



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA ACEPTACIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN LAS PYMES
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: JONATHAN JOSÉ CHÁVEZ VITE

TUTOR: LSI. TANIA GUADALUPE YAGUANA HERRERA

Guayaquil-Ecuador

2023

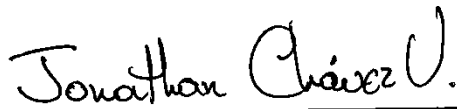
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **JONATHAN JOSE CHAVEZ VITE** con documento de identificación N° **0953394418** manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 12 de Octubre del año 2023

Atentamente,



Jonathan Jose Chavez Vite

0953394418

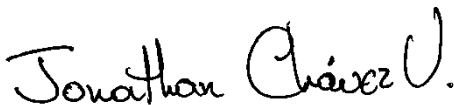
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **JONATHAN JOSE CHAVEZ VITE** con documento de identificación No. **0953394418**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: **“ANÁLISIS DE LA ACEPTACIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 12 de Octubre del año 2023

Atentamente,



Jonathan Jose Chavez Vite

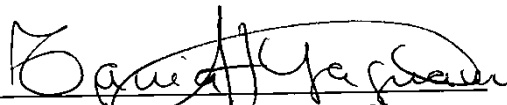
0953994418

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **TANIA GUADALUPE YAGUANA HERRERA LSI**, con documento de identificación N° **1103515902**, docente de la **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “**ANÁLISIS DE LA ACEPTACIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**”, realizado por el Sr. **JONATHAN JOSE CHAVEZ VITE** con documento de identificación N° **0953394418**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Científico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 12 de Octubre del año 2023

Atentamente,


LSI. Tania Guadalupe Yaguana Herrera

1103515902

ANÁLISIS DE LA ACEPTACIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

ANALYSIS OF THE ACCEPTANCE OF DIGITAL BANKING IN SMES IN THE CITY OF GUAYAQUIL

Resumen

La evolución constante de la tecnología ha llevado a las empresas y por supuesto a la sociedad a buscar estrategias innovadoras que ayuden en la productividad y la eficiencia de las actividades cotidianas, el principal objetivo de este trabajo es analizar la aceptación de la banca digital en las Pymes de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto, se utilizó un tipo de investigación descriptiva, desde una perspectiva mixta, mediante sus técnicas cuantitativas y cualitativas que facilitan la indagación pertinente sobre el estudio, cabe mencionar que, de igual manera se aplicó el método analítico – sintético, con el propósito de conocer la adaptación y transformación de las pymes con respecto a la banca digital, y de esta manera formar la síntesis adecuada sobre su importancia dentro de la gestión diaria en los negocios. Es fundamental indicar que, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022) existen 154.285 Pymes en el Ecuador, de las cuales se tomó una fracción como muestra para este estudio de 383 ubicadas en la ciudad de Guayaquil y que finalmente, dieron a conocer en este artículo que la banca digital es la herramienta de las instituciones financieras más utilizada y aceptada en su gran mayoría por los dueños de las pequeñas y medianas empresas, por su fácil y seguro acceso que brindan, junto con la eficacia y comodidad que otorga a los usuarios.

Palabras claves

Pymes, banca, digitalización, transacciones, pagos, economía, ventas, seguridad, actualidad.

Abstract

The constant evolution of technology has led companies and of course society to seek innovative strategies that help in the productivity and efficiency of daily activities. The main objective of this work is to analyze the acceptance of digital banking in the SMEs of the city of Guayaquil, therefore, a type of descriptive research was used, with a mixed perspective, through its quantitative and qualitative techniques that facilitate the relevant inquiry about the study, it is worth mentioning that, in the same way, the method applied was the analytical – synthetic, with the purpose of knowing the adaptation and transformation of SMEs with respect to digital banking, and in this way forming the appropriate synthesis of its importance within daily business management. It is essential to indicate that, according to the National Institute of Statistics and Censuses (INEC, 2022), there are 154,285 SMEs in Ecuador, of which a fraction composed of 383 SMEs of Guayaquil were taken as a sample for this study and which finally showed in this article that digital banking is the most used and accepted tool of financial institutions for the vast majority of owners of small and medium-sized businesses, due to its easy and secure access that it provides, along with its efficiency and convenience for users.

Keywords

SMEs, banking, digitization, transactions, payments, economy, sales, security, current affairs.

1. Introducción

En la era de la digitalización y la globalización, la adopción de tecnologías financieras en todos los sectores de la economía ha experimentado un rápido crecimiento. Las pequeñas y medianas empresas juegan un papel vital en la economía de la ciudad de Guayaquil y por ende de Ecuador, y se enfrentan a la necesidad de adaptarse a las nuevas tendencias para seguir siendo competitivas y sostenibles. En este contexto, el propósito de este trabajo es analizar la aceptación de la banca digital por parte de las pymes de la ciudad de Guayaquil.

La banca digital, también conocida como banca electrónica o virtual, se refiere al uso de plataformas y servicios financieros en línea que permite a las empresas realizar operaciones bancarias de una manera más rápida, segura y óptima. A lo largo del artículo, se observarán los factores que impulsan o dificultan la adopción de la banca digital por parte de las pymes y su impacto en la gestión financiera y la eficiencia operativa.

Se explorarán diferentes tipos de servicios y soluciones que ofrecen las instituciones financieras, así como las percepciones y actitudes de los empresarios hacia la banca digital en el contexto local. Además, proporcionará información valiosa para desarrollar estrategias que faciliten la admisión generalizada de la banca online y aprovechen las ventajas que ofrece en términos de agilidad, acceso al crédito, seguridad financiera y expansión comercial.

Para poder alcanzar el objetivo principal de la investigación: Analizar la aceptación de la banca digital en las Pymes de la ciudad de Guayaquil, se deben lograr los objetivos específicos propuestos en el estudio: (OE1) Identificar las actividades comerciales que manejan las Pymes. (OE2) Establecer los motivos por los que algunas Pymes no acceden a los servicios de la banca digital. (OE3) Determinar el nivel de gestión que tiene las Pymes de Guayaquil con la banca digital.

1.1. Antecedentes

La evolución es una parte fundamental de la vida, los rápidos avances en la tecnología e Internet son un recordatorio de que el mundo cambia constantemente, por tal razón, si las empresas y las personas quieren ser parte de este cambio, deben adaptarse y trabajar juntos con la innovación y desarrollo acorde con el desarrollo de la sociedad. (Universidad Europea, 2023)

Entonces, lo anterior es la razón precisa de la existencia de la banca digital, al ser una evolución de la banca tradicional y una estrategia innovadora de las entidades financieras que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios brindándoles opciones nuevas y sencillas para sus responsabilidades, garantizándoles comodidad, seguridad y eficiencia. (Harlem, 2020)

El sistema Financiero Ecuatoriano lo conforman las entidades bancarias privadas o públicas, que se encuentren correctamente constituidas según la ley del Ecuador. Estas instituciones tienen como principal objetivo guiar a que los ciudadanos conviertan sus ahorros en una oportunidad de inversión.

La función principal del SFE es promover el desarrollo económico del país y fortalecer la inversión productiva y el consumo responsable, por lo que una gestión eficiente y prudente de los recursos es crucial para la institución, y como tal, orienta las transacciones que realizan los ciudadanos para que puedan atraer fondos excedentes. Estos fondos se utilizarán para ayudar a quienes necesiten recursos, para lo cual las entidades financieras pueden brindar diferentes tipos de crédito. De esta manera, los intermediarios financieros pueden poner en producción haberes inactivos. (Silva R. , 2023)

Según el art. El artículo 1 de la Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero (2012) establece:

“El registro y emisión pública de valores por parte de las sociedades controladoras de grupos financieros y de las instituciones financieras se ajustará a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores, pero su control y supervisión se ejercerá enteramente por la Dirección de Supervisión Bancaria.” (Superintendencia de Bancos, 2023)

Es importante recalcar que, el ente regulador de las actividades financieras en el Ecuador es la Superintendencia de Bancos, sin embargo, cuando se trata de regular a las cooperativas de ahorro y crédito la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es la entidad especializada.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra bajo la regulación de la Ley de Instituciones Financieras y del Código Orgánico Monetario Financiero (COMF), que regula la creación, organización, funcionamiento o liquidación y extinción de las instituciones privadas.

Asimismo, el artículo 311 de la Constitución Política del Ecuador menciona:

“El sector financiero popular y solidario estará integrado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades paritarias o unidas, bancos comunitarios y cajas de ahorro. Las actividades de servicios de la Finanzas Popular Solidaria y de las pequeñas, medianas y micro unidades productivas, gozarán de un trato preferencial diferenciado en el ámbito de promover el desarrollo de la economía popular y solidaria.” (Asamblea del Ecuador, 2008)

Según el INEC (2022), la clasificación por tamaño de empresa muestra que en 2021 las microempresas son el segmento con mayor participación, representando el 93,9%. Por su parte, el número de grandes empresas representa sólo el 0,5%, sin embargo, concentra la mayor proporción de ventas y sitios de empleo registrados.

1.2. Sistema financiero ecuatoriano en la actualidad

El Panorama Financiero conformado por el Banco Central del Ecuador (BCE) y las Otras Sociedades de Depósito (OSD) presentó movimientos en los niveles de liquidez por USD 1.756,0 millones en febrero 2023, mientras que en el mes anterior este valor fue de USD 1.104,3 millones. (Banco Central del Ecuador, 2023)

Los cambios en la liquidez en el período de análisis se deben a las operaciones del sector público por USD 789,6 millones (45,0%), el sector privado por USD 493,2 millones (28,1%); y del sector externo por USD 473,2 millones (26,9%). (Banco Central del Ecuador, 2023)

De la misma manera, el Banco central del Ecuador (2023), dice que:

“Las operaciones de las Otras Sociedades de Depósito (OSD) contribuyeron con USD 805,7 millones, mientras que las del BCE lo hicieron con USD 1.239,8 millones. Es importante mencionar que, al consolidar el sistema financiero, existen flujos interbancarios entre las Otras Sociedades de Depósito (OSD) y el BCE que se netean, como, por ejemplo, los depósitos para cubrir el requerimiento de encaje, que constituyen un uso de la liquidez para las Otras Sociedades de Depósito (OSD) y una fuente para el BCE.” (Banco Central del Ecuador, 2023)

1.3. Liquidez del sistema financiero millones de USD, mensual 2019 – 2023

Según el BCE (Banco Central del Ecuador, 2023) En febrero de 2023, los principales cambios en las fuentes de liquidez del sistema financiero provinieron de lo siguiente:

- El crédito del BCE a los gobiernos centrales cayó en 680,4 millones de dólares.
- Aumentan los depósitos del sector privado en otras sociedades depositarias
- (OSD) fue de 493,2 millones de dólares.
- Las reservas internacionales disminuyeron en 473,2 millones de dólares.

El sector financiero privado está formado por 23 bancos, 4 de los cuales son grandes, 9 medianos y 11 pequeños. Se puede observar que los grandes bancos representan el 63,9% de los activos totales de la industria, seguidos por los bancos medianos con el 32,8%. En términos de pasivos, los grandes bancos representan el 64,3% de la industria y los bancos medianos el 32,3%. (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023)

Tabla 1

Sector Financiero Privado Al 31 de diciembre de 2022 en miles de dólares y en porcentajes

CUENTA /%	BANCOS PRIVADOS GRANDES	BANCOS PRIVADOS MEDIANOS	BANCOS PRIVADOS PEQUEÑOS	TOTAL BANCOS PRIVADOS	BANCOS PRIVADOS COMERCIALES	BANCOS PRIVADOS CONSUMO	BANCOS PRIVADOS MICRO-CREDITOS	BANCA MULTIPLE
TOTAL ACTIVO	36.338.068,66	18.631.362,19	1.916.117,08	56.885.547,93	5.306.827,33	3.599.758,44	295.377,95	47.683.584,21
% de participación del activo en el sector	63,88%	32,75%	3,37%	100,00%	9,33%	6,33%	0,52%	83,82%
TOTAL PASIVOS	32.709.490,96	16.445.416,32	16.445.416,32	50.836.559,39	4.761.140,58	2.966.273,79	249.453,91	42.859.691,12
% de participación del pasivo en el sector	64,34%	32,35%	3,31%	100,00%	9,37%	5,83%	0,49%	84,31%

Elaborado por: Autor

Fuente: Rendición de cuentas 2022

En todo caso, según el artículo de Rendición de cuentas (2022), el sector público al que nos corresponde es que el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. tiene una participación del 29% de los activos, mientras que BanEcuador tiene el 26% de los activos, en los cuales la Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN) centraliza el 44% del total de los activos de la industria. (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023)

Tabla 2

Sector Financiero Público al 31 de diciembre de 2022 en miles de dólares y en porcentajes

CUENTA / %	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.	BANECUADOR B.P.	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	TOTAL BANCA PÚBLICA
TOTAL ACTIVO	2.122.934,43	1.917.372,22	3.213.403,12	7.253.709,78
% de participación del activo en el sector	29%	26%	44%	100%
TOTAL PASIVOS	1256741,19	1540348,97	1965986,81	4763076,97
% de participación del pasivo en el sector	26%	32%	41%	100%

Elaborado por: Autor

Fuente: Rendición de cuentas 2022

Ahora, para analizar correctamente el sistema financiero ecuatoriano en la actualidad, se debe tener presente que la economía de este país es dolarizada, lo que hace que el mismo no tenga capacidad alguna de administrar la política cambiaria.

Ante lo anteriormente expuesto, para poder sostener la economía de países como Ecuador, se debe potenciar el comercio internacional, donde se generen más exportaciones que importaciones, debido a que de esta manera siempre sean mayor los ingresos que los egresos en el sistema.

Cuando se visualizan los balances comerciales por sector económico, el único sector que genera un balance comercial positivo es el agrícola. Este sector permite inyectar a la economía alrededor de USD 4.000 millones. Mientras que, los sectores petrolero e industrial tienen un balance comercial negativo; es decir, terminan saliendo más dólares de los que entran. (Sempértegui, 2023)

De la misma manera, (Sempértegui, 2023) mencionó que, Rusia y Ucrania son potencias agrícolas del mundo, pero, además, son potencias de abastecimiento de insumos como los fertilizantes. Eso, en una economía dolarizada como la ecuatoriana, es una inyección directa a la elevación de costos y precios de los productos, lo que alimenta la inflación.

1.4. Pymes en la actualidad

Actualmente las PYMES que se encuentran en el mercado se presentan en todas formas y dimensiones; pudiendo existir con un solo propietario, con libertad de desarrollar diversas actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, siempre con el fin de lograr una utilidad económica. (Rodríguez-Mendoza, 2020)

Debido a la presente globalización que representa el progreso económico, tecnológico, social, cultural y político del mundo, los habitantes de algunos países han decidido buscar el desarrollo independiente de la economía, lo que hace que hoy sean más los negocios a través del correcto desempeño que realizan, son capaces de avanzar y mejorar la calidad de vida de sus creadores, a su vez, cuando el proceso empresarial es adecuadamente controlado y dirigido, se afianza en el mercado y se expande a tal punto que se convierte en una importante fuente de trabajo, beneficio para sí mismo y al mismo tiempo para el desarrollo del país hacer un aporte. (Avalos, 2021)

Según la Comisión Económica de América Latina y el Caribe, las pequeñas y medianas empresas ocupan un papel importante para un óptimo desarrollo en Latinoamérica, ya que, su principal característica trata de una considerable heterogeneidad en términos de acceso a los mercados, recursos tecnológicos, humanos y alianzas con otras organizaciones, de la misma manera que los agentes que indican en la productividad, capacidad de comercialización y el probable ascenso. Sin embargo, logran formar parte fundamental del tejido productivo de la región, ya que representan alrededor del 99% de todas las empresas y contratan alrededor del 67% de colaboradores. Además, su aportación relativamente baja al PIB también pone de manifiesto sus insuficientes niveles de productividad. (CEPAL, 2023)

En Ecuador las Pymes tienen un rol de mucha importancia, ya que contribuyen de manera significativa al desarrollo económico y a la disminución de la tasa de desempleo del país. (Mera-Plaza, C., 2022). Es fundamental mencionar que en este país se desarrollan en diferentes industrias y sectores, dentro de las cuales se pueden encontrar actividades de agricultura, comercio, turismo, alimentación, servicios, entre otras. Normalmente, estos tipos de empresas son administradas de forma personal por sus dueños, lo que garantiza una atención de calidad.

Entre 2021 y 2022, el número de empresas activas aumentará en 13.807, un 1,6% más. En 2022, habrá 13.000 nuevas microempresas, un aumento del 1,6% respecto a 2021. Según datos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Ecuador, las Pymes han experimentado un crecimiento promedio anual del 10% en los últimos cinco años. (Redacción Comercial, 2023)

En el artículo "Las pymes hispanoamericanas planean invertir en digitalizar" publicado por la Revista Líder de Tecnología (2022), se menciona que "el 89% de las Pymes de la región planean invertir más en su transformación digital, de acuerdo con la Encuesta de Adopción Digital realizada por Movistar Empresas. Este sondeo se realizó a 1,405 micro, pequeñas y medianas empresas de Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

De la misma manera se hace referencia que "entre otros hallazgos relevantes se encuentra que el 43% de las pequeñas y medianas empresas, ya cuentan con herramientas digitales de colaboración para su

negocio y que un 48% ratifica que la digitalización contribuye al aumento de sus ventas. Además, el 44% indica que la digitalización permite generar ahorros significativos en sus negocios". (Criterios Digital, 2023)

Además, un estudio reciente realizado por la Cámara de Comercio de Quito reveló que el 75% de las Pymes ecuatorianas han adoptado nuevas tecnologías en sus operaciones, lo que les permite aumentar la eficiencia y la competitividad del mercado. (Redacción Comercial, 2023)

En particular, una de las principales prioridades para las pymes en 2023 es fortalecer los elementos imprescindibles de ciberseguridad para sus empresas; según una encuesta realizada a pequeñas y medianas empresas el 38 % de estas ya disponen de medidas con ciberseguridad para su negocio, mientras que el 21 % se encuentran en proceso de implementación de tener una solución a corto plazo, y un 17% a un mediano plazo, pero en cuanto a la admisión de la nube se conoce que para el 43% de las pymes es relevante el poder contar con esta herramienta. De manera similar, el 18% planea adoptar soluciones en la nube en el corto plazo, mientras que solo el 15% planea realizarlo a un mediano plazo. (Faccini, H., 2022)

1.5. Banca Digital en la actualidad

1.5.1. Definición e importancia de la banca digital

La también conocida como banca online tiene como principal aliado al internet, ya que, a través de este es que se realizan las diferentes transacciones que requieran los clientes, sin embargo, es preciso indicar que se debe contar con dispositivos electrónicos que brinden su acceso de manera óptima con el fin de facilitar el uso de la banca sin importar la hora y el día.

El avance de la Banca Digital es el artículo donde Asobanca hace referencia de que existen múltiples estudios que afirman que las diferentes operaciones digitales son una parte fundamental de la actividad económica y social, debido a que fomentan a la inclusión financiera y a el crecimiento sostenible de los negocios. Las transacciones empresariales realizadas por canales físicos (ventanilla) caen tras la pandemia e incrementan los canales digitales (internet y móvil).

La transformación digital de la banca ofrece a los consumidores de servicios financieros más alternativas que nunca, que van desde tarjetas de crédito a portafolios de inversión, pasando por plataformas bancarias completamente digitales, así que hacerse notar para conectar con nuevos usuarios y lograr fidelidad es cada vez más difícil. (Rodríguez-Hernández, Y., 2022)

1.5.2. Manejo de la banca digital en el covid-19

La emergencia sanitaria generada por el Covid19 trajo consigo evidentes cambios, tanto para los consumidores como para las empresas. Es por esa razón que la digitalización de procesos y servicios se convirtió en una verdadera necesidad, mediante la cual se logró implementar nuevos procesos y gestiones en el entorno online. La banca es uno de los sectores que más se vio empujada al cambio por parte de los usuarios, al ser considerado un servicio crítico. A pesar de ello, ha logrado adaptar tanto sus productos como servicios valiéndose de la tecnología, para satisfacer los requerimientos y necesidades del entorno actual. (Fisa Group, 2023)

Cabe comentar que, en Ecuador, desde la aparición del covid-19, los comercios han utilizado plenamente la banca digital, la posibilidad de contagio, las medidas sanitarias y las restricciones, han llevado a una reestructuración operativa, otorgando un mayor protagonismo a los productos y servicios digitales. (Asobanca, 2023)

1.5.3. Opiniones propias

Cuando se habla de la banca digital, se hace referencia a la transformación que están realizando las instituciones financieras, innovando sus estrategias y expandiendo su mercado para llegar fácilmente a posicionarse, llegando a estar más cerca de sus clientes. Hay que hacer énfasis, que hoy en día es importante que todas las empresas vayan de la mano con el avance de la tecnología, por lo tanto, la innovación debe ser focalizada para corto plazo, facilitando la gestión para un cambio constante.

En los últimos años, una variedad de tecnologías disruptivas ha entrado en la vida diaria de ciudadanos, empresas y gobiernos. La industria financiera no es ajena a esta tendencia y el uso de estas tecnologías ha crecido exponencialmente, trayendo cambios importantes e incluso nuevos modelos de negocio a la industria, por lo cual, las entidades deben realizar una adecuada gestión de riesgos y aplicar principios como la proporcionalidad o la responsabilidad proactiva, que les permitan no sólo reconocer y cumplir las restricciones regulatorias, sino también proteger a sus propios clientes respecto al uso de estas tecnologías. (Rodríguez-Hernández, Y., 2022)

El uso de la banca digital beneficia a las pequeñas y medianas empresas (PYME) de diversas maneras, tiene ventajas significativas que pueden mejorar su eficiencia operativa y su capacidad para gestionar sus necesidades financieras., siendo de las principales el acceso y disponibilidad 24/7: La banca digital permite a las pymes acceder a sus cuentas y realizar transacciones en cualquier momento y desde cualquier lugar con rapidez. Esto es especialmente valioso para empresas que realizan operaciones fuera del horario bancario tradicional o que tienen sucursales en diferentes zonas horarias.

La llegada de internet al sector bancario ha desencadenado una revolución en la forma de prestar servicios, con un enfoque estratégico en llegar a los usuarios digitalmente mediante la creación de banca en línea, aplicaciones móviles, billeteras electrónicas, transacciones de pago de terceros, pagos de servicio y demás transacciones incluyendo las internacionales desde cualquier punto que cuente con acceso a un dispositivo electrónico. (Rodríguez-Hernández, Y., 2022)

Por lo tanto, quienes requieren gestionar sus necesidades de manera inmediata, es aquí donde se evidencia los beneficios y ventajas que ofertan los canales digitales con la disponibilidad permanente de toda la cartera de servicios. Siendo la inclusión otra ventaja que cabe recalcar en el ámbito digital. Ya que, existiendo un incremento masivo del uso de teléfonos celulares y dispositivos a nivel mundial, permite a los bancos ser beneficiados por el acceso a un mercado extenso al que las tradicionales instituciones financieras no pueden acceder.

Para la gestión del comercio en línea o el también llamado e-commerce, existe un software conocido como billetera digital que al facilita el registro de dinero electrónico en una aplicación con el fin de ser una opción más segura que las tarjetas. De esta manera, se pueden gestionar transacciones como transferencias bancarias nacionales e internacionales, pagos de servicios varios, pago mensual de las nóminas, débitos por préstamos, solicitudes de crédito y chequeras, entre otras. Ahora, como se menciona anteriormente, esta es una aplicación que puede ser utilizada desde cualquier dispositivo que disponga de internet.

Finalmente, la banca online facilita el libre ingreso al cliente a nivel de todas las operaciones desde un dispositivo electrónico con acceso a internet de manera inmediata, y así solventar sus necesidades financieras desde cualquier lugar sin la necesidad de acercarse a alguna agencia. La ciberseguridad seguirá siendo una frase cotidiana y será cada vez más importante a medida que pase el tiempo. Según la revista IT Now, las empresas gastarán más en análisis de vulnerabilidades para reducir los ataques digitales y evitar que se filtre información privada de los usuarios. (Fisa Group, 2023)

La Banca digital es parte de la nueva era, muestra la evolución constante que tienen las entidades financieras, que buscan avanzar de la mano de la tecnología ajustándose a las necesidades cambiantes que tienen las personas, con el fin de seguir garantizándoles cumplir satisfactoriamente con sus requerimientos.

Hoy por hoy, es parte de la vida la transformación del mundo en sus diferentes entornos, social, tecnológico, político, económico y cultural, por lo que las empresas y las personas se adaptan y buscan en mayor cantidad las oportunidades que les permitan formar parte de este cambio, la innovación resulta ser su mejor aliado para mantener una posición estable dentro del mercado, que les permite conservar la lealtad de sus clientes y su vez captar a nuevos y potenciales consumidores, sin embargo, es importante mencionar que siempre se debe conservar la esencia que los representa.

2. Materiales y Métodos

Para cumplir con estos objetivos se utilizó un enfoque de investigación mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, ya que de esta manera será más factible analizar de forma detallada a las Pymes de la ciudad de Guayaquil en las diferentes situaciones que viven en su entorno y de la misma manera, se observará el nivel en que influye la banca digital en su gestión.

Debido a que el enfoque de los tres objetivos específicos mencionados anteriormente es mixto, se ha determinado que el método de estudio es descriptivo, por lo tanto, como herramientas de recolección de la información se utilizarán las encuestas y entrevistas a los encargados de las Pymes, ya que permite un enfoque cercano a la población de estudio escogida y de esta manera facilita el análisis que se requiere para este trabajo.

Las encuestas serán aplicadas para el (OE1) Identificar las actividades comerciales que manejan las Pymes, esto con el fin de conocer cuáles son los negocios de Guayaquil que se benefician mayormente de la banca digital. De igual manera, al (OE3) Determinar el nivel de gestión que tiene las Pymes de Guayaquil con la banca digital, con el propósito de percibir la aceptación e influencia que en la actualidad tiene la banca digital en las Pymes de la ciudad.

Mientras que las entrevistas serán empleadas en el (OE2) Establecer los motivos por los que algunas Pymes no acceden a los servicios de la banca digital, para de esta manera, comprender cual es el determinante por la que aún hay Pymes que no emplean dentro de sus actividades a la banca digital.

2.1. Población y muestra

Con respecto a la población que será estudiada, existen 845.597 pymes que se distribuyen en 797.687 microempresas, 37.784 pequeñas empresas, 5.981 medianas empresas "A" y 4.145 medianas empresas "B", de las cuales el 18.81% pertenece a la zona 8 que abarca a la provincia del Guayas (Guayaquil, Samborondón y Durán) según el Instituto Nacional de Estadística y Censos. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022)

Sin embargo, la secretaria nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES,2022), indica que dentro de esta zona el 97% pertenecen a la ciudad de Guayaquil, por tal motivo la población de estudio fue de 154.285 pymes, no obstante, a continuación, se utilizará la fórmula pertinente para obtener la segmentación que será la muestra de análisis para esta investigación.

$N=845.597$; $1-\alpha=95\%$, ($Z_{\alpha}=1.96$); $e=0.05$; $p=0.5$; $q=0.5$, ($q=1-p$)

$$n = \frac{(1,96)^2(154285)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(154285 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 383.208 \cong 383$$

El tamaño de la muestra es de 383 pymes en la ciudad de Guayaquil.

3. Resultados

Mediante las encuestas y entrevistas realizadas a los dueños de Pymes de la ciudad de Guayaquil, se detalla de la siguiente manera las entrevistas van enfocadas a los encargados de las pequeñas y medianas

empresas que aún no cuentan con la banca digital, esto con el propósito de identificar las actividades comerciales que mantienen y a su vez conocer la aceptación de la banca digital en sus negocios.

3.1. Resultados de las entrevistas

Tabla 3
Resultados de entrevistas

PREGUNTA	PROPIETARIO 1	PROPIETARIO 2	PROPIETARIO 3	PROPIETARIO 4
1. ¿Cómo influye el no disponer de la banca digital dentro de sus actividades comerciales?	Actualmente influye en forma negativa porque se pierden oportunidades de ventas, quizás con anterioridad no había este problema, pero hoy en día, todas las personas prefieren hacer uso de este medio para pago de las compras que realicen.	Lamentablemente no disponer de una Banca Digital ha causado inconvenientes al momento de querer realizar algún tipo de transacción, a veces no disponemos de tiempo para acercarnos a una institución bancaria y se pierde la oportunidad de efectuar trámites que se podrían hacer fácilmente desde la banca online.	Sin la Banca Digital hay días en los que es indiferente su utilidad, sin embargo, otros días son caóticos, al no contar con esta herramienta se hace más complicado realizar diligencias sobre todo por el tiempo y la inseguridad que hoy en día existe en la ciudad, donde no es fácil movilizarse con dinero o papeles importantes a las entidades bancarias.	El no disponer de banca digital causa problemas en la gestión de la empresa, hay situaciones que podrían ser más fáciles y rápida de resolver si se contara con esta herramienta, y al ser lo contrario dificulta avanzar con las labores del negocio hasta que estos sean resueltos para lo que hay que buscar el tiempo y poder acercarse a una entidad financiera, donde en muchas ocasiones hay que esperar por varias horas para ser atendido.
2. En alguna ocasión, ¿Ha perdido oportunidades de ventas por causa de la falta de la banca digital? ¿Por qué?	En realidad, solo cuando se ha tratado de pagos con tarjetas de crédito.	Si, por no disponer de Banca digital, se dificulta la gestión de cobro hacia los clientes y terminan desistiendo de la compra.	Es difícil decir que, si o por lo contrario que no se han perdido ventas, pues en nuestras cotizaciones siempre mencionamos desde el inicio que la forma de pago hacia el negocio es por métodos tradicionales, es decir, en efectivo o cheque, por lo que no conocemos a ciencia cierta si hemos perdido oportunidades significativas de ventas.	Actualmente muchas de las personas y empresas mantienen varios métodos de pago, cuando se trata de clientes empresariales no hemos contado con mayores problemas, sin embargo, cuando se trata de personas si, ya que muchas veces viven fuera de la ciudad y se complica la gestión de pago tradicional.
3. ¿Cuáles son las transacciones que actualmente ofrecen las instituciones financieras en la banca digital?	Pues, tengo conocimiento de que se puede realizar todo tipo de pagos de servicios y transferencias a todos los bancos.	Tengo entendido que se pueden realizar transferencias bancarias, pagos en líneas a cualquier tipo de institución pública o privada.	Actualmente, tengo en conocimiento que todas las instituciones permiten realizar transferencias, pagos de servicios básicos, pagos de Tarjetas de crédito.	Por lo que me han recomendado utilizar la banca digital para ciertas transacciones, conozco que disponen de pagos de servicios, de tarjetas, cobro de giros y sobre todo por parte de los clientes las transferencias bancarias.

4. ¿Cree usted que la banca digital marca una notable diferencia del antes y después del uso en los negocios de la ciudad de Guayaquil? ¿Por qué?	Si, porque agiliza las operaciones bancarias a la hora y día que uno desea o necesita.	Debido a cómo está la sociedad hoy en día, considero que sí, porque contribuye fácilmente a la gestión del negocio.	Creo que en parte si y en parte no, mas bien considero que depende del giro del negocio, en lo personal pienso que podría ayudar a agilizar la gestión en ciertas funciones de la empresa.	Definitivamente si, sobre todo como mencione anteriormente, por el tema de inseguridad que hay en el país, es mas recomendable el uso de la banca digital, esto evita estar transitando por la ciudad con fuertes sumas de dinero y a su vez optimiza el tiempo de las diligencias.
5. ¿Cómo describe que es la seguridad de la banca digital a la hora de utilizar sus servicios?	Esta es una de las razones por las que aún no he implementado la banca digital al negocio, considero que aun con toda la tecnología que hay le falta mucha seguridad, últimamente se conocer que hackean a las instituciones financieras en esta herramienta.	Si bien es cierto que hay muchos filtros de seguridad según cada entidad bancaria, considero que aun así no es 100% segura.	Tengo entendido que es segura debido a que brindan usuarios propios y las contraseñas solo la puede manejar el propietario de la cuenta, pero, aun así, no creo que eso garantice totalmente la seguridad.	Según tengo entendido hoy en día, es mas seguro realizar transacciones por la banca digital mas que nada por tantos robos y extorsiones que se ven diariamente, considero que de todas maneras esto es algo en lo que trabajan constantemente en la institución.
6. ¿Qué estrategias cree que deberían implementar las instituciones financieras para incentivar el uso de sus medios digitales en las Pymes?	Creo que deben brindar la seguridad a las personas de que la banca digital de su institución es segura, garantizarles a los negocios que no se verán afectados por problemas cibernéticos.	Dar capacitación a las personas que manejen la gestión financiera de los negocios, para que tengan un buen manejo de las plataformas.	Pues, el conocer mejor las necesidades de las pymes, ampliar los canales de comunicación y facilitar el servicio del uso de cobros con tarjeta de crédito.	Deben realizar campañas para que las personas se animen a utilizar la Banca digital y a su vez capacitarlas para hacer buen uso de la plataforma.

Elaborado por: Autor

3.2. Análisis de los Resultados

Se seleccionó a 4 personas dueñas de Pymes de la ciudad de Guayaquil que en la actualidad no disponen de la banca virtual para la ejecución de las entrevistas, de esta manera se logró conseguir los siguientes resultados.

Pregunta 1: ¿Cómo influye el no disponer de la banca digital dentro de sus actividades comerciales? Se analizó el factor carencia del servicio de la banca digital en actividades comerciales, obteniendo como resultado la evaluación de los impactos negativos y las limitaciones a las cuales se debe enfrentar para mantener el negocio, la tecnología ofrece soluciones optimas en las transacciones que se realizan diariamente en los negocios, y al no contar con este servicio complica la gestión de la empresa, causando cuellos de botella que no permiten el correcto desarrollo laboral.

Pregunta 2: En alguna ocasión, ¿Ha perdido oportunidades de ventas por causa de la falta de la banca digital? ¿Por qué? Con respecto a la consulta de si han pasado por perdidas de oportunidades de ventas

por causa de la falta de la banca digital, dieron a conocer que, lamentablemente si han pasado por este suceso de perder ventas y clientes por la carencia de este medio, ya que las formas de pago de los consumidores son más adaptas a la actualidad, mientras que en estas pymes se maneja lo métodos tradicionales, quizás no han experimentado esta situación en gran porcentaje pero en los negocios el perder una venta es una daño que marca una gran diferencia.

Pregunta 3: ¿Cuáles son las transacciones que actualmente ofrecen las instituciones financieras en la banca digital? Dentro de las transacciones que mantiene al momento las instituciones financieras, las que principalmente conocen son muy pocas, como los giros, transferencias bancarias, pagos de servicios básicos y tarjetas de créditos son las únicas de las que tienen conocimiento, esto es justamente debido a que carecen de la banca digital por lo que solo mencionan las más comunes y que han sido comentadas por otras personas.

Pregunta 4: ¿Cree usted que la banca digital marca una notable diferencia del antes y después del uso en los negocios de la ciudad de Guayaquil? ¿Por qué? A pesar de no contar con banca digital, los dueños de las Pymes son conscientes de que en la actualidad si existe una notable diferencia del antes y después del uso en los negocios de la ciudad de Guayaquil, justamente debido a las malas experiencias por las que han pasado, se han dado cuenta que es una manera de optimizar el tiempo de los trámites y a su vez de agilizar el ingreso de dinero a sus cuentas bancarias.

Pregunta 5: ¿Cómo describe que es la seguridad de la banca digital a la hora de utilizar sus servicios? Es importante mencionar que una de las razones por las que no cuentan con la banca digital es la seguridad de esta, ya que tienen una perspectiva de que esta debería ser 100% confiable, sin embargo, cabe decir que, si consideran que cuentan con filtros de seguridad como el brindar a las personas y empresas usuarios y claves que sean gestionados solo por el propietario o persona encargada.

Pregunta 6: ¿Qué estrategias cree que deberían implementar las instituciones financieras para incentivar el uso de sus medios digitales en las Pymes? Para concluir, dentro de la última consulta que se les realizó sobre las estrategias que consideran deberían implementar las instituciones financieras para incentivar el uso de sus medios digitales en las Pymes, recomendaron el dar a conocer los servicios que les pueden brindar a los negocios de forma personal, con capacitaciones constantes sobre el manejo de la banca digital, sus actualizaciones y por supuesto la mejora continua de la seguridad cibernética y bancaria.

Con la finalización de las respectivas entrevistas realizadas específicamente a los dueños de pequeñas y medianas empresas del cantón que no realizan trámites mediante las nuevas herramientas que brindan las instituciones financieras, sino que mantienen los métodos tradicionales de asistir a agencias bancarias, se pudo realizar el análisis adecuado para poder determinar las razones por las que aún existen personas y negocios que no están actualizados y por ende no se ajustan a la evolución que hay en la sociedad, otorgándoles indirectamente una ventaja competitiva a los demás establecimientos que se encuentren dentro de su mercado, gracias a esta información se logró cumplir con el segundo objetivo establecido para este estudio, determinando como razón principal de la ausencia de la banca digital dentro de las pymes del sector, los problemas de seguridad que mantiene la banca y la falta de conocimientos de los usuarios con respecto a los productos y servicios que pueden adquirir en estos medios digitales.

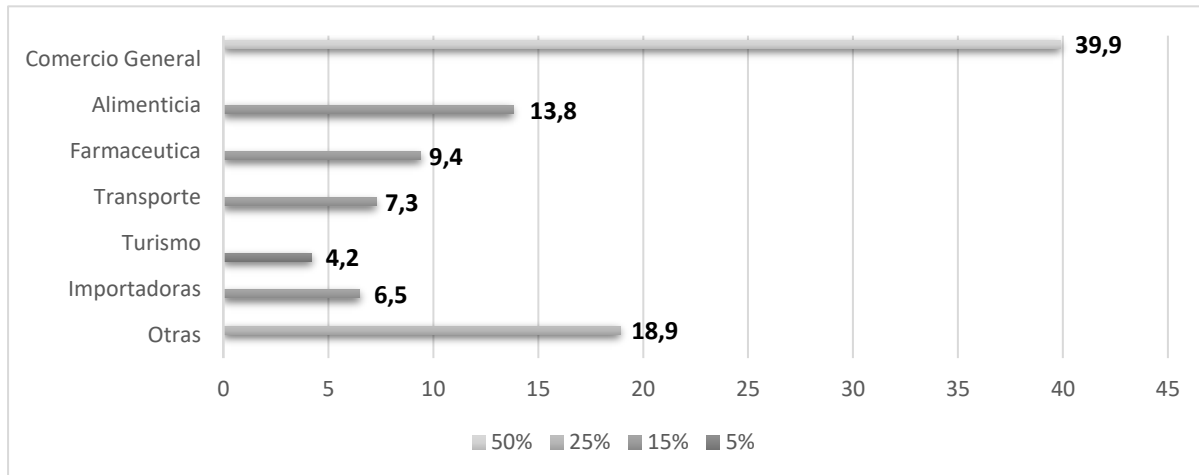
3.3. Resultados de las encuestas

3.3.1. Actividad Comercial del Negocio

Como resultado de la actividad comercial que manejan las pymes el más alto porcentaje se concentra en el comercio general con un 39,9% lo que nos indica que estos negocios trabajan sobre actividades específicas, seguido de un 18,9% de pymes que realizan otras actividades simultaneas a la vez, en el área alimenticia se concentran un 13,8% de los movimientos mientras que en el área farmacéutica tenemos un

9,4% que es un valor alto en relación al transporte con un 7,3%, finalmente las importadoras con un 6.5% y las de turismo 4.2% que son las que menor porcentaje de movimientos manejan dentro de este target.

Gráfico 3
Actividades comerciales de las Pymes

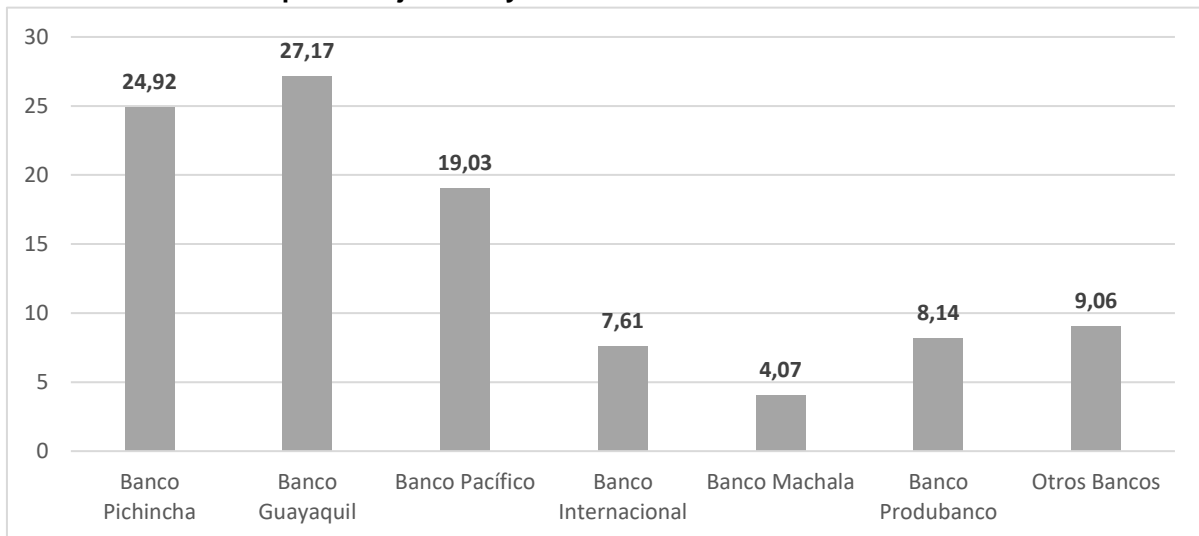


Elaborado por: Autor

3.3.2. Instituciones financieras que manejan las Pymes

Según los resultados obtenidos se proyecta que la institución financiera mayormente utilizada por las Pymes es el banco guayaquil en un 27,17%, sin embargo, el banco pichincha ocupa el segundo puesto con el 24,92%, el banco pacifico, que es aquel que pertenece al estado ecuatoriano, es utilizado en un porcentaje de 19,03%, los bancos Produbanco con el 8,14%, internacional con 7,61% y 4,07% del Machala son las entidades que los negocios utilizan menos, mientras que, el 9,06% de las Pymes ocupan otras entidades financieras para sus transacciones.

Gráfico 5
Instituciones financieras que manejan las Pymes



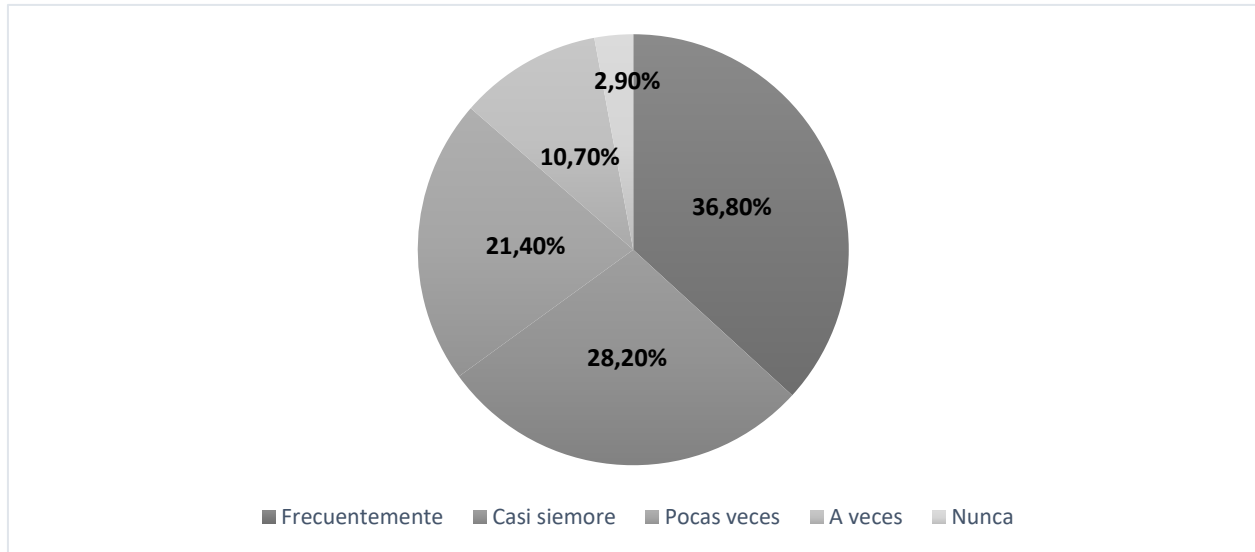
Elaborado por: Autor

3.3.3. Conocimiento de los servicios que prestan las Instituciones financieras en sus medios digitales

En cuanto a los resultados obtenidos sobre el conocimiento de los servicios que brindan las instituciones financieras el 36,8% de las pymes están frecuentemente informadas de ellos gracias a sus medios digitales, de la misma manera un 28,2% casi siempre están al tanto de la información que estos establecimientos disponen, 21,4% de los negocios pocas veces tiene el conocimiento de los servicios que otorgan los bancos, el 10,7% a veces tienen en cuenta cuales son los beneficios que pueden disfrutar dentro de los medios digitales de la institución que utiliza y el 2,9% nunca está al tanto de lo que pueden hacer uso en la banca digital.

Gráfico 6

Conocimiento de los servicios que prestan las Instituciones financieras en sus medios digitales



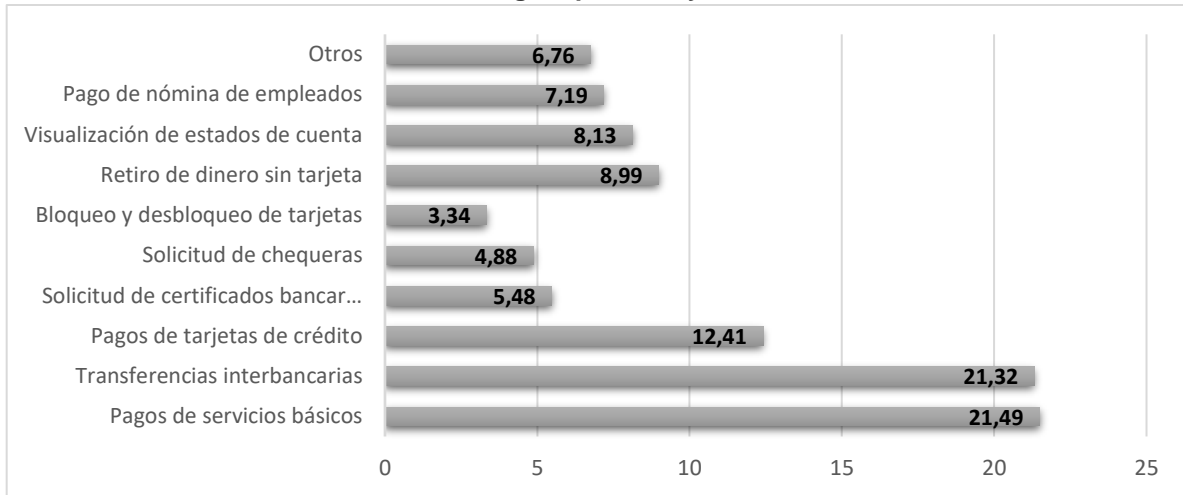
Elaborado por: Autor

3.3.4. Transacciones más utilizadas en la banca digital por las Pymes

Como resultado de la consulta sobre las transacciones más utilizadas en la banca digital por los dueños de negocios, los porcentajes más altos son el 21,49% para pagos de servicios básicos y el 21,32% para transferencias interbancarias, el 12,42% de las pymes utilizan la opción de pago de tarjetas de crédito, mientras que el retiro de dinero sin tarjeta es usado en 8,99%, así mismo, un 8,13% de los dueños de estos negocios utilizan la opción para visualizar estados de cuenta, sin embargo, la cancelación de nómina de empleados ocupa un porcentaje de 7,19%, para concluir se observa un mínimo porcentaje para las transacciones de solicitud de certificados bancarios con 5,48%, un 4,8% para solicitud de chequeras, el 3,34% para bloqueo y desbloqueo de tarjetas, finalmente el 6,76% de las pequeñas y medianas empresas realizan otras diligencias.

Gráfico 7

Transacciones más utilizadas en la banca digital por las Pymes



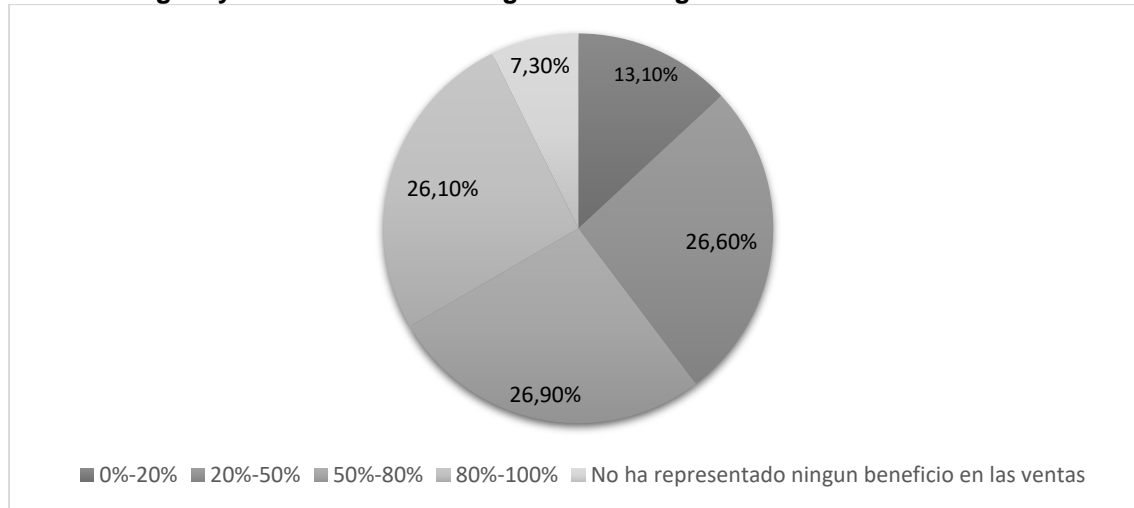
Elaborador por: Autor

3.3.5. La banca digital y el beneficio en los ingresos del negocio

Según los resultados obtenidos en cuanto a la banca digital y el beneficio en los ingresos de los negocios se puede visualizar que, el 26,9% de las Pymes han sido favorecidos en un 50 al 80% en sus ventas gracias a estas herramientas, de la misma manera, un 26,6% han mejorado sus ingresos de un 20 a 50%, sin embargo, el 26,1% de negocios han disfrutado de un beneficio del 80 al 100% en sus ventas gracias a la banca digital, pero cabe mencionar que, un 13,1% solo han tenido una mínima mejora ya que han ido de 0 a 20% en su negocio y el 7,3% no ha podido obtener beneficio alguno en sus ventas.

Gráfico 8

La banca digital y el beneficio en los ingresos del negocio



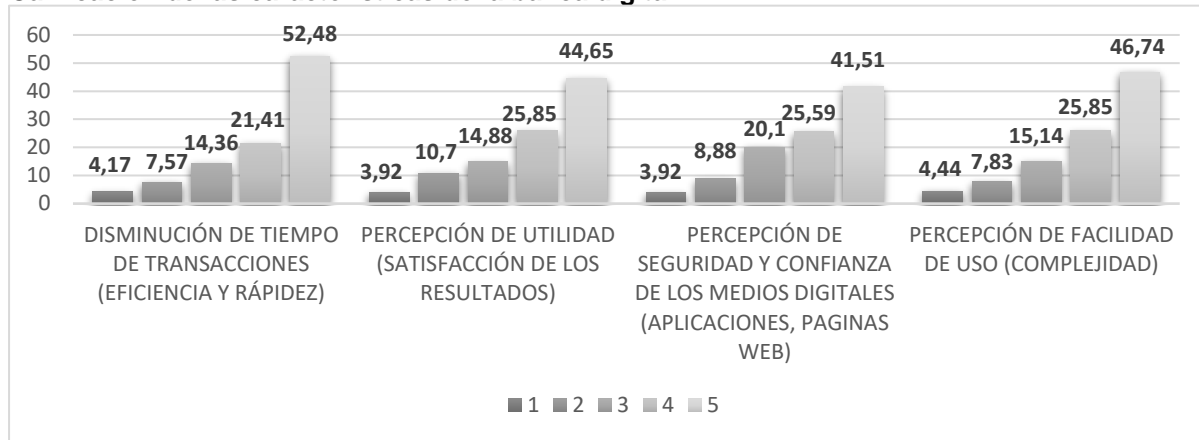
Elaborado por: Autor

3.3.6. Calificación de las características de la banca digital

Con respecto a las calificaciones alcanzadas sobre la banca digital por parte de los dueños de las Pymes, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, se obtuvo que en cuanto a la disminución del tiempo de transacciones, donde se hace referencia a la eficiencia y rapidez el mayor porcentaje de 52,48%

corresponde a la mejor calificación y el 4,17% a la menor, por otro lado, en la percepción de la utilidad, donde el enfoque es en la satisfacción de los resultados, el 44,65% otorga la calificación más alta y el 3,92% la más baja, lo que hace referencia a que es de gran utilidad la banca digital, de la misma manera, se evaluó la percepción de la seguridad y confianza de los medios digitales como aplicaciones y páginas web, donde se le otorga el 41,51% a la mejor puntuación, es decir brinda mayor seguridad, mientras que el 3,92% fue para la menor puntuación, por último se encuentra la percepción de facilidad de uso, es decir, la complejidad que mantienen, donde el 46,74% es otorgado para la mejor puntuación, indicando que no es alta su complejidad y por contrario el menor porcentaje de 4,44% es para la alta complejidad.

Gráfico 9
Calificación de las características de la banca digital

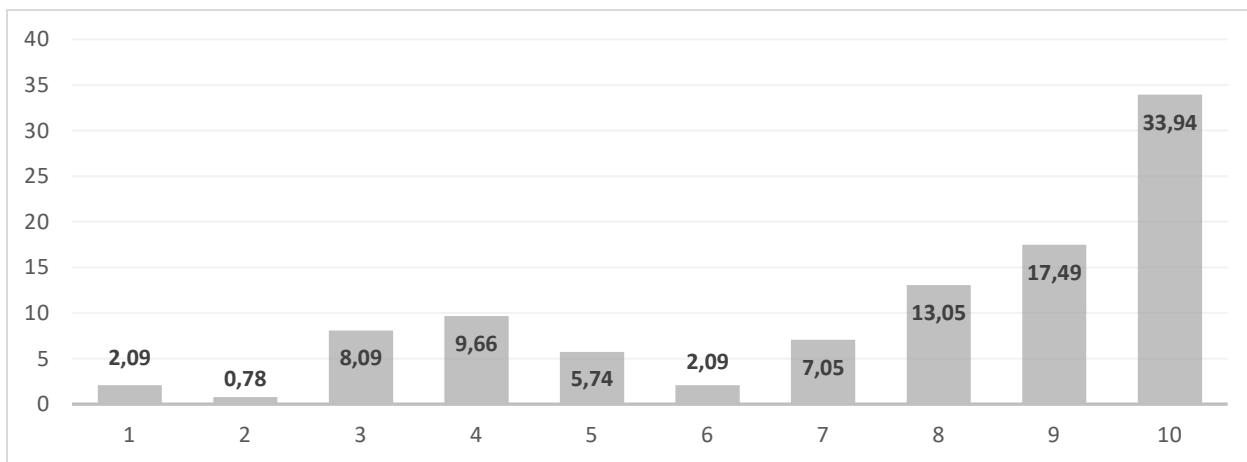


Elaborado por: Autor

3.3.7. Importancia de la banca digital en la actualidad dentro de las Pymes

Con respecto a los resultados conseguidos sobre la importancia de la banca digital en la actualidad dentro de las Pymes, los dueños de estas empresas otorgaron el mayor porcentaje a la calificación más alta en un 33,94%, lo que hace énfasis a que hoy en día consideran que es fundamental contar con esta herramienta dentro de su negocio, mientras que el porcentaje más bajo de 0,78% lo obtuvo una de las notas de menor importancia con respecto a la necesidad de la banca digital en las pymes de la ciudad de Guayaquil.

Gráfico 10
Importancia de la banca digital en la actualidad dentro de las Pymes



Elaborado por: Autor

Antes de comentar sobre el análisis del nivel de gestión que mantiene la banca digital dentro de las pymes, se estableció fundamental conocer el giro de los negocios encuestados, gracias a la realización de esta consulta que se puede observar en el gráfico 3, se pudo cumplir con el primer objetivo de este artículo, determinando que la actividad comercial de la mayoría de las pymes encuestadas de la ciudad de Guayaquil están enfocadas en el comercio general, lo que ayudó a comprender de mejor manera el grado de importancia que tiene la banca digital en las funciones diarias que realizan este tipo de pequeñas y medianas empresas. Entonces, después de los conocimientos adquiridos según lo expuesto anteriormente, se gestionaron las demás preguntas del cuestionario que llevaron a cumplir con el tercer objetivo planteado en este estudio, es decir, se logró determinar que en la actualidad la banca online es realmente imprescindible para un adecuado desarrollo de las Pymes de Guayaquil, esto se puede corroborar en el gráfico 10, no obstante, es preciso enfatizar que sin la gestión de las demás preguntas no se hubiera logrado el propósito de esta técnica de investigación.

4. Conclusiones y discusión

4.1. Discusión

Al inicio de este trabajo se da a conocer que hoy en día el mundo se encuentra evolucionando con ayuda de la tecnología, por tal razón la sociedad y sobre todo las empresas han decidido incursionar e implementar con la misma dentro de sus negocios y funciones diarias.

Dentro de los aportes brindados por Rodríguez en este estudio, se hace mención a que las instituciones financieras son parte importante del cambio que actualmente se vive en el país, y gracias a la debida gestión que se ha llevado a cabo por medio de las encuestas, se puede corroborar que efectivamente las mejoras que brindan estas entidades han logrado beneficiar a las pymes de la ciudad de Guayaquil, donde pueden acceder a sus cuentas bancarias de forma rápida y sencilla, para poder realizar transacciones en cualquier momento, lo que facilita la gestión de sus finanzas, incluso fuera del horario comercial.

De igual manera, se determinó que la banca digital permite a las pequeñas y medianas empresas otorgarles a sus clientes mayores facilidades ya que pueden atender sus necesidades desde cualquier lugar con solo contar con internet para el uso de un medio digital.

Faccini, hace referencia a la ciberseguridad que deben tener todas los negocios, en especial aquellas que manejan las finanzas de las personas y empresas, por tal razón es preciso mencionar que, dentro de las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados y encuestados, se pudo observar que esta área es fundamental para los ciudadanos, ya que, deben tener garantía de que sus finanzas personales y empresariales estarán totalmente seguras dentro de estos nuevos canales digitales para que de esta forma sean parte de la comunidad que goza de los servicios y productos que se encuentran en la banca online.

La adaptación de los sistemas financieros a la transformación digital que atraviesan las transacciones en el mundo ha sido fundamental para que sus servicios y productos ofertados se ajusten a las nuevas demandas del mercado. Si bien es cierto, hay negocios que todavía mantiene los métodos convencionales y tradicionales de realizar la gestión de sus negocios, como hacer las diligencias de forma personal y presencial en los bancos o a su vez la ejecución de dos únicas formas de pago como son los cheques y el dinero en efectivo.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el desarrollo que existe a nivel mundial es de forma constante y los avances tecnológicos son cada vez más innovadores, es por esta razón que la sociedad busca acoplarse a ella y hacer crecer de su mano a sus negocios, es fundamental para aquello, tener un enfoque más visionario ya que de esta manera pueden mantener un lugar en el mercado.

4.2. Conclusiones

Posterior a lo mencionado, para finalizar con este artículo sobre la aceptación de la banca digital por parte de las pequeñas y medianas empresas de Guayaquil, se procederá a comentar por objetivos las conclusiones observadas, entonces, en cuanto a lo que corresponde se visualizó que:

Se identificó las actividades comerciales que manejan las Pymes, donde se conoció que en su gran mayoría los negocios que disponen y utilizan en su gestión diaria los servicios de la banca digital son los del sector comercial en general.

Una vez cumplido el primer objetivo, y terminado el respectivo análisis de las entrevistas, se logró establecer los motivos por los que aún existen negocios que no acceden a los servicios de los medios digitales, siendo la razón principal la poca seguridad que brindan las instituciones financieras para las empresas y la carencia de información sobre actualizaciones e implementaciones de productos que benefician a este sector en particular.

Por último, luego de estudiar y evaluar las funciones diarias que realizan estas empresas dentro de los medios digitales actuales, se puede decir que, el nivel de gestión y aceptación que mantiene en el cantón es alto, sin embargo, aunque no son muchos los negocios que trabajan sin utilizar estos canales, resulta fundamental que los dueños de los negocios empiecen a ser parte de la evolución del mundo, ya que esta no va a dejar de crecer, se deben enfocar en buscar lo mejor para su empresa y sus clientes y hoy en día las instituciones financieras siguen en la búsqueda constante de estrategias para cumplir las necesidades de sus usuarios, mientras toman las medidas pertinentes para garantizar seguridad y buenos resultados, entonces, para culminar es preciso hacer énfasis que, un gran porcentaje las Pymes de la ciudad de Guayaquil aceptan la banca digital, gozan de los beneficios y facilidades que les brindan a sus negocios.

Gracias a los resultados obtenidos en el estudio de este artículo, se destaca el gran desarrollo que tiene la banca digital, dejando a un lado los métodos de habituales tradicionales y no solo en la grandes, pequeñas y medianas empresas sino también en el ámbito personal de los usuarios. Por lo tanto, se recomienda continuar con la fomentación del sistema financiero nacional, con la mejora continua de la tecnología para asegurar a los usuarios que podrán tener un acceso seguro al hacer uso de los medios digitales de forma segura, eficaz y eficiente, es así, como las entidades financieras podrán lograr la aceptación completa de la banca digital por parte de la sociedad.

5. Bibliografía

Asamblea del Ecuador, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador: Registro Oficial.

Asobanca. (2023). Asobanca. Obtenido de Asobanca: <https://asobanca.org.ec/innovacion-y-tecnologia/por-que-estamos-tan-enganchados-con-el-efectivo-en-la-era-digital/>

Asociación de Bancos del Ecuador. (2022). El avance de la banca digital en Ecuador. (Asobanca, Ed.) Asobanca, 48. Recuperado el 25 de Agosto de 2023, de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>

Avalos, G. (2021). Pymes en el Ecuador. Pymes en el Ecuador, 5.

Banco Central del Ecuador, B. (2023). Gestión de la Liquidez del Sistema Financiero. Quito: Banco Central del Ecuador.

BBVA. (2021). Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A: <https://www.bbva.com/es/mx/la-banca-digital-y-sus-beneficios-para-las-pymes/>

- CEPAL, N. U. (2023). Naciones Unidas CEPAL. Obtenido de Naciones Unidas CEPAL: <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- Criterios Digital. (2023). Criterios Digital. Obtenido de Criterios Digital: <https://criteriosdigital.com/criterios/empresarial/las-pymes-hispanoamericanas-planean-invertir-en-digitalizarse/>
- Faccini, H. (2022). Datta. Obtenido de Datta: <https://datta.com.ec/noticias/seguridad/ciberseguridad-una-necesidad-urgente-para-las-empresas-en-2023>
- Fisa Group. (05 de Enero de 2023). Fisa Group. Obtenido de Fisa Group: <https://www.fisagr.com/blogs/desafios-para-la-banca>
- Fisa Group. (2023). Fisa Group. Obtenido de Fisa Group: <https://www.fisagr.com/blogs/retos-y-oportunidades-de-la-banca-digital>
- Harlem, L. (2020). Banco Santander S.A. Obtenido de Banco Santander S.A.: <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). Instituto Nacional de Estadística y Censos. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2021/Boletin_Tecnico_DIEE_2021.pdf
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). Informe de Rendición de Cuentas. Quito: Secretaría Técnica.
- Mera-Plaza, C. (2022). El marketing digital y las redes sociales para el posicionamiento de las PYMES y el emprendimiento empresarial. Revista Espacios, 34.
- Redacción Comercial. (2023). Primicias. Obtenido de Primicias: https://www.primicias.ec/nota_comercial/hablemos-de/empresas/actualidad-empresas/pymes-ecuatorianas-transformacion-crecimiento-exponencial/
- Rodriguez, M. (2022). ASOBANCA. Obtenido de ASOBANCA: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>
- Rodríguez-Hernández, Y. (2022). Marketing digital para productos y servicios informatizados de la banca. Directivo al Día, 57.
- Rodríguez-Mendoza, R. L. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. Revista 593 Digital Publisher CEIT, 200.
- Sempértégui, B. (2023). Conexión Puce. Obtenido de Conexión Puce: <https://conexion.puce.edu.ec/los-desafios-economicos-de-ecuador-en-2023/>
- Silva, R. (2023). Temenos. Obtenido de Temenos: <https://www.temenos.com/engage/diners-club-lanza-el-primer-banco-digital-de-ecuador/>
- Silva, R. (2023). Temenos Sede SA. Obtenido de Temenos Sede SA: <https://www.temenos.com/engage/diners-club-lanza-el-primer-banco-digital-de-ecuador/>

Superintendencia de Bancos. (2023). Superintendencia de Bancos. Recuperado el 22 de Agosto de 2023, de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/objetivos-estrategicos-institucionales/>

Universidad Europea. (2023). Universidad Europea. Obtenido de Universidad Europea: <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-banca-digital/>