datos personales como aquella información que posibilita la identificación de una persona o la hace identificable, asociándola a un grupo específico de individuos, este tipo de información abarca elementos como el nombre, la dirección, la filiación, el patrón de voz o la forma de la mano (Quintanilla, 2020).

La tecnología biométrica es un conjunto de métodos y dispositivos que utilizan características físicas o comportamentales únicas de un individuo para autenticar su identidad. Ejemplos comunes incluyen huellas dactilares, reconocimiento facial, iris, voz y patrones de venas.

De acuerdo con Quintanilla (2020), en el E-Banking, la tecnología biométrica se emplea para mejorar la seguridad y la autenticación de los usuarios. Algunos usos específicos incluyen:

- 1. Identificación del Usuario:** Utilización de huellas dactilares, reconocimiento facial o escaneo de iris para verificar la identidad de un usuario al acceder a plataformas de banca en línea.
- 2. Autorización de Transacciones:** Confirmación segura de transacciones mediante la autenticación biométrica, lo que añade una capa adicional de seguridad en comparación con métodos tradicionales de contraseña.
- 3. Prevención de Fraudes:** Detección de posibles actividades fraudulentas a través del monitoreo biométrico, ya que es más difícil replicar o falsificar características biométricas únicas.
- 4. Experiencia del Usuario:** Mejora de la experiencia del usuario al proporcionar métodos de autenticación más rápidos y convenientes, eliminando la necesidad de recordar contraseñas complejas.
- 5. Seguridad en Dispositivos Móviles:** Integración de tecnología biométrica en dispositivos móviles para garantizar un acceso seguro a aplicaciones de banca en línea a través de huellas dactilares o reconocimiento facial.

#### **2.1.6 Los clientes de una banca electrónica/E-Banking**

De acuerdo con Vallejo et al., (2021) durante varios años, la banca ofreció sus servicios a la comunidad basándose en la atención humana, ya que siempre era una persona quien asistía a los usuarios, el avance en las áreas de marketing, servicio al cliente y desarrollo de procesos trajo consigo la introducción de la banca electrónica. En contraste, los clientes actuales de la banca electrónica

administran sus finanzas de manera integral a través de plataformas digitales, disfrutando de una experiencia flexible, valorando especialmente la sencillez, la eficiencia y la conveniencia de acceder a información actualizada sobre sus productos financieros y realizar operaciones en cualquier momento y lugar, evitando así trámites burocráticos engorrosos.

Según el autor Tomás (2022), las generaciones millennial y Z, definidas respectivamente como aquellos nacidos aproximadamente entre 1983 y 1993, y entre 1994 y 2010, exhiben una profunda familiaridad con las redes sociales, las aplicaciones móviles para solicitar transporte, los servicios de mensajería instantánea, las plataformas de entrega de comida, la reproducción de videos en línea y las plataformas de streaming. Estos segmentos demográficos perciben la digitalización como algo inherente a su entorno, dado que han crecido inmersos en ella desde temprana edad, por consiguiente, la noción de tener que desplazarse a una sucursal física para llevar a cabo trámites burocráticos les resulta anacrónica, evocando prácticas propias de generaciones pasadas, como las de sus ancestros. La exigencia de iniciar proyectos y expandirse impulsa a las personas a adentrarse en el ámbito tecnológico de la innovación (Puente et al., 2022).

Según la Banco Central del Ecuador, (2024) de los medios de pago electrónicos como las tarjetas de crédito, débito y prepago también son ampliamente utilizados por la ciudadanía. En diciembre de 2023, las tarjetas de crédito gestionaron el mayor número de operaciones con 201 millones de transacciones, alcanzando un monto de USD 14.713 millones, además, entre 2021 y 2023, se registró un incremento del 33% en el valor de facturación y del 40% en el número de transacciones realizadas con tarjetas de crédito.

Existen diferentes tipos de usuarios según Muñoz (2010) extraído de Schwaiger y Locarek-Junge (1998) en los cuales se mencionan los siguientes perfiles:

- **Innovadores reales (“soberanos”):** Se trata de individuos que se ven atraídos por los avances tecnológicos y los menores costes de transacción que ofrecen. Son los pioneros en la utilización de los servicios intensivos en tecnología y banca directa.
- **Seguidores (“calmados”):** Son individuos adoptadores rápidos de innovaciones tecnológicas sin mostrar una preocupación hacia la pérdida de contacto personal al usar una comunicación electrónica. Muestran igualmente cierto interés en ofertas de banca directa.
- **Despreocupado:** Se basan en el confort ofrecido por el servicio, no les importa la pérdida de contacto personal, aunque demuestran una mayor preocupación en lo que a seguridad y confidencialidad de la información se refiere.

Los resultados obtenidos del estudio de Quintero et al., (2022) demuestran que las personas con estratos sociales más altos, es decir, mejor educación y nivel económico para permitirse equipos electrónicos que utilicen internet es más probable el uso de la banca electrónica, demostrando que

los segmentos de la población que se encuentran excluidos de este tipo de servicios requieren de una propuesta más inclusiva.

La “Inclusión financiera digital” como menciona Vargas (2021), se puede definir como la adopción de servicios financieros formales a través de plataformas digitales y la incorporación de estos servicios por parte de sectores de la población que tradicionalmente han sido marginados del sistema financiero y han recibido una atención limitada por parte de las instituciones del sector. Estos servicios deben ser personalizados según las necesidades de los usuarios y ofrecidos de forma ética, con tarifas accesibles tanto para los consumidores como para los proveedores, asegurando de esta manera la viabilidad a largo plazo.

### **2.1.7 Beneficios del E-Banking**

De acuerdo el autor Treviño et al., (2021), el uso de la banca móvil conlleva beneficios positivos para los individuos que la utilizan, al proporcionarles ventajas significativas en su rutina diaria, esta facilidad les permite realizar transacciones bancarias desde cualquier ubicación sin necesidad de visitar físicamente una sucursal o cajero automático, ya que pueden llevar a cabo estas operaciones a través de dispositivos móviles u otros dispositivos con acceso a internet. Este escenario tiene un impacto positivo al disminuir el riesgo de robos relacionados con las transacciones presenciales.

Unas de las ventajas del E-Banking según Villarejo et al., (2018) manifiesta que las ventajas asociadas con la banca en línea son variadas y significativas, entre ellas se destaca la disponibilidad ininterrumpida las 24 horas, los 7 días de la semana, lo que permite acceder al servicio en cualquier momento sin necesidad de hacer fila, además, proporciona un entorno privado para llevar a cabo operaciones y transacciones financieras, garantizando la confidencialidad de los usuarios. Para las personas de edad avanzada, este servicio representa una ventaja adicional, al no tener limitaciones físicas para disfrutar de sus beneficios.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

#### **3.1.- Tipo de investigación**

##### **Documental**

La metodología de nuestro proyecto se fundamenta en una investigación documental que aborda la comprensión y descripción de fenómenos a través de la recopilación y análisis de información proveniente de fuentes documentales. Guevara et al., (2020) citó a Martínez (2018) quien, a su vez, citó a Sabino (1992), en donde menciona que este tipo de investigación se enfoca en describir las características clave de conjuntos homogéneos de fenómenos. Para lograrlo, emplea criterios sistemáticos que ayudan a comprender la estructura o el comportamiento de los fenómenos bajo estudio, además, facilita información que puede ser comparada con la obtenida de otras fuentes.

La investigación documental como menciona Tancara (1993) conlleva la aplicación de diversos métodos y técnicas para la búsqueda, procesamiento y archivo de información contenida en documentos, no obstante, trasciende la mera recopilación de datos, involucrando la presentación sistemática, coherente y debidamente fundamentada de nueva información en un contexto científico, así, no se concentra exclusivamente a la búsqueda de documentos vinculados a un tema particular.

##### **Descriptiva**

El presente proyecto adopta un enfoque descriptivo, puesto que las variables que se presentan requieren de una comprensión en sus características, para de este modo realizar un análisis de estas. En relación a lo mencionado por Manterola et al., (2019), la investigación descriptiva es del tipo de estudio observacional mencionando que los estudios descriptivos se centran en describir las variables dentro de un conjunto de sujetos durante un periodo de tiempo determinado, generalmente breve, sin la inclusión de grupos de control, puesto que las variables que se presentan requieren de una comprensión en sus características, para de este modo realizar un análisis entendible de lo que se quiere transmitir.

En un estudio de carácter descriptivo, mencionan Ochoa y Yunko, (2021) es fundamental el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis y los métodos empleados estén coherente y adecuadamente alineados con los fines de la investigación, esta alineación asegura la integridad metodológica y refuerza la relevancia de los hallazgos obtenidos.

Con respecto a lo señalado anteriormente el estudio estará respaldado con datos estadísticos proporcionados por los diferentes instrumentos de recolección de datos, en este caso el uso de entrevistas y encuestas, realizadas a instituciones financieras y usuarios, con preguntas en escala de Likert y Dicotómicas, por lo tanto, el trabajo no solo representa descripciones de las variables, así

mismo, busca el vínculo de lo descrito con la realidad del entorno en cuestión a la evolución de la herramienta E-Banking en la ciudad de Machala, en el periodo 2023.

### **3.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación elegido para este proyecto es de carácter descriptivo, por ende, este enfoque metodológico ha sido seleccionado en función de los objetivos y particularidades del estudio, por consiguiente, los objetivos específicos han sido formulados con el fin de describir diversos aspectos del E-Banking. Esta elección refleja la naturaleza única del nivel de investigación seleccionado, el cual permite abordar de manera integral la pregunta de investigación planteada.

Los estudios descriptivos analizan las variables de estudio evaluando sus características, propiedades y componentes, con el objetivo de realizar un análisis detallado que permita identificar las interacciones con su entorno, y determinar los factores que influyen en su caracterización (Ochoa y Yunkor, 2021).

### **3.3 Diseños de investigación**

El trabajo de investigación será abordado por el diseño transversal y no experimental, puesto que, el primero se acopla a las necesidades del proyecto, ya que, se va a utilizar en un periodo específico en el tiempo, y consecuentemente con respecto al segundo enfoque, no se pretende manipular las variables de estudio, más, simplemente observar el comportamiento de ellas. El diseño transversal mide las variables en un periodo de tiempo (Rebollo y Ábalos , 2022).

Según Cabrera (2023) sostiene que el diseño no experimental constituye una metodología de investigación donde el investigador se abstiene de manipular directamente las variables independientes, en lugar de ello, se dedica a observar y registrar el comportamiento natural de estas variables, tal como se manifiestan en su entorno original, este enfoque se emplea para analizar fenómenos complejos tal como se presentan en la vida real, sin intervenir en su desarrollo.

### **3.4 Métodos de Investigación**

El enfoque metodológico de esta investigación es principalmente descriptivo y cualitativo, la investigación descriptiva se empleará para delinear y conceptualizar el fenómeno del E-Banking y sus beneficios en la ciudad de Machala, en el periodo 2023. El enfoque cualitativo permitirá una exploración profunda y detallada de los beneficios percibidos del E-Banking, así como de los cambios y tendencias en el sector financiero durante el periodo de estudio.

En la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno (Galarza , 2020).

La investigación cualitativa se enfoca en cómo ocurren las situaciones o hechos, de modo que se ocupa de las actitudes, las creencias o las formas en las que las personas dan sentido e interpretan las experiencias que atraviesan (Valle et al., 2022).

### **3.5 Instrumentos de recolección de datos**

Para el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta dos instrumentos de recolección de datos como lo son la encuesta y la entrevista, con el fin de identificar y detallar los beneficios que el E-Banking proporciona a los usuarios, destacando las ventajas y mejoras significativas, además de evaluar cual es la aplicación del E-Banking en las instituciones financieras, su impacto y relevancia en sus operaciones.

#### **3.5.1 Población universo**

Con respecto a lo mencionado anteriormente, la población universo que se considera es de la ciudad de Machala y las entidades financieras presentes en la zona.

La población objeto de estudio que engloba al trabajo investigativo se dividirá en dos partes, por el motivo de los dos instrumentos de recolección de datos, (encuestas y entrevistas) los cuales están dirigidos a la población en general de la ciudad de Machala y a su vez a los responsables de las diferentes instituciones financieras que se encuentran realizando sus operaciones en esta misma localidad, en este sentido, tenemos que la población de la ciudad de Machala según el INEC, (2022) es de 306.309 habitantes, por otro lado, tenemos que existen 19 entidades financieras entre Bancos y Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Machala.

#### **3.5.2 Tamaño de la muestra**

La representación mostrada a continuación representa el modelo matemático que se llevó a cabo para determinar el tamaño de la muestra para realizar la encuesta dirigida a usuarios. El resultado fue de 173 personas a encuestar, se detalla de la siguiente manera: como primer punto tenemos que,  $N$  representa la población o universo conocida que en este caso es de 306.309 habitantes,  $K$  por otra parte representa el margen de error o sesgo, que es de 5% (0.05); y como resultado ( $m$ ) siendo el tamaño de la muestra, sin embargo, se logró superar con 242 lo cual da un mejor nivel de certeza a los resultados.

Para la situación de las entrevistas, hemos considerado abarcar un 60% de las instituciones financieras presentes en la ciudad de Machala, puesto que existe la limitante del tiempo tanto de los investigadores como para los representantes de las entidades financieras.

$$m = \frac{N}{(N - 1) * K^2 + 1}$$

$$m = \frac{306.309}{(306.309 - 1) * (0.05)^2 + 1}$$

$$m = \frac{306.309}{305.309 * (0.0025) + 1}$$

$$m = \frac{306.309}{0.7632725 + 1}$$

$$m = \frac{306.309}{1.763272}$$

$$m = 173$$

### 3.6 Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se optó por recolectar datos mediante encuestas para enfocarse en los usuarios y entender diversos aspectos importantes considerados en el estudio. López y Pérez, (2011) mencionan que la encuesta es una técnica de investigación que utiliza procedimientos estandarizados para recopilar y analizar datos de una población específica, su objetivo es explorar, describir, predecir y/o explicar diversas características de esa población. El principal instrumento de esta técnica es el cuestionario, que permite recolectar información por escrito sin la intervención directa del investigador, el objetivo es identificar y detallar los beneficios que el E-Banking ofrece a los usuarios, resaltando las ventajas y mejoras significativas en su experiencia financiera.

Como segundo instrumento, se utilizaron entrevistas dirigidas a distintas instituciones que operan en la ciudad de Machala, con el fin de evaluar la implementación del E-Banking en estas instituciones financieras, examinando su impacto y relevancia en sus operaciones.

La entrevista es una técnica de recolección de datos que consiste en un diálogo entre el investigador y el entrevistado, quien generalmente tiene conocimientos en el tema de investigación. Es importante que haya interacción y diálogo para obtener información detallada, ampliar datos y recopilar nuevas ideas (López y Pérez, 2011).

### 3.7 Presentación de resultados

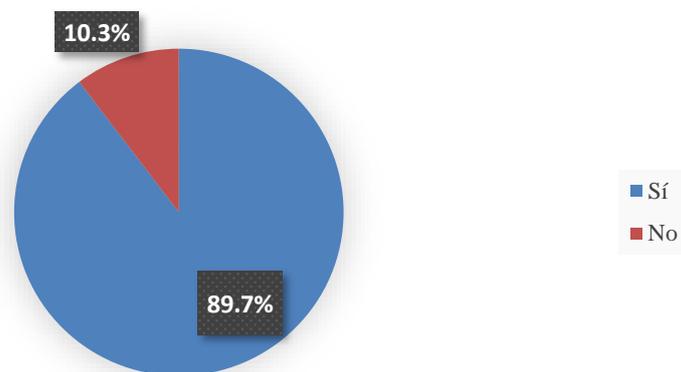
#### 3.7.1 Análisis e interpretación de resultados

##### 3.7.1.1 Encuesta

En la presente investigación, se ha optado por una encuesta de 16 preguntas como técnica de recolección de datos, debido a su eficacia en la obtención de información de manera accesible. Esta encuesta será aplicada a los usuarios del E-Banking (banca electrónica) con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.

**Figura 1**

### ¿Utiliza servicios de E-Banking en alguna institución financiera?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

#### **Análisis:**

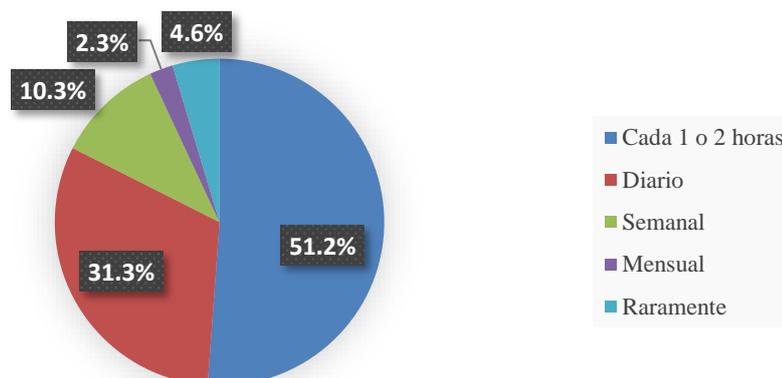
En la figura 1, se puede apreciar que, en base al tamaño de la muestra por conveniencia de los usuarios, de los cuales el 89.7% si utilizan la banca electrónica y 10.3% no.

#### **Interpretación de resultados:**

La mayoría de la muestra encuestada denotan una mayoría de participantes que utilizan los servicios del E-Banking (banca electrónica), siendo así que, la población en la ciudad de Machala ya se encuentra ciertamente familiarizada con este servicio.

**Figura 2**

## ¿Con qué frecuencia utiliza el E-Banking?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

En la figura 2, la mayoría de los usuarios el 51.2% de E-Banking utilizan cada 1 o 2 horas estos servicios con alta frecuencia. El uso diario es del 31.3% de los usuarios acceden diariamente al E-Banking. La frecuencia semanal es del 10.3% de los usuarios utiliza E-Banking semanalmente. Mensualmente solo el 2.3% de los usuarios utiliza el E-Banking mensualmente, finalmente tenemos que el 4.6% de los usuarios utiliza el E-Banking raramente.

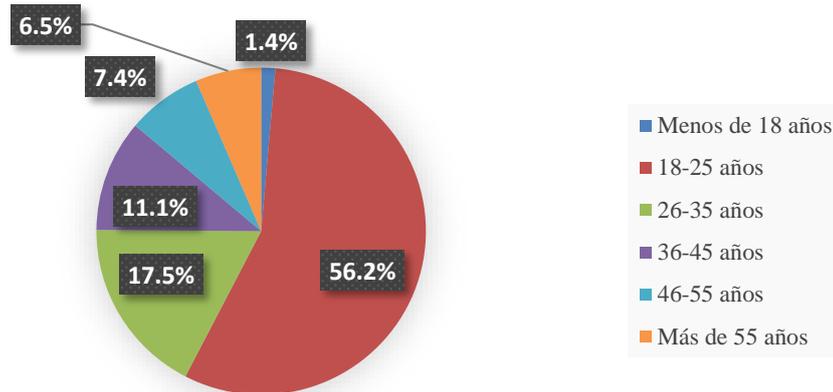
### **Interpretación:**

Más de la mitad de los usuarios utilizan el E-Banking con mucha frecuencia (cada 1 o 2 horas o diariamente) para realizar actividades financieras diarias, lo que puede indicar una alta satisfacción con el servicio y su conveniencia. Un poco más de un cuarto de los usuarios utilizan este servicio diariamente también reflejando un uso frecuente y regular, mostrando que una proporción de usuarios considera el E-Banking como una herramienta esencial en su vida cotidiana.

Los usuarios que utilizan el E-Banking de forma semanal, mensual o raramente, podría beneficiarse de iniciativas que promuevan un uso más frecuente, como la introducción de nuevas funcionalidades, mejoras en la experiencia de usuario, o campañas educativas sobre los beneficios del E-Banking.

**Figura 3**

### ¿En qué rango de edad se encuentra?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

#### **Análisis:**

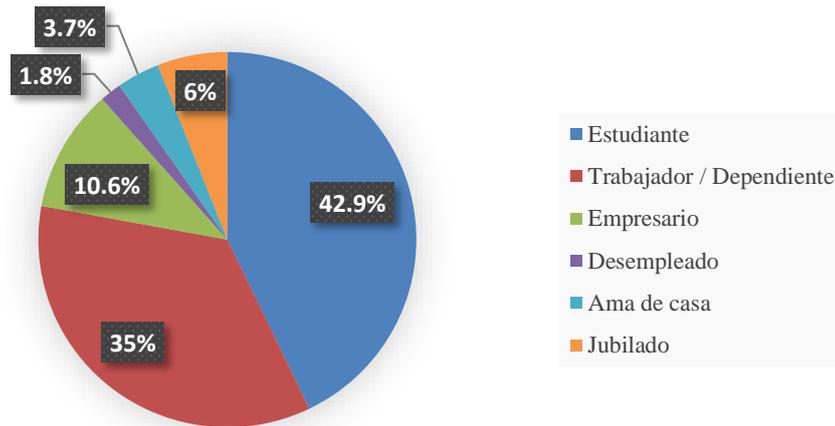
En la figura 3, se puede observar que el 56.2% de usuarios pertenece al grupo de edad de 18-25 años es la mayor proporción de jóvenes mayoría de edad, que están en una fase de mayor uso de la tecnología. El 17.5% de usuarios de 26-35 años indica que también utilizan los servicios del E-Banking, para gestionar sus finanzas, el 11.1% de usuarios entre la edad de 36-45 años menciona que también ocupan la banca electrónica por la necesidad de controlar y planificar sus finanzas, el 7.4% de usuarios de 46-55 años este grupo pueden estar en una etapa avanzada de su carrera profesional y tienen necesidades financieras especificadas, el 6.5% de usuarios de más de 55 años tiene una representación considerable en el uso del E-Banking para gestionar sus ahorros y otros ingresos y por último el 1.4% de los usuarios adolescentes empiezan a recibir sus primeros ingresos.

#### **Interpretación:**

Estos resultados indica que el rango de edades de los usuarios del E-Banking según la edad, son los jóvenes de mayoría de edad mostrando una mayor participación inicial en la banca electrónica, son usuarios activos que valoran la conveniencia de la plataforma del E-Banking para gestionar sus finanzas, de la misma manera los adultos de mediana edad y mayores ocupan la banca electrónica, pero con una menor frecuencia.

**Figura 4**

### ¿Cuál es su ocupación principal?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

En la figura 4, los estudiantes representan con un 42.9%, el grupo más grande que utiliza servicios de E-Banking. El 35% de los usuarios son trabajadores dependientes. Los empresarios representan el 10.6%, son usuarios activos de este servicio. El siguiente grupo son las personas desempleadas con el 1.8% siendo este el grupo más pequeño de usuarios del E-Banking. Las amas de casa con un 3.7%, y finalmente las personas jubiladas representan el 6% de los usuarios.

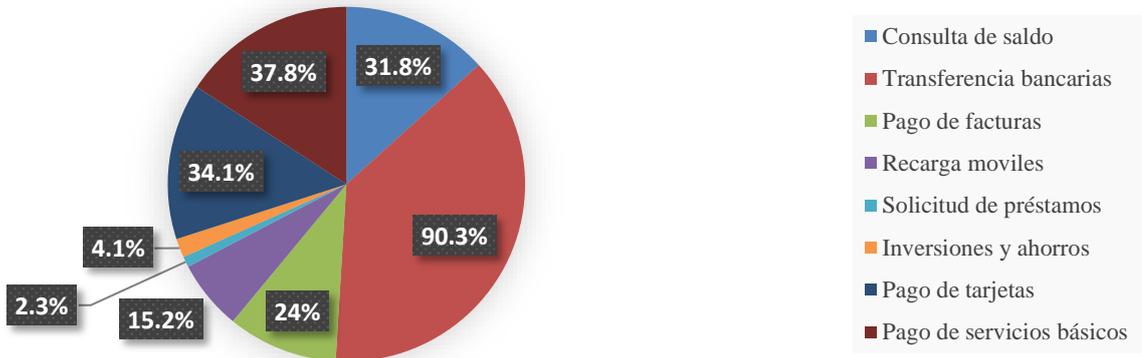
**Interpretación:**

En Machala, la mayoría de los usuarios del E-Banking son estudiantes, lo que sugiere que los jóvenes en formación académica son usuarios activos de estos servicios, esta tendencia se debe probablemente a su familiaridad con la tecnología y a la necesidad de gestionar sus finanzas de manera eficiente. Asimismo, los trabajadores dependientes encuentran conveniente utilizar estos servicios para manejar sus transacciones financieras, reflejando una alta adopción del E-Banking entre las personas en edad productiva y en formación académica.

Por otro lado, los empresarios recurren al E-Banking principalmente para gestionar sus cuentas comerciales y transacciones. Las amas de casa, aunque tienen una posible menor necesidad de este servicio, también participan, pero en menor medida. Los desempleados y jubilados representan una proporción menor de usuarios, posiblemente debido a una menor necesidad percibida o a barreras tecnológicas.

**Figura 5**

## ¿Qué servicios de E-Banking utiliza con mayor frecuencia? (Seleccione más de uno)



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

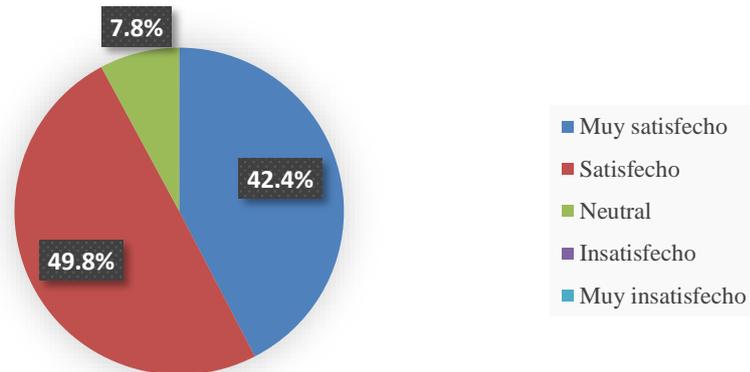
En la figura 5, de la totalidad de los usuarios encuestados el 90.3%, aseguran que el beneficio que ha dado el E-Banking (banca electrónica) son las transferencias, 37.8% de usuarios encuestados que utilizan el E-Banking, implementan medidas de pagos de servicios básicos continuo de servicios financieros, 34.1% de usuarios utilizan con mayor frecuencia el pago de tarjeta, 31.8% usuarios sostiene que la banca electrónica ofrece consultar el saldo de la cuenta, 24% de usuarios prefieren pagar sus facturas por medio del E-Banking, 15.2% de usuarios optan en hacer recargas móviles, 4.1% de los usuario hacen el uso para inversiones y ahorros, finalmente el 2.3% de los usuarios buscan la facilidad de sacar solicitudes de préstamos.

### **Interpretación:**

Una gran mayoría de usuarios valora la capacidad de realizar transferencias bancarias desde cualquier lugar con acceso a internet, subrayando la conveniencia de esta funcionalidad, además, un número significativo de usuarios utiliza el E-Banking para pagos de servicios básicos y manejo de finanzas personales sin requerir conocimientos técnicos avanzados, por otra parte la posibilidad de consultar el saldo de la cuenta desde cualquier ubicación elimina la necesidad de visitas físicas al banco, otros usuarios aprecian la capacidad de dar seguimiento al pago de facturas en tiempo real, mientras que algunos destacan la facilidad de hacer recargas móviles y gestionar inversiones y ahorros, finalmente, una minoría valora la opción de solicitar préstamos en línea, optimizando así su tiempo y simplificando el proceso.

**Figura 6**

## ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del E-Banking?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis e interpretación:**

En la figura 6, con un 42.4%, una gran parte de los usuarios está muy satisfecha con la facilidad de uso del E-Banking. Esto indica que la interfaz y la experiencia de usuario son altamente efectivas y agradables para muchos. El 49.8% de los usuarios está satisfecho con la facilidad de uso. Combinado con los "muy satisfechos", esto significa que casi el 92.17% de los usuarios tiene una percepción positiva de la facilidad de uso del E-Banking. El 7.8% de los usuarios tiene una opinión neutral sobre la facilidad de uso del E-Banking.

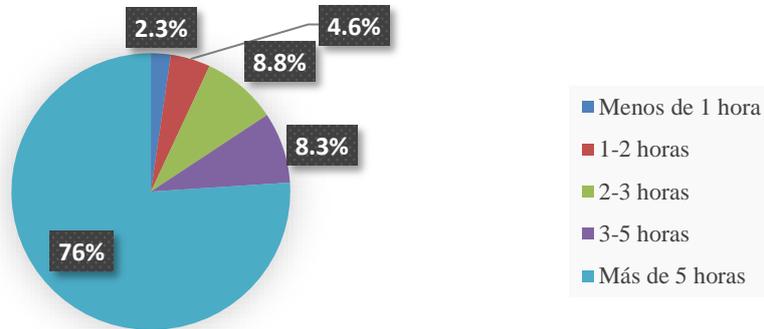
### **Interpretación:**

La mayoría de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con la facilidad de uso del E-Banking, lo que refleja una interfaz de usuario bien diseñada y fácil de navegar. Aunque no hay insatisfacción, los usuarios neutrales indican que hay margen para mejorar aún más la experiencia de usuario para que sea más atractiva y útil para todos.

Esto sugiere que, si bien estos usuarios no tienen problemas significativos, tampoco encuentran la experiencia excepcionalmente buena, finalmente, no hay usuarios que se consideren insatisfechos o muy insatisfechos con la facilidad de uso del E-Banking. Esto es un indicador muy positivo de que la plataforma no presenta problemas graves de usabilidad.

**Figura 7**

**¿Cuánto tiempo cree que ahorra  
utilizando el E-Banking en  
comparación con las transacciones en la  
sucursal?**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

En la figura 7, se destaca que los usuarios que utilizan la banca electrónica se ahorran más de 5 horas, es decir, el 76%, permitiendo gestionar sus finanzas de manera rápida y conveniente. Con relación al 8.8% de usuarios se muestra que el ahorro de tiempo es de entre 2-3 horas, continuando el 8.3% señalan un ahorro más considerable de 3-5 horas, el 4.6% señala un ahorro de 1-2 horas, finalmente el 2.3% menciona que el ahorro de tiempo utilizando el E-Banking es de menos de una hora.

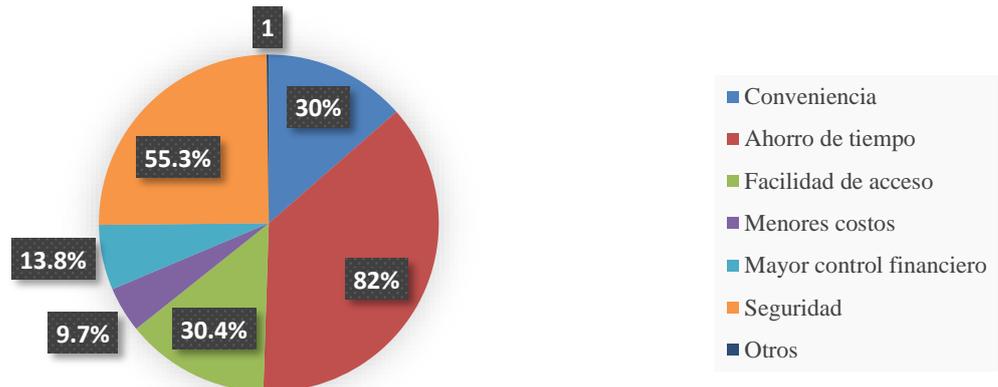
**Interpretación:**

El uso del E-Banking resalta una ventaja considerable, brindando beneficios como, el ahorro de tiempo, mejoras en la experiencia del cliente y la optimización eficiente operativa en un entorno financiero cada vez más dinámico y competitivo.

Los presentes resultados evidencian que, aunque la mayoría de los usuarios percibe un ahorro de tiempo considerable, hay variaciones en la cantidad de tiempo ahorrado según la experiencia individual con el E-Banking.

**Figura 8**

**¿Qué beneficios ha experimentado al utilizar el E-Banking? (Seleccione todos los que correspondan)**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

En la figura 8, con un 82% de los usuarios, el ahorro de tiempo es el beneficio más destacado que los usuarios han experimentado al utilizar el E-Banking, El 55.3% de los usuarios perciben la seguridad como un beneficio significativo. Con un 30.4% de los usuarios, la facilidad de acceso es un beneficio importante para muchos usuarios. El 30% de los usuarios consideran la conveniencia como un beneficio clave, destacando la comodidad y simplicidad del E-Banking. Con un 13.8% de los usuarios, este beneficio muestra que una parte significativa de los usuarios aprecia la capacidad de gestionar y monitorear sus finanzas de manera más efectiva mediante el E-Banking. El 9.7% mencionan que los menores costos son uno de los beneficios a destacar.

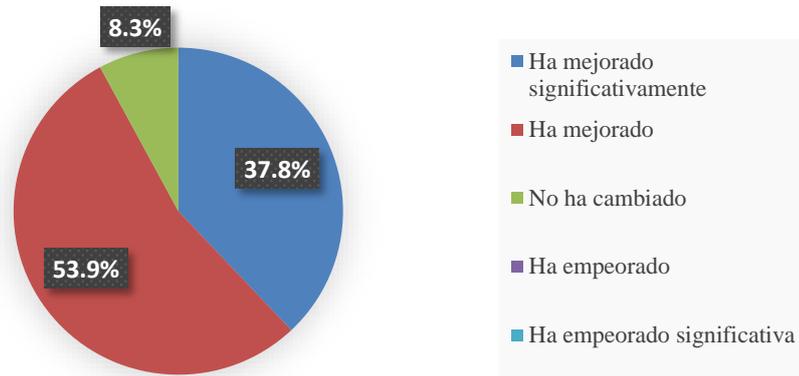
**Interpretación:**

Los beneficios más significativos del E-Banking para los usuarios en Machala son el ahorro de tiempo y la seguridad, esto sugiere que los usuarios valoran enormemente la eficiencia y rapidez que ofrece el servicio, así también, indicando que las medidas de seguridad implementadas son efectivas y generan confianza entre los usuarios, estos factores son los que más contribuyen a la adopción y satisfacción de los usuarios con los servicios del E-Banking.

Aunque la conveniencia y la facilidad de acceso también son valorados, hay oportunidades para destacar y mejorar la percepción de beneficios como el mayor control financiero y menores costos, reflejando la conveniencia de poder acceder a servicios bancarios desde cualquier lugar y en cualquier momento.

**Figura 9**

## ¿Cómo ha mejorado el E-Banking su experiencia financiera general?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

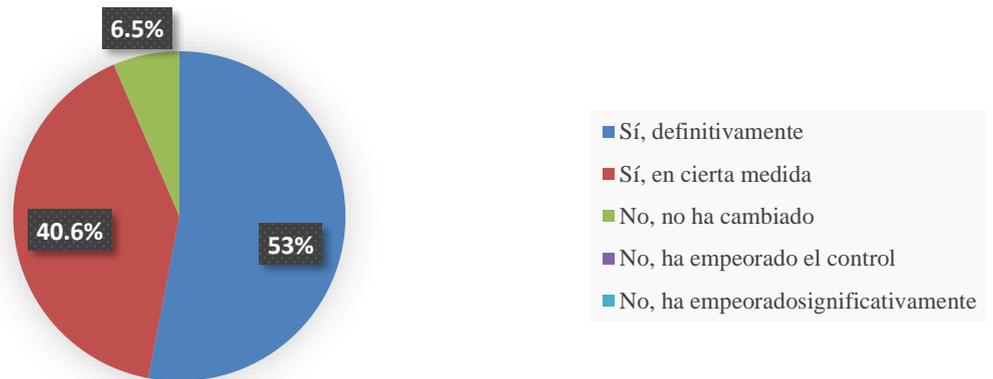
En la figura 9, se puede apreciar que el 53.9% de usuarios han experimentado avances de mejora significativos, 37.8% de usuarios indica que ofrecen una mejora significativamente en la información financiera, mientras que un 8.3% menciona que no ha cambiado su experiencia financiera.

### **Interpretación:**

El análisis refleja que el E-Banking, ha supuesto una mejora significativa en la experiencia financiera de los usuarios, por lo tanto, es una herramienta que ha beneficiado mucho a la sociedad pudiéndose notar en términos de funcionalidad, velocidad, seguridad y accesibilidad, sin embargo, aun se puede apreciar que, para cierto segmento de la población no ha significado un cambio notable en su gestión financiera, puede deberse a la familiaridad que algunos usuarios experimentan a anteriores formas de utilizar la banca.

**Figura 10**

**¿Considera que el E-Banking le ha dado mayor control sobre sus finanzas?**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

En la figura 10, definitivamente con un 53%, la mayoría de los usuarios siente que el E-Banking les ha proporcionado un mayor control sobre sus finanzas de manera significativa. La opción Sí, en cierta medida, representa que el 40.6% de los usuarios considera que el E-Banking les ha dado mayor control sobre sus finanzas en alguna medida. Con el 6.5% se refleja que los usuarios indican que no han notado un cambio en su control financiero con el uso del E-Banking.

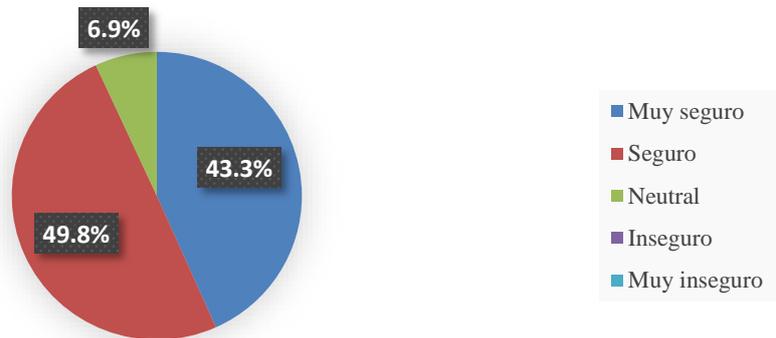
**Interpretación:**

La mayoría de los usuarios siente que el E-Banking ha mejorado su control financiero, ya sea de manera significativa o en cierta medida, esto refleja una percepción positiva del E-Banking como una herramienta útil para la gestión financiera personal, aunque una pequeña proporción no ha notado cambios, este grupo podría beneficiarse de una mayor educación sobre las funcionalidades del E-Banking y cómo pueden utilizarlo para mejorar su control financiero.

Finalmente se puede destacar que el E-Banking, al menos, no está perjudicando la capacidad de los usuarios para manejar sus finanzas, siendo así un indicador positivo de esta herramienta.

**Figura 11**

## ¿Qué tan seguro se siente utilizando los servicios de E-Banking?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

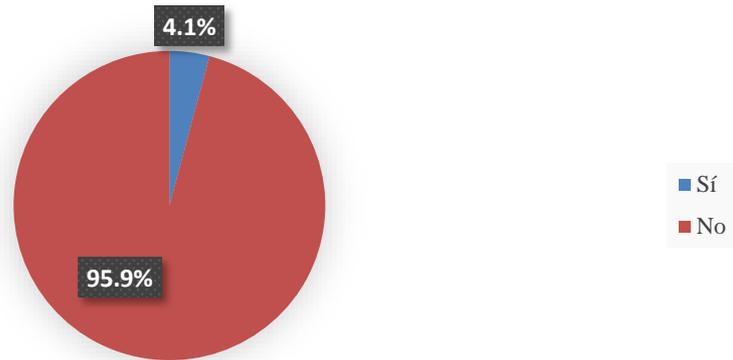
En la figura 11, se puede observar que 49.8% de usuarios manifiestan que se sienten seguros al momento de utilizar los servicios de E-Banking (banca electrónica), 43.3% de usuarios nos indica que se sienten muy seguros con el servicio, mientras que 6.9% usuarios pueden sentirse cómodos utilizando el servicio.

### **Interpretación:**

En los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de los encuestado encuentran el E-Banking extremadamente seguro, valorando la conveniencia y la rapidez de realizar operaciones básicas, sin embargo, otros pueden tener preocupación que afectan su percepción y uso del servicio, debido a una falta de conocimientos en el uso de plataformas digitales o el uso de dispositivos electrónicos, que aunque, muy beneficiosos y correctos en su funcionamiento, el error humano en su manipulación podría generar errores, o experiencias negativas relacionadas.

**Figura 12**

**¿Ha experimentado algún problema de seguridad al utilizar el E-Banking?**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

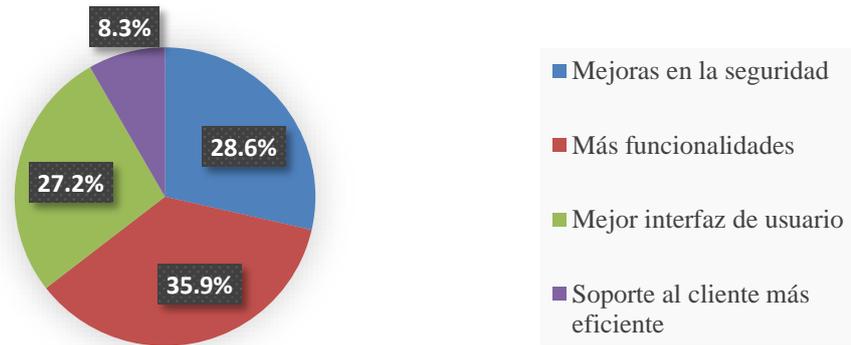
En la figura 12, con un 95.9%, la gran mayoría de los usuarios no ha experimentado problemas de seguridad al utilizar el E-Banking. Por el contrario, el 4.1% de los usuarios ha experimentado problemas de seguridad.

**Interpretación:**

La percepción de seguridad del E-Banking es extremadamente alta, los usuarios reportan que no han tenido problemas de seguridad, esto sugiere que las medidas de seguridad actuales son efectivas y están bien implementadas, generando una alta confianza entre los usuarios. Aunque los problemas de seguridad reportados son mínimos, es importante investigar estos casos para entender mejor las vulnerabilidades y mejorar las medidas de seguridad, para mantener y mejorar la percepción de seguridad.

**Figura 13**

### ¿Qué mejoras le gustaría ver en los servicios de E-Banking?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

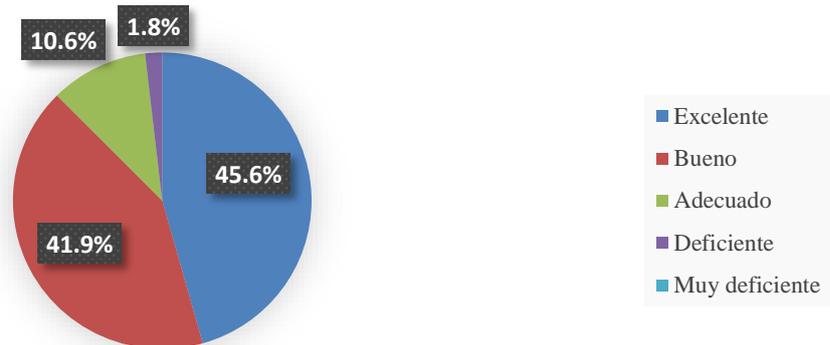
En la figura 13, se observa que el 35.9% de los usuarios prefieren que existan más funcionalidades disponibles en las plataformas del E-Banking, el 28.6% de usuarios buscan mejoras en la seguridad para garantizar la protección de sus datos personales y financieros, un 27.2% de usuarios desean una interfaz más intuitiva y finalmente el 8.3% de usuarios opina que el soporte al cliente sea más eficiente.

**Interpretación:**

El análisis nos muestra que la implementación de estas mejoras no solo aumentaría la satisfacción y confianza de los usuarios, sino que también fomentaría un uso más amplio de la banca electrónica, por ejemplo, con mejoras en la seguridad el usuario podría aumentar el uso de plataformas digitales para gestionar de forma más eficaz y eficiente su dinero, siendo así, un aumento de clientes para las instituciones financieras, esto junto a un software optimizado y amigable con el usuario.

**Figura 14**

## ¿Cómo calificaría el soporte al cliente relacionado con el E-Banking?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

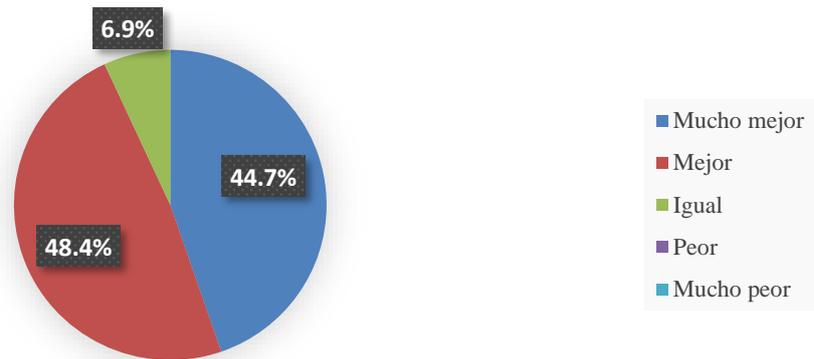
En la figura 14, casi la mitad de los usuarios 45.6% califica el soporte al cliente relacionado con el E-Banking como excelente. El 41.9% de los usuarios considera que el soporte al cliente es bueno. El 10.6% de los usuarios califica el soporte como adecuado. Solo el 1.8% de los usuarios considera que el soporte al cliente es deficiente.

### **Interpretación:**

La mayoría de los usuarios califica el soporte al cliente relacionado con el E-Banking como bueno o excelente, lo que refleja un alto nivel de satisfacción general con el servicio. Aunque la satisfacción es alta, hay una oportunidad para mejorar el soporte al cliente para aquellos que lo consideran adecuado, este pequeño grupo indica que hay algunos problemas que deben ser abordados para mejorar su experiencia. Un punto positivo es que no hay usuarios que califiquen el soporte al cliente como muy deficiente, lo que es un indicador bueno de que no hay problemas graves en el servicio.

**Figura 15**

**¿Cómo se compara el E-Banking con otros métodos de banca que ha utilizado?**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

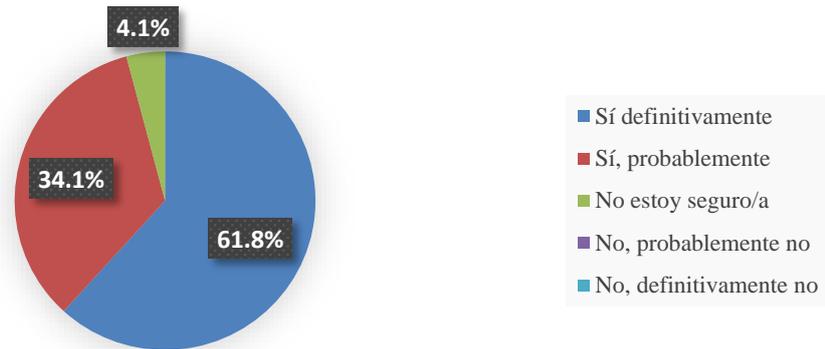
En la figura 15, se puede apreciar que la encuesta realizada nos muestra que el 48.4% de usuarios encuentran el E-Banking mejor, el 44.7% usuario consideran altamente mucho mejor, mientras el 6.9% usuario mantiene una postura igual hacia el E-Banking con respecto a otros métodos de banca.

**Interpretación:**

El análisis nos muestra que el E-Banking es generalmente bien recibido, siendo considerado mucho más satisfactorio por la mayoría de los usuarios debido a su conveniencia, rapidez y seguridad, a comparado a otros métodos de banca en la ejecución de operaciones.

**Figura 16**

**¿Recomendaría el uso del E-Banking a otros usuarios?**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

En la figura 16, con un 61.8%, una mayoría significativa de los usuarios recomendaría definitivamente el uso de E-Banking a otros. El 34.1% de los usuarios recomendaría probablemente el E-Banking a otros. Un 4.1% de los usuarios no está seguro de si recomendaría el E-Banking a otros.

**Interpretación:**

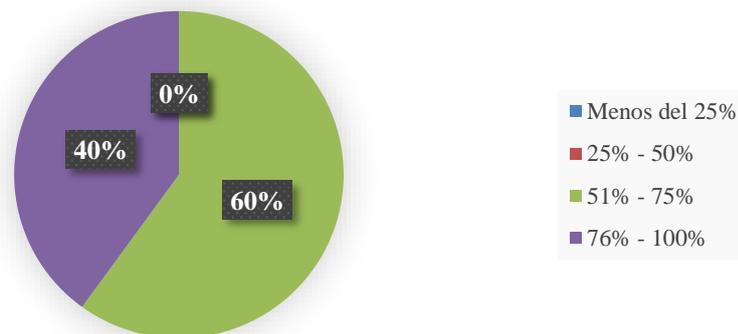
La mayoría de los usuarios recomendarían el uso de E-Banking a otros, ya sea definitiva o probablemente, esto refleja una percepción muy positiva y una alta satisfacción general con el servicio. Aunque la proporción de usuarios indecisos es pequeña, es importante abordar sus preocupaciones para convertir su percepción en positiva.

### 3.7.1.2 Entrevistas

Para el desarrollo de esta investigación, se empleará como técnica de recolección de datos una entrevista con 11 preguntas estructuradas, el objeto de estudio incluye 5 bancos y 5 cooperativas, siendo un total de 10 instituciones financieras ubicadas en la ciudad de Machala.

**Figura 17**

### ¿Qué porcentaje de sus clientes utilizan activamente los servicios de E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

#### **Análisis:**

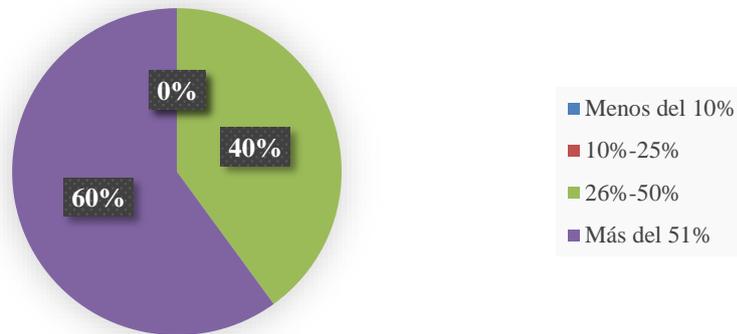
En la figura 17, se evidencia que el porcentaje de clientes que utilizan activamente los servicios del E-Banking es del 60% y el 40% lo que refleja un uso considerable.

#### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de las instituciones financieras en Machala tienen una alta demanda de usuarios que utilizan el E-Banking, es decir que, en promedio tres cuartos de sus clientes son parte activa de este servicio bancario.

**Figura 18**

## ¿Cuál es el incremento en el número de transacciones desde la implementación del E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

En la figura 18, se evidencia que el incremento en el número de transacciones desde la implementación del E-Banking es de un 60%, siendo así que el número de transacciones ha aumentado más del 51% desde la implementación del E-Banking, del mismo modo se observa que el 40% de estas instituciones mencionan un aumento considerable en las transacciones, entre el 26% y el 50%.

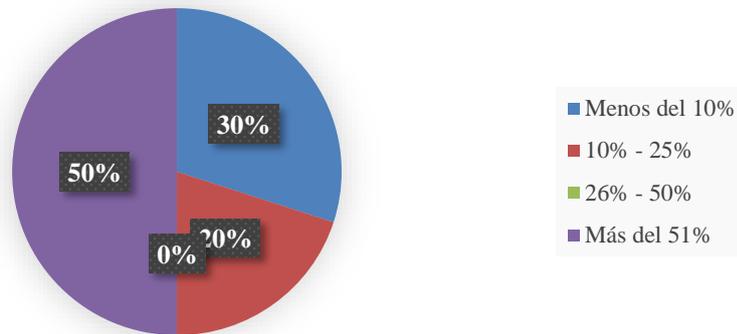
Finalmente, no existen hallazgos de un incremento menor al 26%, esto es un fuerte indicador de que la implementación del E-Banking ha tenido un impacto sustancial en el incremento de las transacciones.

### **Interpretación:**

La mayoría de las instituciones financieras (60%) han visto un aumento significativo en las transacciones, superior al 51%, mientras que un 40% ha observado incrementos del 26% al 50%, esto sugiere que el E-Banking ha tenido un impacto positivo y considerable en el volumen de transacciones, aunque no se reportan incrementos menores, es importante continuar monitoreando el impacto del E-Banking para asegurarse de que el crecimiento se mantenga y aumente aún más.

**Figura 19**

## ¿Cuánto han reducido los costos operativos desde la implementación del E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

En la figura 19, se evidencia una reducción de los costos operativos del 50% desde la implementación del E-Banking. Se observa que la reducción de costos ha incrementado en más del 51% desde la implementación del E-Banking. Asimismo, el 30% de las instituciones financieras presenta una reducción baja, de menos del 10%, mientras que el 20% de las instituciones financieras muestra una reducción considerable, entre el 10% y el 25% de los costos operativos.

### **Interpretación:**

Se observa que la mayoría de las instituciones financieras han experimentado una disminución significativa en sus costos, mientras que una parte considerable ha visto una reducción menor pero aún relevante. Este cambio sugiere que el E-Banking ha tenido un impacto positivo en la eficiencia operativa de las instituciones financieras.

**Figura 20**

## ¿Cómo ha afectado el E-Banking a los ingresos de su institución financiera?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

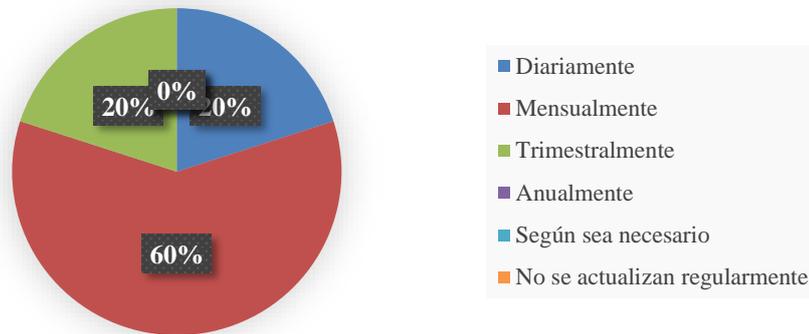
En la figura 20, el 100% de las instituciones financieras indican que los ingresos han aumentado gracias al E-Banking. Esto refleja un impacto positivo y directo del E-Banking en los ingresos de las instituciones, en contraste, no hay encuestados que reporten ningún cambio negativo en los ingresos, lo cual es un indicador muy positivo.

### **Interpretación:**

Todas las instituciones financieras en la ciudad de Machala reportan que los ingresos de su institución financiera han aumentado con la implementación del E-Banking, esto sugiere que el E-Banking ha tenido un impacto positivo y significativo en los ingresos, aunque no hay respuestas indicando disminuciones o falta de cambios en los ingresos, es importante seguir monitoreando y optimizando el uso del E-Banking para asegurar que este impacto positivo se mantenga y potencialmente crezca.

**Figura 21**

## ¿Con qué frecuencia se actualizan las medidas de seguridad para el E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

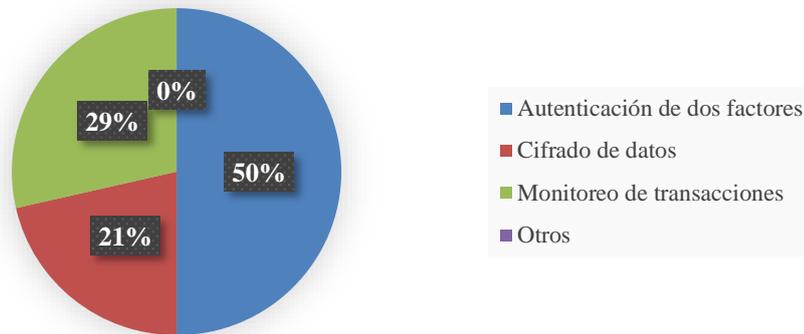
En la figura 21, se puede observar que el 60% de las instituciones financieras suelen realizar sus revisiones de sus protocolos de seguridad de manera mensual, el 20% consideran que diaria y trimestralmente en igual proporción.

### **Interpretación:**

En base a los resultados se puede afirmar que las medidas de seguridad en la banca electrónica son revisadas y analizadas en un periodo de tiempo mensual en la mayoría de las instituciones siendo este un tiempo muy amplio a considerar, puesto que, en estos lapsos extendidos pueden surgir vulnerabilidades a sus plataformas. En otra instancia se refleja que algunas instituciones realizan las actualizaciones de seguridad en un periodo trimestral siendo este mucho tiempo el que dejan vulnerable su banca electrónica. Finalmente tenemos que menos de un cuarto de las instituciones realizan este seguimiento y actualización de manera diaria, lo cual es lo más óptimo y seguro tanto para ellas como para sus usuarios.

**Figura 22**

## ¿Qué medidas de seguridad utilizan para proteger las transacciones de E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

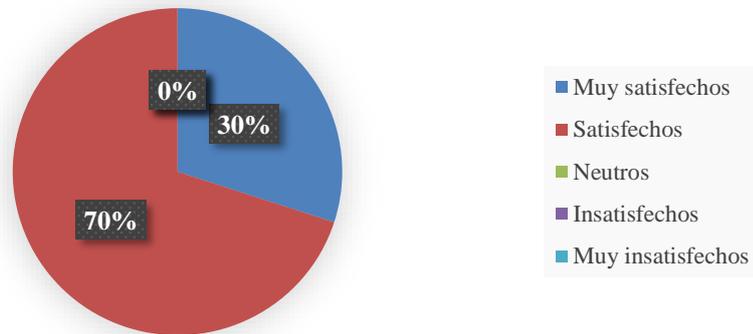
En la figura 22, la autenticación de dos factores con un 50%, es la medida de seguridad más utilizada para proteger las transacciones de E-Banking. El monitoreo de transacciones con un 29%, esta medida también es común. Finalmente, la tecnología de cifrado de datos, utilizada por el 21% de las instituciones, esta medida asegura que la información transmitida sea inaccesible para terceros no autorizados.

### **Interpretación:**

Las principales medidas de seguridad utilizadas por las instituciones financieras para proteger las transacciones del E-Banking son la autenticación de dos factores, el monitoreo de transacciones, y el cifrado de datos. Estas medidas son fundamentales para garantizar la seguridad de las transacciones, aunque estas medidas son efectivas, es importante seguir explorando e implementando nuevas tecnologías y prácticas de seguridad para mantenerse por delante de las amenazas emergentes.

**Figura 23**

## ¿Qué nivel de satisfacción tienen los clientes con respecto a la seguridad del E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

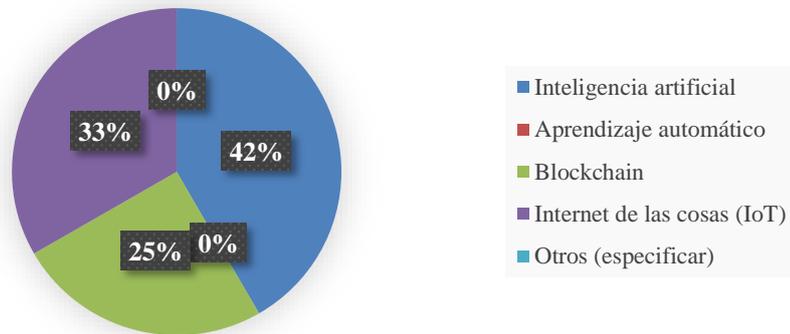
En la figura 23, se puede apreciar que el 70% de las instituciones financieras en Machala mencionan que sus clientes se encuentran satisfechos con respecto a la seguridad del E-Banking, y del mismo modo consideran que el 30% de los usuarios están muy satisfechos, con su servicio.

### **Interpretación:**

Las instituciones financieras creen que sus usuarios se sienten muy satisfechos y conformes con la seguridad prestada por el servicio de E-Banking que proporcionan, siendo así que, perciben una conformidad y buenas opiniones del uso de este.

**Figura 24**

## ¿Qué tecnologías emergentes están explorando para mejorar su plataforma de E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

En la figura 24, la inteligencia artificial (IA) con un 42%, la IA es la tecnología emergente más explorada por las instituciones para mejorar sus plataformas del E-Banking. El internet de las cosas (IoT), utilizada por el 33% de las instituciones y Blockchain con un 25%.

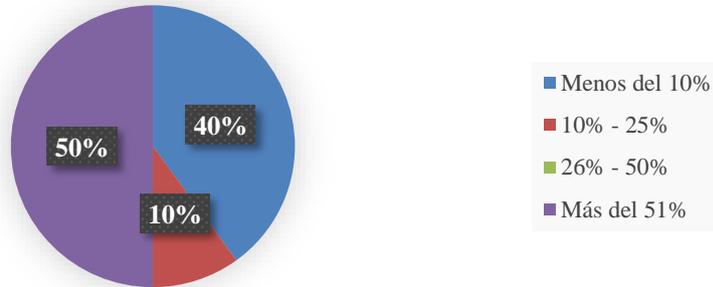
Finalmente, no hay instituciones que reporten explorar específicamente el aprendizaje automático, lo que podría indicar una menor prioridad o una posible confusión con la inteligencia artificial, y no se reportan otras tecnologías emergentes, lo que sugiere que las opciones proporcionadas abarcan las principales áreas de interés actual.

### **Interpretación:**

Las principales tecnologías emergentes exploradas por las instituciones financieras para mejorar sus plataformas del E-Banking son la inteligencia artificial, reflejando un fuerte interés en aprovechar las capacidades de la IA para ofrecer servicios más personalizados y eficientes, el Internet de las cosas, mejorando la conectividad y la interacción entre dispositivos, lo que puede ofrecer nuevas formas de acceder y gestionar servicios bancarios y blockchain indicando un interés en mejorar la seguridad y la transparencia de las transacciones financieras. Estas tecnologías tienen el potencial de ofrecer mejoras significativas en la eficiencia, seguridad y personalización de los servicios bancarios, aunque el aprendizaje automático no se reporta específicamente, puede ser un área de crecimiento futuro dado su potencial para mejorar la inteligencia artificial.

**Figura 25**

**¿Qué porcentaje del presupuesto de TI (Tecnologías de la información) se destina al desarrollo y mantenimiento del E-Banking?**



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis:**

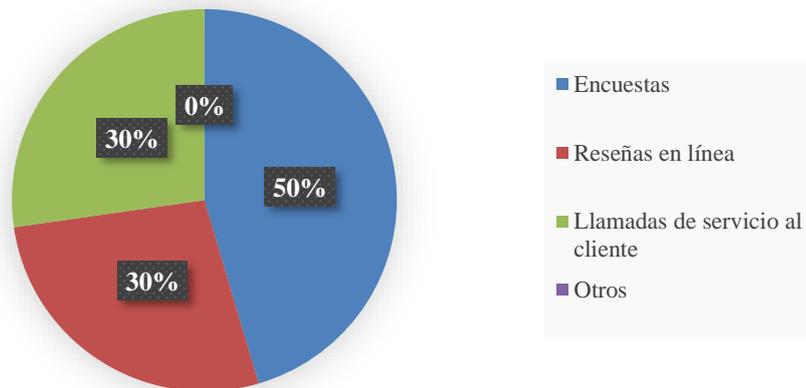
En la figura 25, se observa que el 50% de las instituciones financieras invierte más del 51% de sus recursos en el desarrollo y mantenimiento del E-Banking. En contraste, el 40% de las instituciones dedica menos del 10% a estas actividades. Además, el 10% restante invierte entre el 10% y el 25% en el desarrollo y mantenimiento del E-Banking.

**Interpretación:**

Se muestra que las instituciones financieras varían considerablemente en la cantidad de recursos que destinan al desarrollo y mantenimiento del E-Banking. La mitad de las instituciones realiza una inversión significativa en estas áreas, lo que indica un fuerte compromiso con la mejora y la actualización de sus plataformas, de igual manera una parte importante de las instituciones invierte muy poco, lo que podría señalar limitaciones en sus capacidades o una menor prioridad para estas actividades. Finalmente, un pequeño grupo de instituciones realiza una inversión moderada, lo que sugiere un enfoque equilibrado entre el desarrollo y otros aspectos operativos.

**Figura 26**

## ¿Cómo recopilan el feedback de los usuarios sobre el E-Banking?



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

### **Análisis:**

En la figura 26, con un 50%, las encuestas son el método más utilizado por las instituciones para recopilar feedback de los usuarios sobre el E-Banking. Las reseñas en línea y llamadas de servicio al cliente ambas tienen un 30%, indicando que también son métodos importantes para obtener feedback.

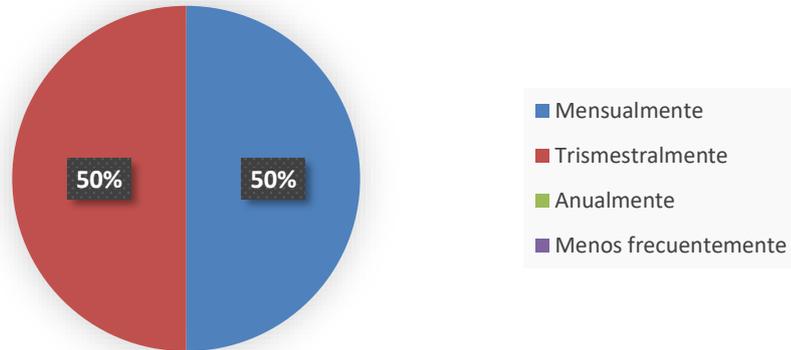
### **Interpretación:**

Las encuestas son el método principal para recopilar feedback de los usuarios sobre el E-Banking, esto indica que las encuestas son valoradas por su capacidad para obtener opiniones detalladas y estructuradas, seguido por reseñas en línea y llamadas de servicio al cliente; las reseñas en línea permiten a los usuarios expresar sus opiniones públicamente, mientras que las llamadas de servicio al cliente proporcionan una interacción directa y personal.

Estos métodos permiten a las instituciones obtener una variedad de opiniones y sugerencias de los usuarios. Aunque no se reportan otros métodos, lo que sugiere que las opciones proporcionadas abarcan los principales enfoques actuales utilizados por las instituciones, las instituciones podrían explorar nuevas formas de recopilar feedback para obtener una visión más completa de las experiencias de los usuarios.

**Figura 27**

**¿Con qué frecuencia realizan mejoras en la plataforma de E-Banking basadas en el feedback de los clientes?**



**Fuente:** Entrevista a instituciones financieras

**Elaborado:** Elaboración propia

**Análisis**

En la figura 27, se puede complementar que el 50% de las instituciones financieras realizan mensualmente mejoras en la plataforma del E-Banking, mientras que, el 50% mejoras de forma trimestral, lo que facilita una constante retroalimentación.

**Interpretación:**

Se puede afirmar que la elección entre mantenimiento mensual o trimestralmente depende de las necesidades específicas de cada institución financiera.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Análisis de los resultados más relevantes**

Mediante los datos obtenidos en las entrevistas dirigidas a las instituciones financieras de la ciudad de Machala y con relación al segundo objetivo específico, se han encontrado como resultados relevantes los siguiente:

- Las instituciones financieras de Machala mencionan que entre el rango del 51% en adelante de sus clientes utilizan activamente los servicios de E-Banking, reflejando una alta demanda, debido a factores como la seguridad, puesto que, reportan una alta satisfacción entre sus usuarios, siendo un efecto del porcentaje de presupuesto destinado a las TI (Tecnologías de la información). Además, el seguimiento que las instituciones financieras realizan para conocer cuál es el feedback de los usuarios, es una herramienta que los ayuda a mantenerse actualizados con respecto a la implementación de nuevas funcionalidades y mantenimiento de seguridad, generando la fidelización de los clientes.
- Con la implementación del E-Banking las instituciones financieras reportan un incremento significativo en el número de transacciones realizadas, siendo así que, puedan reducir costos operativos en más del 51%, ya que, el sistema automático es más eficiente y menos costoso, generando una alta rentabilidad en sus operaciones.

Según los datos presentes en la encuesta dirigida a la ciudadanía de la ciudad de Machala y con relación al tercer objetivo específico propuesto, se han encontrado como resultados relevantes que responden a ellos los siguiente:

- Entre los beneficios más destacados reportados por los usuarios tenemos que, el ahorro de tiempo es el principal motivo por el cual utilizan el E-Banking (banca electrónica), seguido de la seguridad que otorga el servicio al evitar posibles hurtos mediante el traslado a una entidad física, la facilidad de acceso y conveniencia son unos de los aspectos que los usuarios valoran, puesto que, la facilidad y comodidad que ofrece hace que el uso de la banca sea más accesible para el público. Finalmente, el control financiero y los costos bajos son aspectos que, aunque, no resalten mucho, debido a que el usuario podría no notarlo, son muy importantes tanto para ellos como para las instituciones financieras. Entre los servicios que ofrece el E-Banking destacan las transferencias bancarias como el principal, seguido del pago de servicios básicos, pago de tarjetas, consulta de saldos, pago de facturas, recargas móviles, inversiones y ahorros, y finalmente solicitudes de préstamos.
- Una ventaja significativa del uso de E-Banking es el ahorro de tiempo, el cual resulta ser un beneficio importante para los usuarios, la mayoría de los encuestados destacan que este ahorro

puede superar las cinco horas, permitiendo realizar transacciones bancarias sin necesidad de desplazarse a la institución financiera. No obstante, algunos usuarios reportan un ahorro de entre tres a cinco horas, lo cual también es considerable, ya que permite dedicar ese tiempo a otras actividades. Por otro lado, un ahorro promedio de entre dos a tres horas, aunque menor, sigue siendo relevante. En algunos casos, el ahorro se reduce a entre una a dos horas, o incluso menos de una hora, lo cual, aunque menos significativo, aún representa un tiempo considerable que no se emplea en el traslado físico a las instituciones financieras. Es importante señalar que la investigación enfrenta la limitación del desconocimiento sobre la ubicación de los participantes de la encuesta, lo cual impide conocer la radio de cercanía de los usuarios con las entidades financieras. Esto puede afectar la percepción del ahorro de tiempo reportado, ya que los tiempos de traslado varían en función de la proximidad de las instituciones financieras.

- Según los resultados obtenidos, se denota una mejoría general en cuanto a la experiencia financiera, siendo que, la totalidad menciona una mejoría y acogimiento positivo, sin embargo, aún queda una pequeña parte que menciona que aun implementado el E-Banking no han notado una mejoría en su experiencia, pero tampoco, un empeoramiento de este, del mismo modo en cuanto al control sobre las finanzas se refleja que la totalidad menciona una mejoría y acogimiento positivo, sin embargo, al igual que con la experiencia financiera aún queda una pequeña parte que menciona que no han notado una mejoría en el control de sus finanzas, pero tampoco, un empeoramiento de este, por lo tanto en cuanto a experiencia y control de finanzas en los usuarios se puede decir que, el E-Banking es un servicio muy bien acogido.
- Los usuarios se sienten seguros, reflejando un acogimiento positivo, sin embargo, aún queda una pequeña parte que menciona con el E-Banking se sienten neutrales con respecto a la seguridad que perciben al utilizar este servicio.
- La mayoría usuarios reportan que el servicio al cliente que tienen las instituciones financieras en sus plataformas de E-Banking (banca electrónica) es excelente y bueno, sin embargo, una pequeña parte menciona que solo es adecuado, incluso algunos pocos hasta deficiente, estos últimos, posiblemente por algunas malas experiencias propias con asesores de la institución financiera que trabajan de forma remota.

## 4.2 Contrastación teórica de resultados

Conforme con los resultados obtenidos por parte de Treviño et al., (2021) se ha encontrado que el uso del E-Banking para los usuarios tiene un efecto positivo, puesto que, la comodidad, conveniencia y seguridad que este servicio proporciona por su naturaleza digital son notablemente muy beneficiosos, pudiendo realizar actividades bancarias como la transeferencia de dinero, pagos de tarjetas, consulta de saldos, entre otros, de manera remota, impactando directamente a la seguridad y economía de los clientes, evitando robos y ahorrando costos de transporte al momento de dirigirse a una entidad física. Del mismo modo Medina et al., (2022) menciona la importancia de la confianza en los clientes que requiere de seguridad y privacidad, lo cual se refleja en el alto uso del E.Banking en las plataformas de las instituciones financieras, así mismo, Cabrera et al., (2016) mencionan que unos de los principales beneficios que impulsan el uso de la banca electrónica es su accesibilidad, garantía, ahorro de tiempo, estos aspectos están directamente relacionados con la satisfacción al cliente, ya que proporcionan comodidad y eficiencia.

El trabajo investigativo guarda similitud con lo expuesto en estudios previos, ya que confirma que el E-Banking proporciona una serie de beneficios clave para los usuarios, en particular, se observa que la comodidad y la conveniencia son aspectos altamente valorados, permitiendo a los clientes realizar transacciones como transferencias de dinero, pagos de tarjetas y consultas de saldos de manera remota. Esta modalidad no solo mejora la seguridad al reducir el riesgo de robos, sino que también ofrece una mayor privacidad, además, la accesibilidad y garantía que proporciona el E-Banking, junto con el ahorro de tiempo en comparación con los métodos tradicionales, se relacionan directamente con la satisfacción del cliente. Estos hallazgos corroboran que los usuarios del E-Banking experimentan una experiencia positiva, alineada con las ventajas identificadas en la literatura existente.

Mediante los resultados obtenidos de la Figura 18, se puede apreciar ciertamente un alto porcentaje de usuarios de la banca que utilizan el E-Banking, estos resultados guardan similitud con el trabajo de Puente et al., (2022), en donde se menciona que la innovación financiera tecnológica logró una expansión exponencial de usuarios, detectado a partir de un mayor número de cuentas de ahorro. Esto último también se respalda con los datos obtenidos del Banco Central del Ecuador (2024), en donde se evidencia un incremento en la facturación y el número de transacciones realizadas con tarjetas de crédito. Por lo tanto, el incremento de estos factores se traduce en un mayor beneficio operativo y el destinar parte del presupuesto de las instituciones financieras a las TI (Tecnologías de la información) es posible, siendo así que, por consecuencia la recolección del feedback de usuarios, ayuda a las instituciones financieras a implementar nuevas funcionalidades y realizar seguimiento a usuarios y a la seguridad de la información, fidelizando a estos últimos.

Bernal Luna et al., (2022) afirma que, a lo largo de los años, se ha observado un aumento en el uso

de diversos servicios en línea para pagos, créditos y ahorro, desplazando el uso de instrumentos bancarios tradicionales como las tarjetas de crédito y cajeros automáticos. Este avance se aceleró durante la pandemia, cuando las restricciones de distanciamiento social obligaron a las sociedades a adoptar más servicios financieros en línea.

La mayoría usuarios reportan que el servicio al cliente que tienen las instituciones financieras en sus plataformas de E-Banking (banca electrónica) es excelente y bueno, sin embargo, una pequeña parte menciona que solo es adecuado, incluso algunos pocos hasta deficiente, estos últimos, posiblemente por algunas malas experiencias propias con asesores de la institución financiera que trabajan de forma remota. Ramírez (2020) señala que, la realización de encuestas como método de recolección de feedback hacia los usuarios, reveló resultados positivos en el servicio al cliente de las entidades financieras. Sin embargo, también se identificó un pequeño porcentaje de clientes insatisfechos, es precisamente a estos clientes a quienes se debe prestar mayor atención, trabajando intensamente para cambiar su percepción y lograr su fidelización.

### **4.3 Propuesta Integradora**

El E-Banking es un servicio de gran utilidad para los clientes de la banca e instituciones financieras en la ciudad de Machala, sin embargo, a partir de los resultados encontrados podemos decir que, la aceptación, seguridad, el ahorro de tiempo, conveniencia y satisfacción, si bien es cierto son aspectos con niveles de aceptación elevados, es importante destacar que aún se encuentran casos en los que se están experimentando problemas de seguridad e insatisfacción del servicio al cliente.

Por lo tanto, se propone que los bancos implementen programas de fortalecimiento que generen confianza en los usuarios para utilizar el sistema de banca electrónica. Estos programas deben enfocarse en reducir el miedo a la tecnología y, en caso de inconvenientes, los bancos deben ofrecer la oportunidad de recompensar a los clientes afectados, es esencial que las instituciones brinden soluciones rápidas y adecuadas, asegurando que los problemas se resuelvan de manera eficiente y proporcionando compensaciones cuando sea necesario. Al abordar los problemas de manera proactiva, se busca asegurar que la experiencia del usuario sea más práctica y cómoda, esto no solo resolverá los problemas existentes, sino que también fomentará una mayor confianza y satisfacción en el uso del E-Banking, beneficiando tanto a la comunidad como a las instituciones financieras.

## **4.4 Valoración de Factibilidad: Dimensiones**

### **4.4.1 Dimensión Técnica**

La presente investigación es factible ya que las instituciones financieras de Machala cuentan con elementos tecnológicos como big data (datos masivos), blockchain (cadena de bloques), cloud Computing (computación en la nube), inteligencia artificial y tecnología biométrica son aplicaciones necesarias para el uso del E-Banking.

### **4.4.2 Dimensión Económica**

Desde una perspectiva económica, el proyecto se consideró viable, ya que los costos asociados fueron mínimos. Para llevar a cabo el estudio, solo se requirió el gasto en transporte para desplazarse a las entrevistas con las entidades financieras. Este gasto se mantuvo bajo, dado que no se incurrió en otros costos significativos, como en la compra de materiales o en el alquiler de equipos. Además, la eficiencia en el uso de recursos contribuyó a mantener el proyecto dentro del presupuesto previsto, lo que subraya su viabilidad económica y la efectividad en la gestión de los recursos disponibles.

### **4.4.3 Dimensión Social**

Se demuestra un impacto positivo en la sociedad principalmente a los usuarios del E-Banking, puesto que, la comodidad, conveniencia y seguridad que este servicio proporciona por su naturaleza digital son notablemente muy beneficiosos al momento de realizar actividades bancarias como la transferencia de dinero, pagos de tarjetas, consulta de saldos, entre otros.

### **4.4.4 Dimensión Ambiental**

El impacto ambiental generado por este estudio es mínimo, puesto que el uso de papel fue muy reducido. Solo se utilizó para mantener la información dirigida a las instituciones financieras, y al concluir el estudio, dicho papel fue desechado de manera adecuada en el lugar correspondiente.

Por otro lado, se emplearon computadoras y teléfonos celulares, aunque estos dispositivos son esenciales para la realización de investigaciones y la comunicación, su uso también presenta preocupaciones ambientales.

Sin embargo, es importante señalar que el impacto ambiental negativo de estos dispositivos tiende a manifestarse a largo plazo, además, las tecnologías de la información y la comunicación, como las computadoras y los teléfonos celulares, pueden contribuir positivamente al medio ambiente al reducir la necesidad de desplazamientos físicos y, por lo tanto, disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

En conclusión, los resultados de la investigación evidencian que la evolución del E-Banking ha tenido un impacto positivo significativo en los usuarios de las instituciones financieras en la ciudad de Machala. El análisis revela que esta herramienta financiera ha sido recibida favorablemente por los cuentahabientes, ya que ofrece múltiples beneficios en aspectos clave como la conveniencia, seguridad, ahorro de tiempo y satisfacción general. La conveniencia se manifiesta en la capacidad de realizar transacciones y gestiones bancarias de manera remota, sin necesidad de desplazarse esencialmente a las sucursales. La seguridad del E-Banking también ha sido destacada, al proporcionar un entorno digital confiable para las operaciones financieras, reduciendo el riesgo de robos y fraudes.

El ahorro de tiempo es otro aspecto crucial, ya que los usuarios pueden realizar sus actividades bancarias de manera más eficiente, dedicando menos tiempo al proceso en comparación con los métodos tradicionales. La satisfacción de los clientes se refleja en el uso continuo y la aceptación de esta herramienta, evidenciando que cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Además, las instituciones financieras han experimentado una mejora notable en su funcionamiento, al reducir costos operativos asociados con la gestión física de las sucursales y al aumentar el volumen de operaciones realizadas a través de plataformas digitales. Este cambio no solo optimiza los recursos internos, sino que también permite una mayor flexibilidad y escalabilidad en la oferta de servicios.

El E-Banking ha demostrado ser una herramienta financiera altamente beneficiosa tanto para los usuarios como para las instituciones. La evolución y adopción de esta tecnología han generado mejoras sustanciales en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente, consolidando el E-Banking como una solución clave en el panorama financiero actual en Machala.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar campañas publicitarias que destaquen claramente los principales beneficios del E-Banking, estas campañas deben enfocarse en resaltar las ventajas clave, como la conveniencia, seguridad, ahorro de tiempo y eficiencia que esta herramienta ofrece a los usuarios. Una estrategia publicitaria efectiva puede aumentar la visibilidad y la aceptación del E-Banking, atrayendo a más clientes hacia su uso.
- Se sugiere incentivar a los usuarios a adoptar y utilizar herramientas tecnológicas en su vida diaria, mediante la promoción de casos de éxito que demuestren los beneficios tangibles del E-Banking, y la importancia de la digitalización en las finanzas personales.
- Se propone que las instituciones financieras deberían implementar programas de capacitación dirigidos a los usuarios para familiarizarlos con el uso del E-Banking y sus funcionalidades, estas capacitaciones pueden incluir talleres, tutoriales en línea y sesiones informativas que ayuden a los usuarios a comprender mejor cómo utilizar las plataformas digitales de manera segura y eficiente.
- Se recomienda no descuidar la seguridad informática. A medida que la adopción del E-Banking aumenta, también lo hace la necesidad de mantener altos estándares de seguridad para proteger la información y las transacciones de los usuarios, las instituciones financieras deben seguir invirtiendo en tecnologías de seguridad avanzadas y en prácticas de protección de datos para garantizar la integridad y la confianza en el uso del E-Banking.
- Las instituciones financieras deben asegurarse de proporcionar un soporte al cliente accesible y eficiente, capaz de resolver dudas y problemas relacionados con el E-Banking de manera oportuna. La atención al cliente debe ser una prioridad, ya que una experiencia positiva en este aspecto puede fortalecer la confianza de los usuarios y fomentar una mayor adopción del servicio.

## Referencias

- Alarcón Peña, A., Villalba Cuéllar, J., y Franco Mongua, J. (2020). La inteligencia artificial y su impacto en la enseñanza y el ejercicio del derecho. *Prolegómenos*, 22(44), 7-10. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/4353/3582>
- Avendaño Carbellido, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. *IUS*, 12(41), 87-108. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100087](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100087)
- Banco Central del Ecuador. (29 de febrero de 2024). [https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/el-numero-de-operaciones-con-medios-de-pago-electronicos-se-triplico-entre-2019-y-2023#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20para%20diciembre,14.713%20millones%20\(Gr%C3%A1fico%203\).](https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/el-numero-de-operaciones-con-medios-de-pago-electronicos-se-triplico-entre-2019-y-2023#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20para%20diciembre,14.713%20millones%20(Gr%C3%A1fico%203).)
- BCE. (2020). Rendición de cuentas. *Quito: Banco Central del Ecuador*.
- Bernal-Luna, C. P., Viteri-Rade, L. Y., y Maldonado-de la Cruz, W. J. (2022). La tendencia global de la banca digital como agente de ruptura del mundo monetario. *Digital Publisher CEIT*, 7(3), 212-229. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8534729.pdf>
- Cabral Vargas, B. (2018). Consideraciones para el almacenamiento de archivos digitales en la nube informática en bibliotecas universitarias. *Investigación bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología E información*, 32(74), 55-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.74.57909>
- Cabrera, L., Morante, D., y Pacherras, A. (2016). El conocimiento de beneficios de canales alternativos y la satisfacción de los clientes de la agencia Benavides Filial Chíncha del Banco de Crédito del Perú. (U. I. vega, Ed.) <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2186/TESIS%20DE%20CABRERA%20M.%2c%20MORANTE%20CH.%20Y%20PACHERRES%20TORRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cabrera-Tenecela, P. (2023). Nueva organización de los diseños de investigación. *South American Research Journal*, 3(1), 37-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8050508>
- Condori Gutierrez, J. D., Ramirez Coa, K. N., Rojas Mamani, J., Ojeda Villegas, M., Quispe Aymaya, J. M., Huanca Irahola, A. P., y Rojas Gutierrez, M. F. (2023). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital: Desarrollo de un Modelo Predictivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 3568-3589. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.8936](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8936)
- Constantino Tancara, Q. (1993). LA INVESTIGACION DOCUMENTAL. *Temas Sociales*(17), 91-106. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29151993000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008)
- Corona Lisboa, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*, 14(1), 81-83. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Corredor Higuera, J., y Díaz Guzmán, D. (2018). Blockchain y mercados financieros: aspectos generales del impacto regulatorio de la aplicación de la tecnología blockchain en los

- mercados de crédito de América Latina. *Derecho PUCP*(81), 405-439.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201802.013>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., y Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- INEC. (2022). *censoecuador.gob.ec*. <https://www.censoecuador.gob.ec/ecuadormap/>
- Llamuca-Pérez, S. L., Mancheno-Saá, M. J., y Chaulisa-Chaulisa, S. (2019). E-banking, una necesidad de virtualización en el sector financiero ecuatoriano. *Fipcaec*, 4(2), 578-594. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/155/234>
- López Tejada , V., y Pérez Guarachi , J. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10, 485-489. [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?lng=pt&pid=S2304-37682011000700008&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?lng=pt&pid=S2304-37682011000700008&script=sci_arttext)
- López, C. M. (2022). *BANCA ONLINE EN ESPAÑA*. TRABAJO FIN DE GRADO, UNIVERSIDAD DE VALLADOLID, FACULTAD DE COMERCIO, Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/54713/TFG-J-418.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macas-Zambrano, J.-E., Rodríguez-García, A. E., y Luzuriaga-Guerrero, K. Y. (2022). Estrategias de fidelización de clientes aplicadas a una institución financiera de la Ciudad de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 7((6-1)), 60-81. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1433](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1433)
- Manterola , C., Quiroz , G., Salazar, P., y García , N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Márquez Díaz, J. (2020). Inteligencia artificial y Big Data como soluciones frente a la COVID-19. *Revista de Bioética y Derecho*(50), 315-331. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872020000300019](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872020000300019)
- Medina Quintero, J. M., Ríos Echeverría, O., y Ortiz Rodríguez, F. (2022). Confianza y calidad de la información para la satisfacción y lealtad del cliente en el e-Banking con el uso del teléfono celular. *Contaduría y Administración*, 67(1), 283-304. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2965>
- Muñoz Leiva, F. (2010). CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE BANCA ELECTRÓNICA. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*(1), 4-30. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/356>
- Ochoa\*, J., y Yunkor\*, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2). <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Porcelli, A. M. (2020). La Inteligencia Artificial y la Robótica: sus dilemas sociales, éticos y jurídicos. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 6(16), 49-105. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/dgedj.v6i16.286>

- Puente Riofrío , M., Arias González , I., Álvaro Zurita, V., y Uquillas Granizo, G. (2022). Innovación financiera y desarrollo del sector financiero cooperativista. *Visionario Digital*, 6(2), 58-69. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i2.2113>
- Quintanilla Mendoza, G. (2020). Legislación, riesgos y retos de los sistemas biométricos. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 9(1), 63-91. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2020.53965>
- Quintero Peña, J. W., y Mejía Baños, M. A. (2022). Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México. *Revista Mexicana de Economía y finanzas Nueva Época REMEF*, 17(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.21919/remef.v17i2.659>
- Ramírez Rios, J. (2020). *El servicio al cliente, estrategias claves para el sector financiero*. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15388/1/RamirezRiosJoanna\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15388/1/RamirezRiosJoanna_2020.pdf)
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rebollo, P., y Ábalos , E. (2022). *metodología de la investigación/recopilación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. <https://books.google.es/books?id=vbWHEAAAQBAJ&lpg=PT3&dq=investigacion%20longitudinal&lr&hl=es&pg=PT81#v=onepage&q&f=false>
- Romero Galarza, A. F. (2020). Evaluación de la concentración y competencia del sector bancario ecuatoriano en el periodo 2006-2018. *Bolentín De Coyuntura*(24), 4-12. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/882/833>
- Sánchez, D. X. (2018). *Análisis de la Competitividad del Sector Financiero de la Ciudad de Manizales*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de: MBA en Administración, Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Administración de Empresas, Manizales. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68679/30238391.2018.PDF?isAllowed=y&sequence=1>
- SBE. (2020). Dirección Nacional de Estudios e Información. *Superintendencia de Bancos del Ecuador*.
- Tomás Scasserra , A. (2022). *Challenging: Cómo hacer producto en un banco digital y construir las finanzas del mañana*. Buenos Aires. <https://www.google.com.ec/books/edition/Challenging/QiJsEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=jovenes&pg=PT22&printsec=frontcover>
- Treviño Saldívar, E. J., Saldívar del Ánge, R., y González Montalvo, M. A. (2021). Factores determinantes en el uso de la Banca Móvil en Nuevo León. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 1170-1182. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/vtga7.2-173>
- Valle, A., Manrique, L., y Revilla, D. (2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación. 57. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%c3%8dA%20INVESTIGACI%c3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejo Bojorque, A. P., Cavazos Arroyo, J., Lagunez Pérez, M. A., y Vásquez Herrera, S. E. (2021). Experiencia del cliente, confianza y lealtad de los millennials en el sector bancario de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*,

11(22), 287-300. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182021000200287](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000200287)

Vargas Garcia, A. H. (11 de Agosto de 2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2).  
<https://www.redalyc.org/journal/816/81669876005/html/>

Villarejo-Ramos, A. F., Peral-Persal, B., y Arenas-Gaitán, J. (2018). El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet/ Usage of online services by elderly people: an analysis of internet banking. *Aula Abierta*, 47(1), 97-106.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.97-106>