

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO:

“ESTUDIO EXPLORATORIO: LA BANCA ELECTRÓNICA EN
ESMERALDAS”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (CPA)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

AUTOR:

RANDOL ANDRÉS LUNA PONCE

ASESOR:

MGT. ORLIN ÁLAVA CHILA

ESMERALDAS, MAYO 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previa la obtención del título de Lic. Contabilidad y Auditoría CPA.

f. _____

Presidente tribunal de graduación

f. _____

Lector 1

f. _____

Lector 2

f. _____

Director de Escuela

f. _____

Director de tesis

Esmeraldas, Mayo de 2020

AUTORÍA

Yo, RANDOL ANDRÉS LUNA PONCE, portador de la cédula de ciudadanía 0850236704, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica, personal y elaborada bajo los parámetros de las normas APA sexta edición.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

RANDOL ANDRÉS LUNA PONCE

DEDICATORIA

Lo más importante es muchas veces lo más complejo de expresar con palabras, eso sucede cuando los sentimientos y emociones se unen para agradecer por todo lo bueno que nos da la vida.

A Dios, por darme la fuerza y voluntad para poder culminar esta etapa de mi vida con mucha alegría por la satisfacción y el éxito del deber cumplido, a pesar de las diversas adversidades que se me presentaron en el camino

Gracias mamá, por siempre apoyarme y regalarme la herencia más grande que es mi profesión sin tu ayuda nada de esto sería una realidad. Eres la mejor mamá del mundo y todos mis logros te los dedico.

A mi padre, que ha sido un amigo y un compañero en este largo camino, a mis hermanas Andrea e Ivanna mis fieles compañeras de vida que me inspiran a ser mejor cada día.

A mí querida amiga Brandy Quiñonez que pese a no estar físicamente su apoyo sin duda fue significativo para alcanzar este logro, tú también lo lograste amiga de mi vida.

A mi asesor el Mgt. Orlin Álava que contribuyo sabiamente con la preparación de este trabajo de investigación, proporcionando directrices en todas las áreas para su desarrollo, desde el conocimiento académico hasta el apoyo moral.

A la plana de docentes de la escuela de contabilidad y auditoría que de manera integral aportaron a mi formación académica y por último pero no menos importante a aquellos con los que he tenido el honor de compartir cada experiencia y conocer el proceso de crecimiento académico, profesional y personal, a mis compañeros y compañeras.

A todos mil gracias.

Randol Andrés Luna Ponce

AGRADECIMIENTO

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, a las entidades bancarias de la ciudad, porque gracias a estas dos instituciones pude obtener la información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación

A mi asesor Mgt. Orlin Álava por su dedicación, compromiso y orientación brindada durante en el desarrollo de mi investigación.

A mis profesoras Mgt. Paola Samaniego y Mgt. Tahimi Achilie, por todas las directrices, sugerencias y motivación que me brindaron en el transcurso de la investigación.

A mis queridos compañeros, por los momentos compartidos en clases, los llevare en mi corazón por siempre.

Randol Andrés Luna Ponce

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	i
AUTORÍA.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I.....	12
1. MARCO TEÓRICO	12
1.1. Bases teórico – Científicas.....	12
1.1.1. La banca en Ecuador: historia, clasificación, servicios y operaciones.	12
1.1.2. Banca Electrónica	18
1.1.3. Ventajas y Desventajas de la banca electrónica	20
1.2. Antecedentes	22
1.3. Marco Legal.....	25
CAPITULO II	27
2. Metodología	27
2.1. Tipo de Estudio.....	27
2.2. Población y muestra	27
2.3. Fuentes de información	28
2.4. Técnicas e Instrumentos.....	28
2.5. Procedimiento	28
CAPITULO III.....	31
3. Resultados	31
3.1. Bancos públicos y privados con sus servicios y las operaciones que ofertan.....	31
3.2. Tipos de usuarios de la banca electrónica y las principales operaciones bancarias ..	35
3.3. Ventajas y desventajas de los servicios electrónicos de la banca: Desde la óptica del usuario.....	38
3.3.1. Ventajas del uso de la banca electrónica.....	38
3.3.2. Desventajas al usar la banca electrónica.....	41
CAPITULO IV	43
4. Discusión	43
CAPÍTULO V.....	46
5. Conclusiones y Recomendaciones	46

5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
6. Referencias Bibliográfica	48
ANEXOS	53
1. Ficha de observación	53
2. Diseño de la entrevista	54
3. Diseño de la encuesta	55

Índice de Tablas

Tabla 1 Bancos del Ecuador	15
Tabla 2 Ficha de observación de los Bancos de la ciudad de Esmeraldas	34
Tabla 3 Bancos encuestados en la ciudad de Esmeraldas	38

Índice de Ilustración

Ilustración 1 Preferencia en el uso de banca electrónica	39
Ilustración 2 Grado de satisfacción frente a la banca electrónica	39
Ilustración 3 Satisfacción por parte de los usuarios en banca física y electrónica	40
Ilustración 4 Beneficios de la banca electrónica	41
Ilustración 5 Inconvenientes al usar banca electrónica	42

RESUMEN EJECUTIVO

El analizar el uso de la banca electrónica en Esmeraldas por parte de los usuarios es el objetivo de la presente investigación, a través de la cual se pretende identificar los bancos públicos y privados que cuentan con un portal electrónico, señalar el tipo de usuario y las principales operaciones bancarias y explicar las diversas ventajas y desventajas que presentan los servicios de la banca en Esmeraldas. Este estudio tuvo un enfoque mixto de carácter transeccional, exploratorio-descriptivo ya que los datos son recopilados dentro de un mismo periodo. Las técnicas utilizadas fueron la ficha de observación la cual fue contestada mediante la visualización a los portales electrónicos, la entrevista que tuvo lugar en tres instituciones bancarias de la ciudad y la encuesta que fue dirigida a 350 usuarios bancarizados. Este documento presenta como resultados una perspectiva de la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas y las posibles mejoras que esperan los usuarios por parte del banco. Se concluye que en la actualidad los usuarios usan con mayor frecuencia la banca electrónica, debido a que su oferta por internet es cada vez es mayor y los esfuerzos de las instituciones bancarias por fidelizar a sus clientes es una tarea de todos los días

Palabras Clave: banca electrónica, operaciones bancarias, ciudad de Esmeraldas, portales electrónicos, productos y servicios bancarios.

ABSTRACT

Analyzing the use of electronic banking in Esmeraldas by users is the objective of this research, through which it is intended to identify public and private banks that have an electronic portal, indicate the type of user and main banking operations and explain the various advantages and disadvantages of banking services in Esmeraldas. This study had a mixed approach of a transectional, exploratory-descriptive nature since the data is collected within the same period. The techniques used were the observation form which was answered by viewing the electronic portals, the interview that took place in three banking institutions in the city and the survey that was directed at 350 bank users. This document presents as results a perspective of electronic banking in the city of Esmeraldas and the possible improvements that users expect from the bank. It is concluded that nowadays users use electronic banking more frequently, because their offer on the Internet is increasing and the efforts of banking institutions to build customer loyalty is a daily task.

Key words: electronic banking, banking operations, the city of Esmeraldas, electronic portals, banking products and services.

INTRODUCCIÓN

Los bancos han logrado conseguir ahorros en los costes de operación lo que les permite mayor eficiencia en sus procesos y a su vez en la reducción del personal y de sucursales físicas. Según Pikkarainen “Internet está provocando grandes cambios en el sector bancario” (2004, pág. 2).

Como indica la Fundación Orange “En España la penetración de los servicios bancarios online es creciente. Así, el 31% de la población internauta española utilizó servicios bancarios online en 2007” (2008, pág. 4).

Las entidades bancarias de América Latina cuentan con importantes desarrollos en el área de banca digital y banca móvil, pero aún existen resistencias a los cambios y una extensa brecha en el uso que los usuarios dan a estos servicios.

Ecuador siendo un país en vías de desarrollo ingresa por la puerta grande a la era de la globalización donde las instituciones bancarias implementan sus productos y servicios a disposición del internet.

La banca electrónica es un servicio que prestan las instituciones financieras para realizar operaciones en tiempo real de forma autónoma, independiente, segura y rápida.

Los servicios que presta la banca electrónica se ajustan a las necesidades de sus usuarios, especialmente en las tareas diarias de empresas y autónomos que, gracias a ella, pueden realizar sus tareas con mayor comodidad y rapidez ya que solo necesitan de la conexión de internet para interactuar con el banco.

Entre las operaciones más comunes están las transacciones efectuadas en tiempo real hasta la verificación de los movimientos de cuenta que tenga el cliente permitiéndole así optimizar tiempo y recursos.

El presente trabajo tiene como finalidad realizar un estudio exploratorio sobre la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas para dar a conocer que bancos operan y ofrecen sus servicios por vías de navegación en red.

En la década de los sesenta la globalización ingresa a las instituciones Bancarias las mismas que enfrentaron un gran reto al implementar sus productos y servicios a disposición del internet para de esa manera captar mayores clientes y optimizar los trabajos de operación.

“La innovación financiera en los actuales momentos cumple el papel de adecuar la oferta a la demanda por parte de los usuarios y de los mercados potenciales”(Álvarez, J. R., 1993, pág. 127)

Los bancos ingresan a la era tecnológica con muchos desafíos y con una amplia demanda que cubrir. Tal como lo han plasmado grandes instituciones financieras de mucho éxito, los nuevos avances tecnológicos que a traídas la globalización han permitido crear grandes estrategias competitivas que satisfagan la demanda del mercado, agilicen la atención al cliente, y se reduzcan los costes de las operaciones (Gupta y Collins, 1997)

En la ciudad de Esmeraldas la realidad está a la vista, diariamente observamos las grandes filas que se hacen en las entidades bancarias y la ardua espera para cobrar un cheque, hacer un depósito incluso revisar el estado de cuenta.

El problema es evidente o existe desconocimiento de los productos y servicios que operan en el internet o se nos ha hecho cultural la estadía en el banco.

Conforme a lo anteriormente descrito surgen las siguientes interrogantes: ¿En qué consiste el uso por parte de los clientes de la banca electrónica en Esmeraldas? ¿Cuáles son los bancos públicos y privados que cuentan con un portal de servicios en Esmeraldas? ¿Qué tipos de usuarios utilizan la banca electrónica y cuáles son las principales operaciones bancarias que se realizan desde el portal electrónico de los bancos que operan en Esmeraldas? ¿Determinar las ventajas y desventajas de acuerdo con la óptica del usuario que prestan los servicios electrónicos de la banca en Esmeraldas?

De acuerdo a una publicación por la Asociación de Bancos Privados (2015), el Ecuador con el transcurso de los años ha avanzado en temas de innovación y tecnología que permite a los usuarios tener mayor acceso al internet, las cuales han cruzado fronteras pero su concentración sin duda es en ciudades grandes y poblaciones urbanas que hoy

en día buscan noticias de interés, navegar en redes sociales y entretenimiento. En lo que respecta a operaciones efectuadas por medio de banca electrónica sus transacciones son realizadas claramente por personas bancarizadas que día a día suman un número mayor frente a las tendencias del momento. Pese a eso en lo que respecta a la innovación y fidelización de banca electrónica aún queda mucho camino que recorrer y un gran mercado para seguir creciendo.

En los tiempos actuales el acceder a medios electrónicos es lo más fácil y cómodo que se tiene debido a que lo encontramos en las computadoras, Tablet, celulares, cajeros automáticos entre otros, los cuales pese a darnos grandes beneficios y accesibilidad inmediata, también provoca recelo por parte de varios usuarios que aun temen de las nuevas tecnologías . Es por eso que hace falta educar al usuario y romper paradigmas sobre los destinos y la seguridad de los canales electrónicos. (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2015).

Este estudio, es importante porque mostrará la realidad de la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas, con lo cual se pretende conocer los bancos públicos y privados que cuentan con un portal de servicios electrónicos y cuáles son las principales operaciones que estos realizan las mismas que generan una optimización de tiempo y de costes en las operaciones.

La investigación planteada contribuirá a generar un criterio o vía de acceso a la información sobre el uso de la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas. Asimismo, los resultados del estudio ayudarán a crear bases reales sobre los productos y servicios de la banca digital y que tan cómodos resultan bajo la óptica de los usuarios y a su vez las instituciones bancarias promover o educar de mejor manera a la ciudadanía sobre las operaciones que pueden realizar por vía electrónica sin necesidad de acudir al banco. Por otro lado, mediante la investigación se revisarán varias teorías que permitan conocer a mayor escala las actitudes y comportamientos de ciertas variables y su relación entre ellas, para que al término de este estudio se puedan sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios.

Con lo anteriormente descrito, se plantearon los siguientes objetivos: 1. Identificar los bancos públicos y privados que cuentan con un portal de servicios y las operaciones que estas entidades ofertan, 2. Señalar el tipo de usuarios de la banca electrónica y las principales operaciones bancarias que utilizan y 3. Explicar las ventajas y desventajas

que presentan los servicios electrónicos de la banca en Esmeraldas, de acuerdo con la óptica del usuario.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico – Científicas

1.1.1. La banca en Ecuador: historia, clasificación, servicios y operaciones.

De acuerdo con la información de Diario El Comercio (2012), el Ecuador desde sus inicios en el año 1830 tenía como objetivos llegar a ser una gran nación que hasta 1859 no contaba con instituciones bancarias. El primer banco en aparecer fue Luzarraga, el cual fue fundado y capitalizado por el español Manuel Antonio que gracias a sus importaciones y apertura de la banca fue denominado el personaje más rico de la nación. Con los años dejó el país, y su rastro se perdió en los biógrafos entre ellos se decía que había regresado a su tierra natal para morir debido a una grave enfermedad.

El segundo banco en aparecer fue constituido por un Arosemena el cual tenía un gran capital producto a la comercialización del cacao, que ya había examinado el negocio bancario y su meta era invertir en él, sus oficinas fueron ubicadas en Quito pero no resultó rentable por lo que fracasaron en el intento, debido a la falta de inversión que sus socios y anexos no depositaron al banco y cada vez se hacía más difícil competir (Superintendencia de Bancos, 2016).

En 1894 se inauguró el Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil, el mismo que se convirtió en un gran sustento económico para las pequeñas y grandes industrias que ya estaban consolidadas en el puerto principal, así mismo se inyectó dinero a la exportación y para completar el esquema los dueños del banco facilitaban préstamos al estado o a sus miembros con bajas tasas de interés, cuando se presentaban los déficit presupuestarios en los rubros del gobierno la institución bancaria ponía en funcionamiento sus máquinas y se imprimían los billetes para cubrir con los requerimientos del estado (El Telégrafo, 2011).

En 1906, nace el Banco Pichincha comprometido con el desarrollo de los países en los cual iniciaba su operación entre ellos se encontraba Perú, Colombia, España y Miami (Banco Pichincha, 2019).

Banco de Guayaquil nace el 20 de diciembre de 1923, fundado por inversores Italianos y con la denominación de banco nacional del Ecuador, no fue hasta 1941 que se decide poner en venta la institución, misma que fue adquirida por inversores ecuatorianos los cuales depositaron sus capitales para darle movimiento a los servicios que ofertaría el banco que mediante escritura pública tiempo después se lo denomina como banco de Guayaquil (Banco Guayaquil, 2019).

Un banco Central con valores fundacionales de la Revolución Juliana nace el 9 de Julio de 1925 teniendo el mérito de iniciar el procesos de fundación de un banco central emisor, hacer frente a los gobiernos plutocráticos del momento e imponer los intereses de los seres humanos sobre los capitales, para salir de la aguda crisis que imperaba en el país (Banco Central del Ecuador, 2019).

Según Dillon (1927), la crisis fue causada por la inconvertibilidad del billete, las emisoras sin respaldo, la inflación, la especulación, el abuso del crédito, el desnivel de la balanza de pagos, la falta de control oficial sobre los bancos y la anarquía y rivalidad bancaria, que debía enfrentarse saneando la moneda y regularizando el cambio, Bajo estos valores es que se crea el Banco Central del Ecuador (BCE), dentro de las crecientes reformas de la economía ecuatoriana impulsadas por los militares y civiles sumergidos alrededor de las ideas julianas y venciendo la inacción de algunos grupos a quienes no les concernía el progreso en esta índole.

El sistema bancario ecuatoriano siempre ha sido muy vulnerable a factores internos y externos, la trayectoria histórica de la banca en nuestro país es muy clara al respecto, refleja la inestabilidad que ha estado presente desde hace mucho tiempo.

Un 8 de marzo de 1999, el Ecuador se despertó con la noticia de que se había decretado un feriado bancario el mismo que provoco preocupación entre sus clientes que tenían sus depósitos en las instituciones afectadas, esa misma noche se amplió el tiempo por tres días más, fueron 28 las instituciones que cerraron sus puertas y miles de familias afectadas frente al derrumbe bancario (Universo, 2019).

El sistema financiero ecuatoriano, ha sufrido grandes cambios compuestos por retos y desafíos a lo largo de historia los mismos que exigen la transparencia de sus operaciones y su compromiso por el servicio a sus usuarios los mismos que deben sentirse seguros en el momento de transaccionar y llevar acabo sus cuentas.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB) indica que es la institución encargada de controlar, regular y supervisar el sistema financiero del país, adicionalmente, asegura que las instituciones controladas cumplan las leyes y protege a los usuarios para que de esta forma haya confianza en el sistema.

La banca en el Ecuador se divide en Bancos del sector público y privado.

De acuerdo con Pedrosa (2019), la banca pública es aquella que sus recursos económicos son producto de dinero estatal, es decir el estado es el promotor y con sus recursos este fluctúa y realiza sus operaciones financieras.

La banca pública es financiada por capital público el cual permite a sus clientes gozar de préstamos con una baja tasa de interés y en varias líneas según su necesidad.

La banca privada son instituciones creadas con capital privado que consiste en una gestión profesional que permite a grupos con patrimonio alto formar estas entidades y poner a trabajar su dinero. Las mismas que gozan de varios beneficios como son los préstamos que son regidos por tasas de interés controladas por la superintendencia de bancos y resguardan la seguridad de sus usuarios (Ucha Alfonso Peiro , 2019).

Las entidades privadas cuentan con ánimo de lucro cuya función principal consiste en obtener fondos de clientes para posteriormente invertirlos en activos rentables o ser prestados a otros clientes, obteniendo también en este caso una rentabilidad a través del tipo de interés aplicado en la operación.

El Ecuador cuenta con varias instituciones financieras las cuales son:

Tabla 1 Bancos del Ecuador

Bancos Públicos	Bancos Privados
<ul style="list-style-type: none">• Banco de Desarrollo del Ecuador• Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, BIESS• Banecuador• Banco Central del Ecuador• Corporacion Financiera Nacional	<ul style="list-style-type: none">• Banco Solidario• Banco Produbanco• Banco Visionfund Ecuador s.a.• Banco Procredit• Banco Pichincha• Banco Machala• Banco Loja• Banco Litoral• Banco Internacional• Banco Guayaquil• Banco General Rumiñhui• Banco Finca s.a.• Banco Diners• Banco Delbank• Banco D-Miro s.a.• Banco Cooperativa Nacional• Banco Comercial de Manabí• Banco Cofiec• Banco Capital• Banco Bolivariano• Banco de Desarrollo• Banco Austro• Banco Amazonas• Banco Pacifico

Fuente: (SB, recuperado 4 de Julio 2019)

Las instituciones financieras cuentan con 65 servicios financieros, entre los cuales están los retiros por cajeros automáticos, transacciones efectuadas a nivel nacional e internacional, pagos en línea por medio de los portales bancarios entre otros (El Comercio, 2018).

De acuerdo con la malla curricular del programa de educación financiera “Tus Finanzas” de Bertha Romero (2019), establecen que los servicios bancarios son los productos y servicios ofertados por una institución financiera y generalmente están enfocados en ahorro y crédito.

- Cuenta Corriente: Es una cuenta de depósito en la cual no se paga interés sobre el saldo. Hay dos mecanismos para utilizar el dinero depositado en la cuenta el cheque y tarjeta de débito.
- Cuenta de Ahorro: Es una cuenta de depósito que paga interés sobre el saldo, El uso del dinero es mediante la tarjeta de débito o cajero automático. O de un cheque de la institución financiera.
- Depósito: Es uno de los servicios básicos que ofrecen las instituciones financieras. Se realizan en las agencias, en cajeros automáticos y otros canales.
- Retiro: Es uno de los servicios básicos. Se pueden hacer retiros en agencias, cajeros automáticos o comercios aliados. La posibilidad del retiro depende del tipo de cuenta. En cuentas de ahorros o corrientes generalmente no hay restricción, pero si cuando son pólizas o cuentas de ahorro programado. También puede haber restricciones para retiros fuera de las agencias (por ejemplo, cajeros automáticos).
- Caja de seguridad: Es un lugar de seguro para almacenar documentos o artículos de valor por el cual se paga una tarifa de alquiler y se establece quienes pueden tener acceso.
- Transferencias: Se pueden realizar transferencias de una cuenta a otra de la misma institución, a una cuenta en otra institución local, o incluso a una cuenta en el exterior. El costo por transferencia varía dependiendo de la institución.
- Recepción de remesas: Es un envío de dinero desde el exterior al país de origen. Los términos y condiciones dependen de la institución. A veces se cobra por el envío en el punto de origen y a veces también en el de recepción.
- Sobregiros: Son giros efectuados en una cuenta corriente sin fondos disponibles, por lo tanto, son créditos que la institución concede al cliente.
- Canales alternativos: No dependen de un contacto directo dentro de la agencia. Algunos de los más utilizados son: cajeros automáticos, página web tradicional y aplicativo móvil.
- Estado de cuenta: Todas las instituciones financieras deben emitir un estado de cuenta mensual en formato físico o digital. Es importante revisarlo cada mes para monitorear como crecen los ahorros o los gastos.
- Pagos, servicios básicos y/o trámites: Algunas instituciones ofrecen la posibilidad de realizar pagos de servicios básicos o trámites legales en la agencia de la institución.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador lleva a cabo diversas operaciones bancarias regidas por instituciones financieras las cuales se clasifican de varios tipos:

Operaciones Bancarias de activo: Son aquellas donde la entidad bancaria presta unos fondos a una persona (Física o jurídica), de forma que la persona deberá devolver a la entidad los fondos prestados más un tipo de interés y abonando a demás unas comisiones bancarias. Las operaciones bancarias de activo más frecuente son:

- Crédito
- Préstamo
- Descuento bancario
- Leasing
- Finanzas y avales bancarios
- Descubiertos bancarios.

Operaciones bancarias de pasivos: Son aquellas en que una persona (física o jurídica), efectúa un depósito en la entidad bancaria, aportando por tanto su dinero. El cliente formalizara así un contrato de depósito con la entidad bancaria dominada cuenta bancaria y realizando junto con la apertura de la cuenta un primer depósito. Las operaciones bancarias de pasivo más frecuentes son:

- Cuentas corrientes.
- Cuentas ahorro.
- Depósito a plazo.
- Certificados de depósito.

Operaciones bancarias de servicios: Son aquellas operaciones que consisten en prestaciones de servicios diversos demandados por los clientes de la entidad. Entre estos servicios destacan:

- Transferencias bancarias.
- Banca por internet.
- Domiciliaciones bancarias.
- Compra-venta de divisas.
- Gestión de cobro de efectos comerciales.

- Cheques de viaje.
- Tarjetas de débito.
- Tarjetas de créditos.
- Custodia de valores mobiliarios.

1.1.2. Banca Electrónica

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), hoy en día las instituciones financieras de naturaleza bancaria cuentan con un 90% de cobertura en el mercado y sus operaciones día a día van en aumento.

Según León y Ovalle (2018, pág. 26) los productos y servicios que las instituciones bancarias ofertan son viables desde los cajeros automáticos hasta las transacciones efectuadas en los portales de los bancos en internet ya que no se necesitan salir de casa para poder transaccionar.

La propuesta de los cajeros automáticos sin duda sigue siendo una herramienta segura que los usuarios prefieren tomar debido a que se han adaptado a ella y es un medio electrónico que se ha consolidado en el mercado (Diario El Universo, 2017).

De igual manera León y Ovalle (2018, pág. 27) establece que la transformación del mercado bancario se presentó en 1997 mediante la firma de Stanfords Credi Unión, donde se presentó una herramienta de banca por internet que podía mediar las finanzas frente a una base de datos personal, no fue hasta 1999 que las instituciones bancarias promocionaron sus servicios y productos a disposición del internet para agilizar los procesos y la alta demanda de sus clientes en el banco.

Desde mediados del siglo XX las nuevas tecnologías han invadido el mercado bancario y cada vez es mayor la cantidad de operaciones que se pueden realizar en este, Ecuador hace frente a este fenómeno y de a poco se introduce con el compromiso de satisfacer a sus clientes y optimizar los tiempos y recursos que este pueda demandar (Ontiveros Baeza, 2012).

Muchas de las creaciones innovadoras en el mercado bancario permiten mejoras internas en las entidades financieras, las cuales buscan atraer clientes y fidelizarlos en las mismas.

La cantidad de usuarios que hacen uso a los servicios de banca electrónica cada vez es mayor, varios países de Latinoamérica tienen porcentajes asombrosos en lo que tiene que ver conectividad y acceso a las nuevas tecnologías, el Ecuador no se queda atrás los niveles de personas bancarizadas también van en aumento y esto se debe a la dependencia de las nuevas formas de transaccionar que permite acceder a una institución bancaria mediante un dispositivo electrónico.

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

Según el INEC (2014), en su encuesta de Condiciones de Vida, un aproximado de 24,3% de ecuatorianos (población mayor de 12 años) tenía a su disposición un teléfono inteligente así mismo contaban con acceso a internet, se proyectó un aumento nunca antes visto para años siguientes donde las personas pueden ingresar fácilmente a las nuevas tecnologías (Asociación de Bancos Privados del Ecuador).

Uno de los propósitos que tienen las instituciones bancarias mediante los congresos constantes sobre seguridad bancaria y nuevos accesos al internet permiten tratar varias temáticas y trabajar arduamente por la seguridad del usuario que ha depositado su confianza y dinero en una institución y espera de ella el mejor tratamiento y resguardo de sus recursos así mismo salvaguardarlos de delitos cibernéticos o fraudes a causa de virus o hacker en banca electrónica.

La banca electrónica es el medio donde se transacionan y se efectúan operaciones bancarias desde un cajero automático hasta el portal web de una institución bancaria que podemos ingresar desde nuestros hogares, el termino electrónico hace referencia al acto de englobar la tecnología al servicio de la comunidad digital.

Es definida como toda operación no física, debido a que no es necesario acudir a un banco para efectuar una transacción, así como agiliza procesos y previene de arduas filas en las instituciones para ser atendidos, solo es necesario tener un dispositivo y acceso al internet para poder operar.

En el sector interno las instituciones bancarias buscan reducir costos operativos, número de oficinas al servicio de sus usuarios, mayor confianza en sus operaciones, reconocimientos por parte del mercado para de esa manera fidelizar y entrar a la mente de los clientes y así aumentar su demanda siendo estos uno de los principales motivos al momento de crear un nuevo servicio electrónico.

1.1.3. Ventajas y Desventajas de la banca electrónica

De acuerdo con el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, 2019) los servicios y productos electrónicos nacen de las nuevas tecnologías de información y comunicación que tienen como propósito optimizar trabajos y tiempos de operación. Los servicios que oferta la banca electrónica tienen la participación de personas, procesos y tecnología que permiten mayor accesibilidad y conectividad.

La banca electrónica ofrece una serie de ventajas muy interesantes ya que rompe las barreras que existían anteriormente. Entre los beneficios más importantes encontramos:

- La banca electrónica permite la gestión de dinero y operaciones desde cualquier punto del mundo durante las 24 horas del día, sin importar si el día no las festividades. Tan solo necesitas una conexión a internet.
- Para realizar operaciones electrónicas no tendremos que hacer colas para esperar nuestro turno. Además, muchas de las gestiones son inmediatas.
- Las comisiones que se aplican a las gestiones y operaciones, como, por ejemplo, las transacciones bancarias, son mucho menores que si las hacemos en la sucursal bancaria. En muchas ocasiones, incluso desaparecen y esto se debe a que se reducen costes para las actividades.
- La banca electrónica ofrece servicios de atención al cliente durante las 24 horas del día para atender dudas de los usuarios. Esto permite que puedas consultar cualquier tipo de información cuando uno la requiera.

Sin embargo, la banca electrónica también tiene algunos inconvenientes como:

- Se necesita conexión a internet pese a que cada vez es menor el problema, es posible que para personas que no estén totalmente adaptadas a la tecnología, o en zonas rurales si lo sea. Además, en caso de que falle la tecnología necesaria tampoco se podría utilizar el servicio.

- Cuando se trata de dinero hay muchas personas que necesitan sentirse respaldadas por alguien. En caso de la banca electrónica se pierde ese contacto con las personas de la entidad financiera y se despersonalizan el trato, algo que para algunas personas es muy importante.
- La banca electrónica ofrece una inseguridad que no tiene la banca tradicional. Esto se debe a que existe un cierto miedo a sufrir casos de ciberlincuencia en los que se puedan adueñar del dinero de los usuarios, o el rechazo a incluir datos personales y confidenciales en la red.

1.2. Antecedentes

En la investigación de León y Ovalle (2018), se analizó la aplicación e implementación de la banca electrónica con su respectivo costo-beneficio en la aplicación. La investigación se llevó a cabo mediante una entrevista, que tuvo como invitado al gerente de sistema de la institución bancaria del Austro donde se tomó en cuenta su profesión, su experiencia frente a varios años laborando en la institución y su conocimiento sobre temas relacionados a banca electrónica en el Ecuador. Se obtuvo que en el Ecuador los servicios electrónicos sean altamente demandados por parte de los usuarios y son creados tanto para el sector financiero como comercial debido a su alto nivel de captación de clientes gracias a la optimización de trámites y de presencia física en estas instituciones.

En la investigación de Coloma (2018) se analizó la banca digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano. El estudio se llevó a cabo mediante el instrumento e encuesta que estaba compuesto por 17 preguntas y permitió conocer información clave sobre el uso de la banca electrónica. Se obtuvo que es viable la implementación de un banco 100% digital sin sucursales en el país, debido a la amplia demanda de personas bancarizadas y con acceso a internet.

En la investigación de Loor y Meléndez (2017), se plantea implementar un modelo de banca digital que cuente con todos los servicios físicos vía electrónica en Banco Amazonas estudiando sus efectos presentes y futuros frente a la competencia bancaria. En la investigación se emplearon los métodos inductivos y deductivos, para inferir la información de la muestra, las técnicas e instrumentos utilizados en el presente estudio fueron la ficha de observación, las entrevistas, grupos focales entre otros. Es evidente que el potencial de banca electrónica se viene dando desde varios años, actualmente Latinoamérica se enfrenta a este gran cambio y lo ha tomado con profesionalismo ya que la competencia no solo parte de bancos tradicionales frente a otros bancos sino también de empresas dedicadas al consumo que atienden a un gran número de clientes que las instituciones financieras han dejado de lado.

Por su parte, Alcívar y Franco (2016), en su estudio determinaron el uso que brinda a los usuarios la banca electrónica en personas que superan los 40 años de edad en la ciudad de Guayaquil, aplicando una metodología de tipo exploratoria a través de una

entrevista. La muestra poblacional es de 20 personas que se las selecciono de manera aleatoria y aportaron al desarrollo de la investigación de carácter descriptivo. Se determinó que la población que está en el rango de los 40 hasta los 64 años se adaptan perfectamente a las nuevas tecnologías, que brindan los tiempos actuales y pueden interactuar fácilmente en ellas, pero no encuentran los beneficios que esta les puede brindar debido al factor cultural con el que han crecido.

En la investigación de Cruz (2016), se determinan la falta de renovación y actualización de la plataforma digital del Banco Nacional de Fomento, donde se realizó una investigación para analizar la factibilidad de establecer una actualización en dicha plataforma. Para la aplicación de la investigación de campo, se tomó una muestra de 100 clientas de Banco Nacional de Fomento a los cuales se le aplicó una encuesta. Se concluyó que mediante el estudio realizado la institución bancaria debe alinearse a los nuevos requerimientos de banca por internet que permitirá a sus usuarios acceder y transaccionar en las mismas, así mismo como ayudara a la disminución y de las arduas filas que se hacen en la entidad financiera.

En la tesis de grado de Avendaño y Cárdenas (2014), los autores estudiaron la banca digital a nivel mundial donde se hace referencia a la aplicación de banca electrónica en Ecuador frente a conceptos firmes de lo que anhelan las nuevas tecnologías. Se utilizó un método de revisión bibliográfica donde se evaluó muchos informes, libros, foros y artículos relacionados a banca electrónica. Se determinó que la banca electrónica es una realidad y que varios países ya lo han aplicado y los resultados son asombrosos ya que permiten la inclusión financiera y llenar las expectativas incluso de los no bancarizados.

En la investigación de Melo (2013), busca determinar el impacto que ha tenido la implementación de la banca electrónica dentro de los principales bancos privados del Ecuador; demostrando mediante indicadores de rentabilidad y eficiencia microeconómica y financiera los cambios que ha provocado en este segmento del sistema durante los periodos 2003 al 2011, con el fin de evaluar los beneficios del mismo y la profundización financiera que ha impulsado. Se realizó una investigación teórica del origen del e-banking y su desarrollo en nuestro país, con entrevistas con banqueros y otras personas entendidas en el tema que ayudarán a determinar si este sistema ha generado beneficios o no. Se determinó que durante los últimos años el sistema financiero ecuatoriano, especialmente la banca ha sufrido una serie de cambios

debido a las regulaciones que ha impuesto el Estado en este sector, quien ha adoptado una serie de políticas restrictivas como por ejemplo los montos obligatorios en los créditos otorgados, las tasas de interés, la regulación de comisiones y precios de productos y servicios, entre otros.

En el proyecto de grado de Bustamante y Jiménez (2011), los autores evaluaron el uso de servicios bancarios que brinda hoy en día el internet para personas naturales. Se aplicó encuestas a personas naturales fuera de un banco, donde se midió la accesibilidad a internet, su tiempo en el mismo, canales que visita frecuentemente, para de esa manera determinar la confianza que los usuarios tienen frente a esta herramienta. Se obtuvo que las personas tengan un 40% de satisfacción frente a los servicios que brindan las instituciones bancarias desde sus portales debido a que les permite estar transaccionando desde cualquier lugar y sin restricción de horarios.

En la investigación de Maldonado (2010), sobre incentivar el uso de los servicios de la banca electrónica, para que cada vez más usuarios puedan realizar todas las transacciones con la agilidad e inmediatez. La investigación se llevó a cabo mediante encuestas, que fueron dirigidas a los usuarios para conocer su perspectiva sobre el uso de la banca online. Se concluyó que la evolución de la banca siempre ha avanzado en conjunto con toda clase de desarrollo socio cultural, pero en particular la banca electrónica y su evolución siempre va directamente involucrando con los avances que se realicen en aspectos tecnológicos y sobre todo en el tema de las comunicaciones.

Por su parte, Momparker (2008) realizó su estudio sobre el proceso de crecimiento de la banca digital en España frente a sucesos presentes y futuros por los cuales ha atrasado y sus competencias del sector. La investigación se realizó mediante un análisis financiero y una revisión documental con ayuda de indicadores que midieron la rentabilidad y la situación actual y futura que pueda tener en los próximos años. En resumen, la banca ha adoptado la estrategia de ofrecer sus servicios vía internet por la alta demanda y la competencia en el mercado.

1.3. Marco Legal

La presente investigación se sustenta en documentos legales como: Constitución de la República del Ecuador, Ley General de Bancos y otras instituciones financieras, ley orgánica de defensa al consumidor, reglamento a la ley general de instituciones del sistema financiero y la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

La Constitución de la República del Ecuador (2008, pág. 147), en su Art. 309, señala que el sistema financiero nacional está compuesto por instituciones públicas, privadas, del popular y solidario, que trabajan con dinero del público. Todos los sectores que son parte de las instituciones bancarias cuentan con normas y superintendencias de control que se encargan de preservar la seguridad y transparencia de las operaciones. La presente ley sustenta la estabilidad de las instituciones financiera en el ámbito bancario, así mismo la clasificación de los bancos según su naturaleza.

La Ley general de bancos y otras instituciones financieras (2014, pág. 33), en el Art. 89, establece que todas las instituciones financieras deben contar con mecanismos de control interno que permitan a sus usuarios un fácil acceso y seguridad para efectuar movimientos en la entidad. Así mismo deberá notificar a la superintendencia sobre todos los movimientos productos de las operaciones que se realicen incluyendo su monto de transacción, las cuales requerirán de un informe especial para el control de sus operaciones.

La Ley orgánica de defensa del consumidor (2015, pág. 13), en su Art. 47, señala que cuando el consumidor adquiere determinados bienes o servicios, el proveedor está obligado a informarle de manera previa, clara y precisa, el precio al contado del bien o servicio producto de una transacción, el monto total de los intereses, tasas de cálculo así como la tasa de interés moratoria y todos los gastos adicionales, es decir la suma total a pagar por el referido bien o servicio.

El reglamento a la ley general de instituciones del sistema financiero (1994, pág. 5), en el Art. 22, señala que las instituciones financieras que formen parte de un grupo financiero podrán: actuar de forma conjunta con el público, ofrecer servicios o productos anexos o complementarios que permitan la libre comercialización dentro de sus actividades como integrantes del mismo grupo. El mismo reglamento en su Art. 37, indica que las instituciones financieras están obligadas a mantener un sistema de control

interno que permita un acceso adecuando a los usuarios frente a canales donde interactúen ya sea con moneda nacional o extranjera que estén regidos frente a marcos establecidos en la ley.

Por su parte la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2017, pág. 21), en los Art. 8 y 9 de la subsección II: de la autorización y servicios, hacen referencia a que el Banco Central del Ecuador autoriza que las instituciones financieras administren medios electrónicos, que estén debidamente autorizadas por servicios auxiliares del sistema financiero, asimismo los sistemas auxiliares de pagos podrán administrar las PPM. Esto les permitirá a las instituciones salvaguardar los intereses de las transacciones realizadas por los usuarios.

CAPITULO II

2. Metodología

Los aspectos metodológicos de la presente investigación, se desarrollaron de acuerdo a Hernández y Bastidas (2010) de la siguiente manera:

2.1. Tipo de Estudio

La investigación es de tipo no experimental por cuanto las variables a utilizar no fueron manipuladas para indagar en servicios, operaciones, ventajas y desventajas que ofrecen los canales digitales de la banca electrónica en los usuarios de la ciudad de Esmeraldas, además, los datos son tomados en su contexto natural. Esta investigación es de tipo transeccional, exploratorio-descriptivo ya que los datos son recopilados dentro de un mismo periodo.

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

A más de ello presenta un enfoque mixto, siendo cuantitativo porque los resultados arrojan datos numéricos que permiten identificar el uso de la banca electrónica por parte de los usuarios, y a su vez cualitativo por cuanto se puede describir el perfil de los clientes bancarizados, sus ventajas y desventajas en banca digital.

2.2. Población y muestra

El universo de esta investigación estuvo conformado por 350 usuarios de banca electrónica y tres gerentes de las diversas instituciones bancarias de la ciudad, cabe resaltar que Hernández, et al (2010) sostiene que la población comprende a todos los elementos que cumplen con especificaciones similares para un objeto de estudio y que la muestra es un subgrupo o proporción que pertenece a esa población; es por ello que, para efectos de esta investigación por factores como tiempo y recursos económicos se ha trabajado con una muestra que permita que todos los elementos de la población tengan la oportunidad de ser elegidos.

2.3. Fuentes de información

Las fuentes primarias se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas a los clientes de banca electrónica de la ciudad de Esmeraldas y a la información proporcionada por los gerentes de Banco Pichincha (Privado), Banco Pacifico (Mixto) y Banecuador (Público).

Las fuentes secundarias se recopilaron a través de libros, La Constitución de la República del Ecuador, Ley General de Bancos y otras instituciones financieras, ley orgánica de defensa al consumidor, reglamento a la ley general de instituciones del sistema financiero y la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

En el caso de las fuentes terciarias se utilizó documentación digital y base de datos de Dialnet, Redalyc y Scielo.

2.4. Técnicas e Instrumentos

En el presente trabajo se usaron tres técnicas la encuesta, entrevista y la ficha de observación con la primera se obtuvo información de interés, mediante un cuestionario previamente elaborado, el cual permitió conocer la opinión del usuario con respecto a las operaciones bancarias que realiza vía electrónica.

La segunda siendo una técnica de recopilación de información se llevó a cabo mediante una conversación profesional donde se adquirió información acerca del uso de canales electrónicos por parte de los usuario, la cual tuvo gran importancia desde el punto de vista educativo, ya que ayudó a establecer un alto nivel de comunicación entre el investigador y sus participantes.

En la tercera y última técnica se realizó una observación clara sobre los fenómenos, hechos o casos, con los cuales se tomó información y se la registro para su análisis. La observación es un elemento fundamental en todo el proceso investigativo; en él se apoya para obtener el mayor número de datos.

2.5. Procedimiento

Para la recopilación de información primero se elaboró un cuestionario destinado a los clientes de banca electrónica para posteriormente aplicarlo, luego se visitaron las instituciones bancarias de la ciudad para conocer quienes estaban dispuestos a colaborar con la investigación en fechas determinadas para la aplicación de encuestas.

Posteriormente se visitaron a los gerentes de Banco Pichincha (Privado), Banco Pacifico (Mixto) y Banecuador (Público) para efectuar la entrevista pactada, la cual ayudo con esta investigación.

Para proteger la información presentada por las instituciones bancarias se las denominara con la asignación de letras y números sin mencionar cual representa a cada institución financiera, el banco A1, B2 y C3.

Para llevar a cabo esta investigación, se observó los portales de banca electrónica de las instituciones financieras de la ciudad de Esmeraldas, de los cuales a nueve de ellos se le pudo aplicar los instrumentos.

Para el estudio, en primer lugar, se decidió seleccionar los portales de las instituciones financieras tanto públicas, privadas y mixta. De las cuales se visualizó la perspectiva tanto interna como externa con ayuda de la ficha de observación

Además, se observaron los canales de banca electrónica que prestan las instituciones bancarias en la ciudad de Esmeraldas mediante una ficha de observación en la que el investigador pudo identificar los bancos públicos y privados que cuentan con un portal de servicios y las operaciones que estas entidades ofertan.

Los resultados obtenidos se elaboraron a través del programa Microsoft Excel 2010, en donde se tabulo cada una de las variables con sus respectivos gráficos y porcentajes, para culminar con un análisis general.

Para establecer los resultados de mejor manera se utilizó la matriz conceptual y operacional de las variables con sus respectivos indicadores, tal como se presenta a continuación

OPERACIONES DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS O PREGUNTAS
Uso de la banca electrónica en Esmeraldas	Bancos públicos y privados.	Número de usuarios	Ficha de Observación	¿Los servicios operativos en línea tienen constante interacción con el usuario?...Anexo 1 pregunta 3.
		Número de Operaciones	Encuesta	¿Cuál de las siguientes operaciones usted realiza frecuentemente por medio de la banca electrónica?...Anexo 3 pregunta 5.
		Ventajas y Desventajas	Entrevista	1. ¿De qué manera cree usted que está siendo utilizada la banca electrónica en la actualidad?...Anexo 2 pregunta 1.
		Óptica del Usuario		¿Según su apreciación cuales son los beneficios que brinda la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas?...Anexo 2 pregunta 3.

CAPITULO III

3. Resultados

Los resultados obtenidos son producto de la aplicación de instrumentos tales como la ficha de observación, entrevista y encuesta que son la base para la validación de este estudio y que se encuentran respaldados en los objetivos específicos, por ende se presentan los siguientes resultados.

3.1. Bancos públicos y privados con sus servicios y las operaciones que ofertan

Con relación al carácter distintivo de los portales electrónicos, puede observarse que en cada uno de ellos más de la mitad de los analizados, manifiestan ser agradables con el usuario al momento de transaccionar o realizar cualquier operación que estas plataformas les brindan. Resultaron con mayor carácter distintivos, en primer orden Banco Pichincha, Banco Guayaquil y el Banco Produbanco; en segundo, el Banco Pacifico, el Banco Solidario y el Banco Internacional. Los de menores caracteres distintivos fueron Banecuador, Banco Bolivariano y Banco del Austro.

En la ficha de observación se determinaron cuatro indicadores que median el grado de desarrollo alcanzado por las instituciones, los cuales fueron ponderados por números que indicaban: 1 no logrado, 2 avance inicial, 3 en proceso y 4 logrado tal como se observa en la Tabla 2. La calificación otorgada a cada una de las instituciones analizadas es producto de una observación compleja por parte del investigador.

El banco del pacifico fue analizado y se constató que se encuentra en proceso de actualización de la información colgada en su portal electrónico, de igual manera esta en modificación constante brindando soluciones a las necesidades que presentan los usuarios. La institución ha logrado que sus productos y servicios en línea tengan constante interacción con el usuario y que dicho portal innove constantemente la optimización de sus procesos.

El portal de banco pacifico cuenta con pagos de servicios en línea, y sus operaciones se pueden realizar sin necesidad de acudir a una oficina física. De igual manera están en proceso de fortalecer su seguridad, mediante códigos de confirmación a cuentas anexas del usuario, lo que la entidad no ha logrado es una interacción más personalizada en los

diversos problemas que se podrían presentar en la plataforma y podrían obstaculizar las operaciones.

Banecuador, tiene un portal electrónico que se encuentra en un avance inicial en lo que respecta a banca electrónica, con relación a información actualizada, organización de acuerdo a las necesidades de los usuarios, sus servicios en línea frente a la interacción con el usuario, operaciones que aun dificultan las operaciones digitales y el contar con funcionarios que monitoreen en caso de presentarse inconvenientes para los usuarios.

La institución bancaria está en proceso para que su portal se innove y responda a los requerimientos de sus usuarios, sus servicios en línea son parte de los cambios que se están realizando para hacer más agradable la interacción electrónica y la aplicación de códigos de seguridad que permitan fortalecer la confiabilidad de la información.

El banco pichincha es una de la instituciones bancarias con mejor proyección en temas de banca electrónica, ya que cuentan con información actualizada constantemente, y han logrado organizar su portal de acuerdo a las necesidades de los usuarios, ofreciéndoles sus productos y servicios y en especial la facilidad de efectuar pagos en línea, y se vuelve tan cómodo que no habría necesidad de acercarse a una oficina física.

Se encuentra en el proceso de optimización de procesos operativos y de fortalecer cada vez más la seguridad de las cuentas electrónicas. En su avance inicial están anexando a la página servicios de contacto directo con funcionarios de la institución financiera.

Banco de Guayaquil cuenta con un portal electrónico con perfectas condiciones para efectuar pagos en línea, de igual manera está en proceso de aplicar mayor publicidad digital sobre la información actualizada del banco, sus constantes cambios para la optimización de procesos y su ardua tarea de digitalizar todas sus operaciones para evitar la visita a las oficinas físicas. La institución debe fortalecer sus medidas de seguridad y la interacción digital con funcionarios responsables de los servicios electrónicos.

El banco Produbanco tiene grandes alcances logrados en su plataforma de banca electrónica la cual cuenta con constante actualización de sus productos y servicios, al igual con la optimización de procesos para hacer más agradable las transacciones mediante la banca web, la misma que brinda una alta gama de operaciones sin necesidad







de ir al banco. El banco está en proceso de mejora continua en temas relacionados con organización de acuerdo a las exigencias y requerimiento de los usuarios, los pagos que se realizan en línea, y perfeccionando sus códigos de seguridad en la banca digital.

Los bancos solidario e internacional están en proceso de condicionar sus productos y servicios a disposición de la banca electrónica, los mismos que están organizando sus operaciones de acuerdo a las necesidades de los usuarios, así mismo en la optimización de procesos para hacer más ágil y segura las operaciones. Estos cambios y actualizaciones en sus portales les permitirán disminuir las arduas filas dentro de sus instituciones y facilitar los servicios de calidad que estas entidades ofertan.

Por último, las instituciones bancarias analizadas mediante el instrumento de observación fueron banco Bolivariano y del Austro los cuales están en una etapa inicial con respecto a la información actualizada que cuelgan en sus portales de banca electrónica, de igual manera la ampliación de sus productos y servicios a disposición de los usuarios y la baja interacción con los funcionarios encargados de estos servicios.

Se analizaron nueve instituciones y se proyectó la perspectiva que tuvo el investigador para aplicar los indicadores de desarrollo alcanzados por cada una de ellas, toda la información fue generada por el Tabla 2.

Tabla 2 Ficha de observación de los Bancos de la ciudad de Esmeraldas

Interrogantes	Instituciones Bancarias									
										
1. Información está actualizada.	3	2	4	4	2	4	3	2	2	
2. Portal organizado de acuerdo a necesidades de los usuarios.	3	2	4	4	3	4	2	3	2	
3. Interacción de los servicios operativos en línea	4	2	4	4	3	4	2	1	1	
4. Innovan constantemente para la optimización de sus procesos.	3	3	4	4	2	4	2	2	2	
5. Pagos de servicios en Línea.	4	3	4	4	2	3	4	2	2	
6. Operaciones del portal electrónico sin necesidad de ir a una oficina.	2	2	4	4	3	4	3	3	2	
7. Códigos de seguridad para hacer más seguro el acceso a una cuenta electrónica.	3	3	4	2	2	3	3	2	3	
8. Interacción con funcionario responsable de los servicios electrónicos.	1	2	3	3	2	3	2	1	1	

Fuente: (BE, recuperado 10 de Diciembre 2019)

1 no logrado, 2 avance inicial, 3 en proceso y 4 logrado

3.2. Tipos de usuarios de la banca electrónica y las principales operaciones bancarias

Al indagar en el tipo de usuarios que utilizan la banca electrónica y conocer las principales operaciones bancarias que estos realizan se decidió realizar una entrevista dirigida a tres gerentes de las distintas instituciones bancarias que cuentan con oficinas físicas en la ciudad de Esmeraldas. Los bancos seleccionados para este estudio fueron: banco Pichincha (privado), banco pacifico (mixto) y Banecuador (público). Se optó por estas tres instituciones financieras debido a que son las que reportan mayor demanda de clientes en cada uno de sus sectores.

Mediante una estructura secuencial de preguntas se indago en el uso de la banca electrónica, las razones por las cuales los usuarios utilizan este medio según la apreciación de los gerentes, los beneficios que esta les trae, los productos y servicios que pueden encontrar en sus portales electrónicos y la fidelización de los mismos.

Los bancos (A1, B2, C3) consideran que la banca electrónica está siendo utilizada en gran medida por los usuarios con el fin de optimizar tiempos y recursos. Los gerentes/a establecen que la banca electrónica es absolutamente segura si se hace de manera inteligente, es decir que la plataforma electrónica tiene que tener un sistema actualizado que le permita utilizar las herramientas, mismas que facilitan saber que se está ingresando a un sitio seguro y autorizado por el banco. De igual manera plantean que la banca móvil nos permite realizar transacciones en cualquier momento y lugar solo con la condición de que necesitamos acceso al internet. Al respecto uno de los bancos entrevistados manifiesta:

... yo creo que la banca electrónica es lo mejor que se ha creado en relación a la libre conectividad y acceso a nuevas tecnologías, las arduas filas en los bancos se terminaron porque se puede transaccionar en cualquier lugar y a un menor costo. (B2)

Por otra parte, según la apreciación de los bancos (A1, B2, C3) los usuarios usan la banca electrónica porque facilita la vida, y el acceso a realizar pagos y transferencias desde cualquier lugar y en muchas ocasiones permite responder a los contratiempos que se puedan presentar.

... Los usuarios utilizan la banca electrónica porque les permite interactuar con el banco sin necesidad de ir al banco, y pueden tener toda la información que necesiten en cualquier momento. (B2).

Los beneficios que brinda la banca electrónica de los bancos (A1, B2, C3) son: ahorro de tiempo, acceso con facilidad a la información de una cuenta bancaria y a la realización de transferencias, pago de servicios públicos y privados, tarjetas de crédito y mucho más.

... Servicio 24/7 al momento de operar y facilidad al realizar pagos de servicios, tarjetas de crédito y mucho más. (A1)

... La banca electrónica brinda es que la información que se emita en las cuentas de banca electrónica será protegida bajo los protocolos de comunicación segura HTTPS y SSL, que garantizan seguridad en las transacciones de igual manera permite ahorrar tiempo y recursos, acceso con facilidad a la información de una cuenta bancaria y a la realización de transferencias. (C3).

Según los gerentes de las instituciones financieras la banca electrónica trabaja día a día para brindar servicios de calidad mediante su plataforma digital la misma que tiene actualizaciones constantes de acuerdo al giro que lleva la banca. (A1, B2, C3).

Los aspectos en los que está fallando la banca electrónica en el banco son mínimos, cada día instauran nuevas regulaciones a la plataforma la misma que permite un ingreso a la banca móvil con identificador facial para hacer más segura y cómoda la estadía en banca digital.

Por otra parte, los productos y servicios que mayor frecuencia utilizan los usuarios en los bancos (A1, B2, C3) son: consulta de saldos y movimientos, transferencias directas e interbancarias, pago de servicios, recargas celulares y TV paga, pago de tarjetas de crédito, referencias bancarias, documentos electrónicos entre otros servicios. Adicional los usuarios cuentan con códigos de seguridad, los cuales llegarán tanto a un celular o por correo electrónico y en el caso de realizar un viaje fuera del país se debe de notificar al Banco para que emita los nuevos códigos de seguridad al correo electrónico del

cliente. De esta manera el banco garantiza la seguridad de sus usuarios al momento de efectuar una transacción.

... Los productos y servicios que mayor frecuencia tienen son: el realizar pagos de servicios básicos, tarjetas de crédito, televisión pagada, solicitar recargas para el celular, consulta de saldos de inversiones y créditos y la consulta de información de productos y servicios con los que cuenta el banco. (A1).

... Los productos y servicios que oferta el banco C3 son: Transferencias entre las cuentas del Banco, transferencias interbancarias, pago de luz (solo en Quito), pago de agua (solo en Quito y Guayaquil) y el pago de tarjetas de crédito. (C3).

De igual manera los trabajos que se están haciendo para fidelizar la banca electrónica en los bancos (A1, B2, C3) son arduos, se ha recorrido mucho camino en temas de innovación y banca electrónica pero aún hay mucho trabajo por recorrer los mismos que siempre serán encaminado en la comodidad de los usuarios.

... Bajo el criterio del banco cada vez son más los usuarios que ingresan a banca móvil, y que la demanda cada vez es mayor a sí mismo como sus exigencias, es por eso que el banco debe trabajar a la par con las nuevas tecnologías y siempre procurar brindar un servicio de calidad. (B2).

La fidelización de los clientes será de manera paulatina. Una vez que todos los productos y servicios estén a la disposición del usuario y haya la debida inducción a utilizar estos canales, así mismo recordar que es el sistema permite a los clientes realizar transacciones y consultas en línea, desde un computador con acceso a Internet.

3.3. Ventajas y desventajas de los servicios electrónicos de la banca: Desde la óptica del usuario

Para conocer las ventajas y desventajas de los usuarios de Esmeraldas frente a la banca electrónica se consideró encuestar a 350 personas las cuales respondieron al instrumento de recopilación de información en las afueras de las diversas instituciones financieras de la ciudad. Las encuestas fueron realizadas en los bancos de acuerdo como se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 3 Bancos encuestados en la ciudad de Esmeraldas

Bancos
Banco Pichincha
Banco Guayaquil
Banco Produbanco
Banco Internacional
Banco Solidario
Banecuador
Banco Pacifico
Banco Austro
Banco Bolivariano

Fuente: (SB, recuperado 6 de Enero 2020)

El instrumento aplicado permitió definir a la población encuestada, las mismas que cumplen con el perfil idóneo para la veracidad de la información. Los usuarios encuestados utilizan portales de banca electrónica de las diferentes instituciones bancarias que se indagaron para el estudio.

3.3.1. Ventajas del uso de la banca electrónica

a) Preferencia en el uso de banca electrónica

Las condiciones del uso de la banca electrónica por parte de los usuarios de la ciudad de Esmeraldas, fue el primer criterio examinado, en la que 350 ciudadanos que usan este medio para transaccionar desde la comodidad de sus hogares o cualquier parte que no sea la presencia en una oficina física. Para determinar el porcentaje de personas que usan la banca electrónica por cada institución bancaria, se les asignó los porcentajes recopilados por cada usuario. Tal como se puede visualizar en la figura 1, la cual refleja que el mayor porcentaje de usuarios de banca electrónica se centra en el banco pichincha, siguiéndole el banco de Guayaquil y, en menor escala, el banco del Austro y banco Bolivariano.

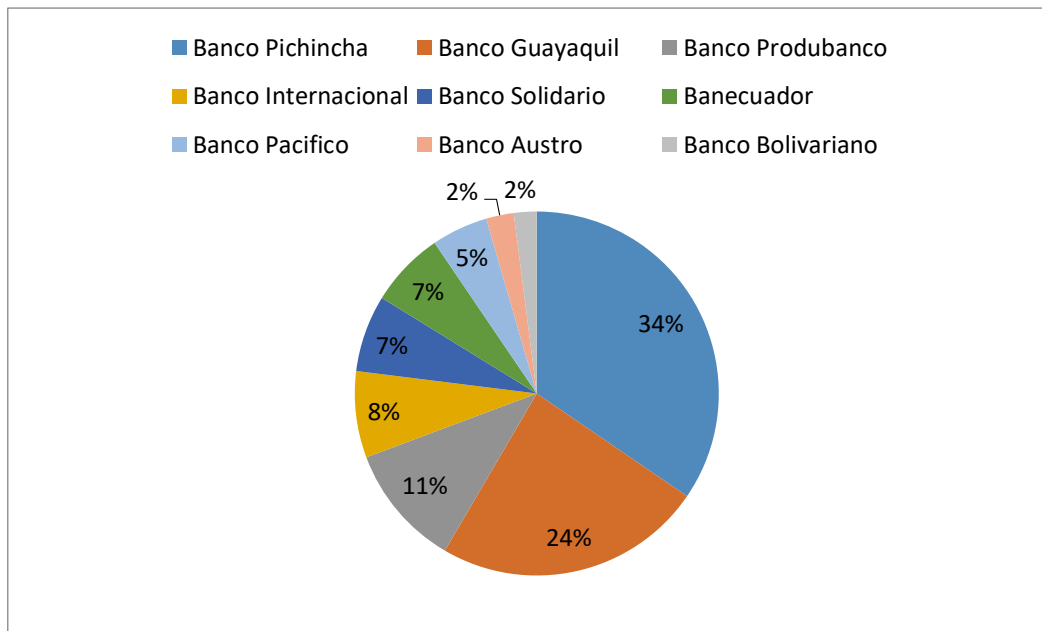


Ilustración 1 Preferencia en el uso de banca electrónica

b) Grado de satisfacción frente a la banca electrónica

El nivel de satisfacción que los usuarios tienen frente a los canales de banca electrónica fue uno de los componentes encuestados, donde los resultados son altamente positivos gracias a la buena gestión de las instituciones. La comodidad y libre conectividad cuenta con un nivel de aceptación muy eficiente, le siguen las transferencias y pagos personales, los pagos a proveedores y por ultimo otros servicios anexos a los servicios de banca electrónica. Tal como se puede visualizar en la figura 2:

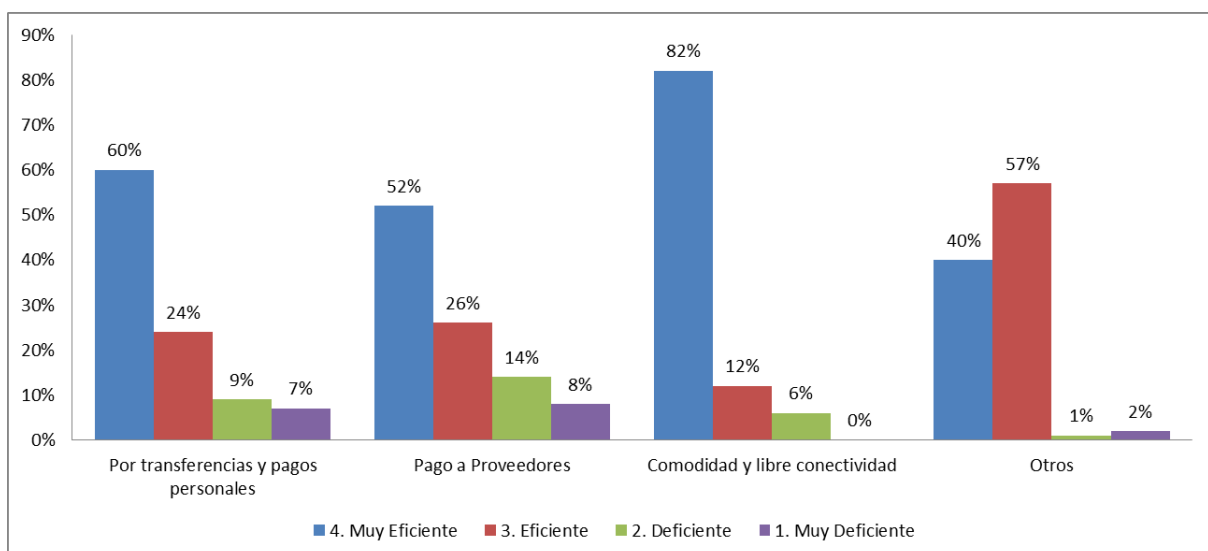


Ilustración 2 Grado de satisfacción frente a la banca electrónica

Las nuevas tecnologías cada vez tienen mayor acogida en el mercado, y sin duda las instituciones bancarias adoptan nuevos mecanismos de acción para la operación y uso de la banca electrónica. El grado de satisfacción de los clientes frente a las operaciones que brinda la banca es bastante bueno y pese a ciertos mecanismos que sin duda debe mejorar los esfuerzos realizados son sin duda encaminados a minimizar costos y maximizar la comodidad y facilidad de transaccionar desde cualquier lugar sin necesidad de ir a una institución bancaria.

c) Satisfacción por parte de los usuarios en banca por Agencia y electrónica

En la interrogante planteada para conocer el nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente a la interacción que tienen con el banco, se pudo obtener que la banca electrónica se encuentra en un nivel muy óptimo, frente a la banca por medio de agencia física. En los cuatro niveles de evaluación que se utilizó para examinar el nivel de aceptación se puede notar que los resultados de banca electrónica son bastante favorables en la ciudad de Esmeraldas tal como se puede apreciar en la figura 3.

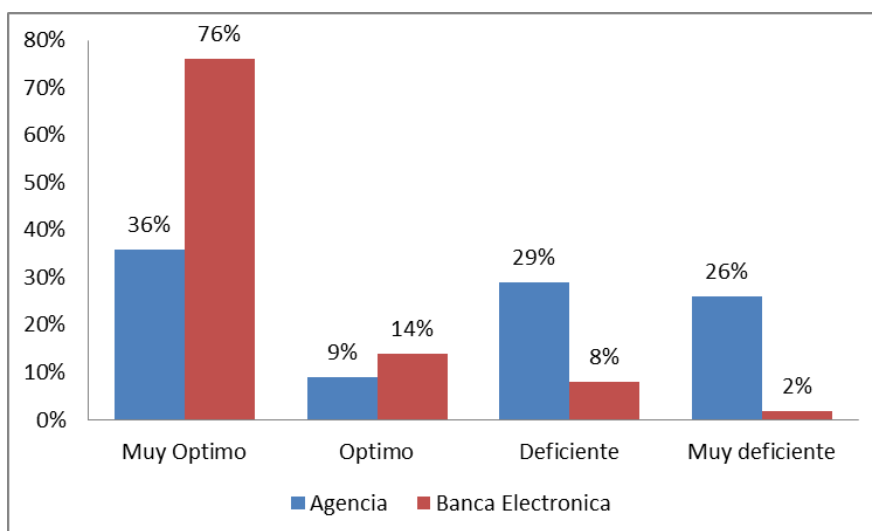


Ilustración 3 Satisfacción por parte de los usuarios en banca física y electrónica

d) Beneficios de la banca electrónica

Esta sección es analizada en función de las 350 personas que calificaron los beneficios que brinda la banca electrónica desde su propia óptica.

Al momento de elegir los beneficios que brinda esta plataforma de interacción con el banco pudimos detectar que la comodidad es sin duda una de las ventajas que trae la

banca electrónica debido a que en la encuesta un gran porcentaje se declinó por esta opción siguiéndole la seguridad, la rapidez, los servicios 24/7, la facilidad al momento de conectarse y los bajos costos. Tal como podemos visualizar en la figura 4.

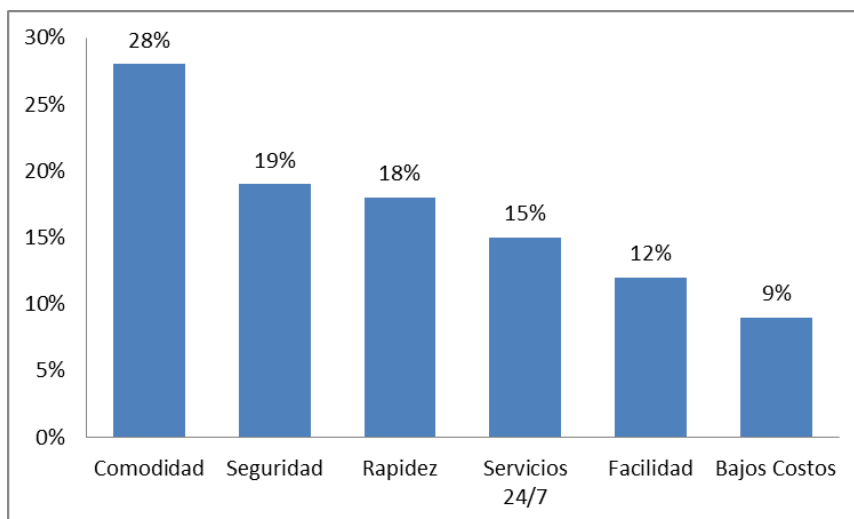


Ilustración 4 Beneficios de la banca electrónica

3.3.2. Desventajas al usar la banca electrónica

a) Inconvenientes al usar banca electrónica

Los resultados presentan los inconvenientes al usar la banca electrónica, para esta interrogante se plantearon cuatro problemas los cuales indican lo siguiente:

Al ingresar a la banca electrónica los usuarios se ven expuestos a muchos pasos para su acceso, fue uno de los problemas planteados donde un 47% indicaron que nunca se ven expuestos la complicación de los sistemas y tan solo un 4% aun califican a las plataformas con muchas complicaciones para su interacción.

El segundo problema planteado fue la caída del sistema en la cual la población encuestada selecciona la opción nunca con un 68% y la opción a veces con un 23%.

En el tercer problema está el manejo complejo de los servicios que presta la banca electrónica donde los encuestados seleccionan la opción nunca con un 49% teniendo la mitad de la población utilizada para este estudio, le siguen la opción a veces con un 24%, con frecuencia 18% y siempre con un 9%.

En último problema planteado fue el olvido de clave por parte de los usuarios dándonos como resultado que el 63% nunca olvidan su clave de acceso a su portal, el 21% a veces lo hace y un 15% con frecuencia.

Los cuatro problemas planteados para este estudio se los pueden visualizar en la figura5.

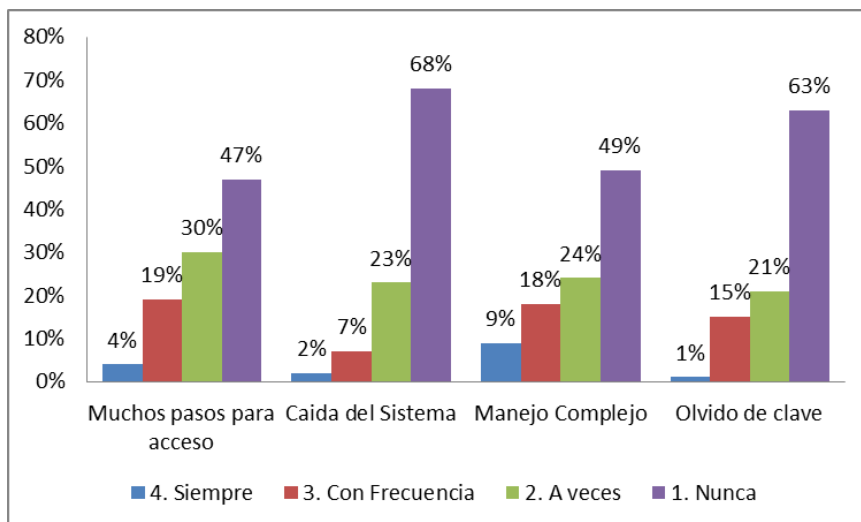


Ilustración 5 Inconvenientes al usar banca electrónica

CAPITULO IV

4. Discusión

En el presente trabajo de investigación se muestra un análisis sobre el uso de la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas, que, a mediados del siglo XX con ayuda de las nuevas tecnologías ingreso al mercado bancario. Ecuador adopto estas medidas modernas para brindar mayores beneficios en las operaciones bancarias, llegando paulatinamente a las distintas ciudades, en la ciudad de Esmeraldas siendo el centro de este estudio aún se muestran aspectos que la población desconoce sobre el uso de este nuevo medio de interacción con el banco.

Una de las interrogantes que se ha tratado de responder en esta investigación es el uso de la banca electrónica, acompañado de las ventajas y desventajas que esta presenta a los usuarios de la ciudad de Esmeraldas, sirviendo como herramienta importante en el mundo digital.

Frente a esta tesis se presenta a las nuevas tecnologías como pilar fundamental en la acogida que ha tenido el mercado en banca electrónica, que sin duda las instituciones bancarias han adoptado mecanismos de acción para cada vez brindar un mejor servicio en el cual se pueda minimizar costos de operación y maximizar la comodidad y la libre conectividad a los portales electrónicos.

En el primer resultado de esta investigación se pudo constatar que las instituciones bancarias tanto públicas y privadas cuentan con portales electrónicos, para facilitar la comodidad a sus usuarios y las arduas filas en la agencia física, pero existe una brecha amplia en ciertas instituciones de naturaleza pública que pese a tener gran acogida y muchos movimientos productos a las transacciones diarias, sus productos y servicios de banca digital están desactualizados en relación a las exigencias de los usuarios, las mismas que les impiden tener libre accesibilidad, y que podría traer perdidas estructurales a la institución. Tal como lo explica Cruz (2016) en su investigación sobre la falta de renovación y actualización de las plataformas digitales por parte de Banco Nacional del Fomento. En la actualidad Banecuador donde se puede notar hasta el momento la deficiencia del sistema, las mismas que obstaculizan el éxito de una plataforma digital en dicha institución.

Los sistemas electrónicos deben estar a la vanguardia de los requerimientos de los usuarios, estas instituciones que no respondan a la demanda del mercado, tienen grandes problemas en sus planes de operación, los mismos que en muchas ocasiones imposibilita un servicio de calidad.

De igual manera, al destacar en el segundo resultado los tipos de usuarios de la banca electrónica y las principales operaciones bancarias, mediante la entrevista realizada a los gerentes de instituciones financieras de la ciudad de Esmeraldas, entendidos en la materia destacan su importancia en la reducción del tiempo y los beneficios que esta plataforma brinda a toda la comunidad interbancaria. La banca electrónica ha creado relación y libre conectividad de la mano con los accesos a nuevas tecnologías, y la posibilidad de transaccionar en cualquier lugar y a un menor costo.

Las principales operaciones que los usuarios realizan por medio de los portales electrónicos son consulta de saldos y movimientos, transferencias directas e interbancarias, pago de servicios, recargas celulares y TV paga, pago de tarjetas de crédito, referencias bancarias, documentos electrónicos entre otros servicios. Así como lo detalla Coloma (2018), en su investigación sobre el análisis de la banca digital y la aplicación en el sistema bancario ecuatoriano la implementación de una banca 100% digital sin sucursales podría ser una realidad en los próximos años debido a que se ampliaría la demanda de personas bancarizadas y el acceso a internet está a la orden del día.

Por otra parte, Avendaño y Cárdenas (2014), respalda la banca digital a nivel mundial y la aplicación de banca electrónica en Ecuador debido a que los resultados producto a su ejecución demuestran datos asombrosos abriendo camino a la inclusión financiera y a su vez captar a los no bancarizados. Ambas investigaciones destacan el posicionamiento de los portales electrónicos de las instituciones bancarias y la tarea por seguir brindando sus productos y servicios a disposición de los usuarios.

Entonces, se revisó en el tercer resultado las ventajas y desventajas de los servicios electrónicos de la banca desde la óptica de los usuarios detectándose que la comodidad es sin duda una de las ventajas que trae la banca electrónica, la misma que es segura, rápida, brinda servicios 24/7, y facilidad al momento de conectarse. De igual manera se denotan ciertas desventajas como los sistemas complejos de ciertos bancos, o la desconfianza en realizar transacciones por medio de la banca electrónica.

Sin duda alguna, pese a los avances que ha tenido el sistema bancario, aún existe desconfianza sobre sus operaciones debido a que en ocasiones demoran en ser efectuadas o la actualización del sistema no estar acorde a las necesidades de los usuarios. No obstante, el camino de banca electrónica no tiene fronteras y como lo destaca Maldonado (2010), la banca siempre ha avanzado en conjunto con toda clase de desarrollo socio cultural, y responde a las acciones del momento, sin perder su esencia de minimizar tiempo y recursos a toda la comunidad bancaria. Con lo analizado en esta investigación quedan varias interrogantes por responder y que servirán como herramientas para futuras investigaciones tal como lo son:

¿Cuáles son las desventajas que presenta la banca electrónica en el siglo XXI?,
¿Estrategias para la educación de banca móvil en la ciudad de Esmeraldas? y los
¿Alcances de la banca electrónica de la ciudad de Esmeraldas frente a otras ciudades del Ecuador?

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán realizar futuros estudios sobre banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas, abriendo brecha a un tema poco tratado en nuestro medio pero que sin duda es de gran importancia en la actualidad.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Al finalizar el trabajo de investigación sobre un estudio exploratorio “La banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas”, se presentan a continuación las siguientes conclusiones.

- La ciudad de Esmeraldas cuenta con tres bancos públicos, ocho privados y uno mixto los cuales están en constantes cambios para la optimización de procesos y una ardua tarea en digitalizar todas sus operaciones para evitar la visita a las oficinas física, por ende cuentan con un portal electrónico para la libre interacción de los usuarios con la institución bancaria, brindando así productos y servicios encaminados en la calidad y comodidad que necesitan sus clientes.
- En la actualidad los usuarios usan con mayor frecuencia la banca electrónica, debido a que su oferta por internet es amplia
- y los esfuerzos de las instituciones bancarias por fidelizar a sus clientes es una tarea de todos los días. Las principales operaciones que realizan vía electrónica son: consulta de saldos y movimientos, transferencias directas e interbancarias, pago de servicios, recargas celulares y TV paga, pago de tarjetas de crédito, referencias bancarias, documentos electrónicos entre otros servicios los cuales facilitan sus tareas diarias y posibilitan la tarea global del banco.
- La banca electrónica brinda muchos beneficios para la comunidad interbancaria, sus cifras de interacción por medio de los portales de las instituciones van en aumento y abre camino hacia nuevos retos y desafíos de la banca electrónica. Esmeraldas al igual que otras provincias del Ecuador se adapta a los nuevos modelos productos de la globalización y su éxito radica en los informes anuales de banca digital. La caída del sistema, el manejo complejo y la falta de conexión a internet son muchas de las desventajas que presenta la banca electrónica, las mismas que son tareas de los bancos en mejorar sus portales y un arduo trabajo de política pública en mejorar sus canales de internet gratuito para una libre conectividad.

5.2. Recomendaciones

En el presente estudio sobre Banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas se detallan las siguientes recomendaciones, que servirán para futuras investigación o para tener una perspectiva más clara de lo que sucede con la banca electrónica en esta ciudad y de esa manera mejorar acorde a las necesidades de los usuarios. A continuación, se detallan las siguientes:

- Mejorar los portales electrónico de las instituciones bancarias pertenecientes al sector público, sin olvidar que el trabajo constante por brindar un servicio de calidad es tarea de todos los bancos.
- Tomar en cuenta las operaciones que son mayormente demandadas y fortalecer sus sistemas de operación e interacción entre portal electrónico y agencia física.
- Establecer indicadores de satisfacción al momento de realizar alguna operación por medio de los portales electrónicos para de esa manera sirva como base en los planes de mejora que establezca cada institución.

6. Referencias Bibliográfica

Alcívar Jorge, Franco Jonathan (2016), “Análisis del uso de la banca electrónica en personas mayores a 40 años en la ciudad de Guayaquil: caso de estudio página web y App móvil” Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5570/+1/T-UCSG-PRE-ESP-CIM-151.pdf>

Álvarez, J. (1993), “La banca española. Actualidad y perspectivas” Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>

Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2015), “Informa Boletín Informativo de la Asociación de Bancos privados” Recuperado de <http://cee.org.ec/wp-content/uploads/2015/04/Bolet%C3%ADn-Informativo-de-la-Asociaci%C3%B3n-de-Bancos-Privados-del-Ecuador-.pdf>

Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2015), “Informe anual 2015-2016” Recuperado de <file:///C:/Users/ROBERTO%20LUNA/Downloads/Anuarioiii.pdf>

Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2015), “La Banca Privada Ecuatoriana y la Banca Virtual un nuevo modelo de inclusion financiera” Recuperado de <file:///C:/Users/ROBERTO%20LUNA/Downloads/Anuarioii.pdf>

Avendaño, G., & Cárdenas, C. (2014), “estudio sobre la banca móvil a nivel mundial y modelo aplicable para la implementación y desarrollo en el Ecuador” Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/46159276.pdf>

Banco Central del Ecuador (2019), “Historia del Banco Central del Ecuador” Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/historia>

Banco Guayaquil (2019), “Nuestra Historia” Recuperado de <https://www.bancoguayaquil.com/Informacion-Corporativa/Conozcanos>

Banco Pichincha (2019), “Historia - El grupo Pichincha” Recuperado de <https://www.pichincha.pe/conoce-sobre-nosotros/historia-grupo-pichincha>

Bustamante, F., & Jiménez, D. (2011), “Evaluación del uso de internet en los servicios bancarios básicos por parte de las personas naturales” Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1675>

CACES (2019), “Servicios Electrónicos” Recuperado de <https://www.caces.gob.ec/servicios>

Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros (2017), “Participantes y componentes del sistema central” Recuperado de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/07/Codificaci%C3%B3n-de-Res.-JPRMF-libro-I.compressed.pdf>

Coloma Santos, Sofía Gabriela (2018), “Banca Digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano” Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7436/1/139191.pdf>

Constitución de la república del Ecuador (2008), “Sistema financiero” Recuperado de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Cruz Gonzabay Lily Graciela (2016), “Renovación de la plataforma de la banca electrónica de banco nacional de fomento” Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5655>

El Comercio (2012), “Bancos y Banqueros” Recuperado de <https://www.elcomercio.com/opinion/bancos-y-banqueros.html>

El Comercio (2018), “Los bancos en el Ecuador ofrecen 92 servicios financieros” Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/bancos-ecuador-servicios-financiero-cobro.html>

El Telégrafo (2011), “La banca y la Historia” Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/la-banca-y-la-historia>

El Universo (2017), “Implementaciones Bancarias” Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/27/nota/6251725/hace-50->

El Universo (2019), “Lecciones aprendidas a dos décadas del feriado bancario en Ecuador” Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/03/09/nota/7223924/lecciones-aprendidas-dos-decadas-feriado-bancario>

Fundacion Orange (2008), “Penetracion de los servicios bancarios” Recuperado de <http://www.fundacionorange.es/areas/25publicaciones/e2008.pdf>

Gupta, A. & Collins, D. (1997), “La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario” Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>

Hernández, R. & Bastidas, P. (2010), “Metodología de la Investigación” Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

León, A. & Ovalle, Z. (2018), “Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador” Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30163/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20Banca%20Electr%C3%B3nica%20en%20el%20Ecuador.pdf>

Ley orgánica de defensa del consumidor (2015), “Código de comercio” Recuperado de [file:///C:/Users/ROBERTO%20LUNA/Downloads/Ley%20%20Org%C3%A1nica%20de%20Defensa%20del%20Consumidor%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ROBERTO%20LUNA/Downloads/Ley%20%20Org%C3%A1nica%20de%20Defensa%20del%20Consumidor%20(1).pdf)

Ley orgánica de instituciones del sistema (2014), “Sigilo y reserva bancaria” Recuperado de <https://www.fomentoacademico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/2.-Leyes-conexas-Ley-General-de-Instituciones-del-Sistema-Financiero.pdf>

Maldonado, B. (2010), “La Banca electrónica” Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/416/1/UDLA-EC-TAB-2010-59.pdf>

Melo, C. (2013), “Impacto de la implementación del e-banking en la gestión de las principales instituciones financieras del Ecuador y en la profundización financiera del país (2003-2011)” Recuperado de http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/275/1/TNE_UPAC_17552.pdf

Momparler, P. A. (2008), El desarrollo de la banca electrónica en España. “Un análisis comparativo entre entidades en línea y tradicionales en España y en USA” Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2187/tesisUPV2791.pdf>

Nilion, D. (1927), “La Crisis Economica-Financiera del Ecuador” Recuperado de <http://repositorio.casadelacultura.gob.ec/bitstream/34000/527/1/FR1-F-000375.05-Dillon-Crisis.pdf>

Ontiveros, B. E. (2012), “Las TIC y el sector financiero del futuro” Recuperado de <https://www.afi.es/webAfi/descargas/1410874/1448777/las-tic-y-el-sector-financiero-del-futuro.pdf>

Ovalle, L. (2018), “Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador” Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30163/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20Banca%20Electr%C3%B3nica%20en%20el%20Ecuador.pdf>

Ovalle, León (2018), “Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador” Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30163/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20Banca%20Electr%C3%B3nica%20en%20el%20Ecuador.pdf>

Pedrosa, S. (2019), “Banca pública” Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/banca-publica.html>

Pikkaraine (2004), "Adaptacion del consumidor de la banca online: Un modelo tecnologico" Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1138575811000041?token=28832C01AFEE544572E4B804B600301751F87697099E7302FB66D6085A14BB0EC1311DABDA0CBFA1B00D054BDCB7B351>

Reglamento a la Ley General de instituciones del Sistema Financiero (1994), “De los Grupos Financieros” Recuperado de https://www.imolin.org/doc/amlid/Ecuador/Ecuador_Reglamento_Ley_Entidades_Financieras_de_1994.pdf

Romero, B. (2019), “La Estructura del sistema Financiero Ecuatoriano” Recuperado de <https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>

Superintendencia de Bancos (2015), “La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano” Recuperado de <https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>

Ucha Alfonso Peiro (2019), “Banca privada” Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/banca-privada.html>

Wilmer, M. (2017), “Estudio de factibilidad para la implementación de la banca digital en banco Amazonas S.A.” Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20720/1/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20IMPLEMEMENTACION%20DE%20LA%20BANCA%20DIGITAL%20EN%20BANCO%20AMAZONAS%20S.pdf>

ANEXOS

1. Ficha de observación



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Ficha de Observación

La presente ficha de observación permitirá visualizar los portales de las distintas instituciones bancarias de manera interna y externa.

Banco Pacifico, Banecuador, Banco Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco Solidario, Banco Produbanco, Banco Internacional, Banco Bolivariano y el Banco Austro.

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se observa que la información está actualizada?			
¿El portal está organizado de acuerdo a necesidades de los usuarios?			
¿Los servicios operativos en línea tienen constante interacción con el usuario?			
¿Los portales digitales innovan constantemente la optimización de sus procesos?			
¿Se pueden hacer pagos de servicios en Línea?			
¿Se pueden realizar todas las operaciones que oferta en su portal electrónico sin necesidad de ir a una oficina?			
¿Cuenta con códigos de seguridad para hacer más seguro el acceso a su cuenta electrónica?			
¿Permite interacción con funcionario responsable de los servicios electrónicos en caso de presentarse inconvenientes? Ejemplo: ¿Cuenta con email, buzón de preguntas, llamadas entre otros?			

2. Diseño de la entrevista



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Entrevista

Con la finalidad de obtener información relevante para la realización del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría solicito a usted responder la siguiente entrevista.

Cargo: **Gerente**

Institución Bancaria:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

1. ¿De qué manera cree usted que está siendo utilizada la banca electrónica en la actualidad?
2. ¿Por qué razón cree usted que los usuarios deban interactuar en los sitios web de las instituciones bancarias?
3. ¿Según su apreciación cuales son los beneficios que brinda la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas?
4. ¿Cuáles son los aspectos en los que esta fallado la banca electrónica y de qué manera la institución bancaria a la que usted pertenece está dando soluciones a los problemas?
5. ¿Cuáles son los productos y servicio que mayor demanda tienen en los portales electrónicos de la institución bancaria en la que usted labora?
6. ¿Cuáles son los mecanismos que está adoptando la banca para fidelizar a sus clientes?

3. Diseño de la encuesta



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Encuesta

Buenos días/tardes: mi nombre es Randol Luna Ponce, soy estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, curso el IX nivel de la carrera Contabilidad y Auditoría, hoy, estoy desarrollando un estudio exploratorio sobre la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas.

Muchas gracias por su colaboración.

LEER: Ahora voy a pasar a preguntarle sobre temas relacionados con la banca electrónica en la ciudad de Esmeraldas.

1. Señale las instituciones bancarias con las que trabaja (**Respuesta múltiple**)

Banco Pichincha	<input type="checkbox"/>	Banecuador	<input type="checkbox"/>
Banco Guayaquil	<input type="checkbox"/>	Banco Pacifico	<input type="checkbox"/>
Banco Produbanco	<input type="checkbox"/>	Banco Austro	<input type="checkbox"/>
Banco Internacional	<input type="checkbox"/>	Banco Bolivariano	<input type="checkbox"/>
Banco Solidario	<input type="checkbox"/>		

LEER: La siguiente pregunta está relacionada con el nivel de satisfacción frente a la banca electrónica.

2. Valore los siguientes servicios según su grado de satisfacción frente a la banca electrónica (**Respuesta única por fila**)

4. Muy Eficiente 3. Eficiente 2. Deficiente 1. Muy Deficiente

Servicios	4	3	2	1
Por transferencias y pagos personales				
Pago a Proveedores				
Comodidad y libre conectividad				
Otros				

3. Cuántas transacciones bancarias utiliza en promedio al mes (**Respuesta única**)

1 a 3

4 a 6

7 a 9

10 o más

LEER: Las siguientes preguntas van en relación a la interacción personal que usted como usuario realiza mediante la banca electrónica.

4. Según su comodidad y tiempo califique su satisfacción en ambas formas de interactuar con el banco (**Respuesta única**)

	Muy Optimo	Optimo	Deficiente	Muy deficiente
Agencia				
Banca Electrónica				

5.Cuál de las siguientes operaciones usted realiza frecuentemente por medio de la banca electrónica (**Respuesta única**).

Transferencias

Consultas de Saldos

Pago de Servicios Básicos

Pago de tarjetas de crédito

Otros

6. Con ayuda de que dispositivo usted ingresa a los portales de banca electrónica (**Respuesta única**).

Computador

Smartphone

Tablet

7. Que beneficios le brinda el uso de la banca electrónica (**Respuesta única**)

Comodidad

Seguridad

Rapidez

Servicios 24/7

Facilidad

Bajos Costos

LEER: La siguiente pregunta está relacionada con los inconvenientes que se presentan dentro de la banca electrónica.

8. Cuál de los siguientes inconvenientes se le presenta a utilizar banca electrónica **(Respuesta única por fila).**

4. Siempre 3. Con Frecuencia 2. Siempre 1. A veces

Inconvenientes	4	3	2	1
Muchos pasos para acceso				
Caída del Sistema				
Manejo Complejo				
Olvido de clave				

LEER: La siguiente pregunta está relacionada a la óptica del usuario frente a la banca electrónica.

9. Según su opinión considera que la banca electrónica es ágil y segura **(Respuesta única)**

Si es segura, cumple con mis expectativas

Si es segura, pero tiene errores

No es completamente segura

No es completamente segura pero es útil