



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE DE QUITO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO PERÍODO 2022-2024

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

DYLAN ALEXANDER RIERA COLLANTES

TUTORA:

PATRICIA FERNANDA PAZ MOLINA

QUITO- ECUADOR

2026

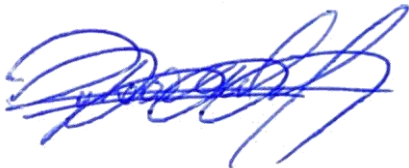
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Dylan Alexander Riera Collantes con documento de identificación N° 1756085872 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.

Quito, 6 de marzo del año 2026

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dylan Alexander Riera Collantes', written over a horizontal line.

Dylan Alexander Riera Collantes

1756085872

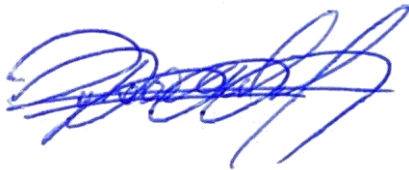
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Dylan Alexander Riera Collantes con documento de identificación No. 1756085872, 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: IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO PERÍODO 2022-2024, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, 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.

Quito, 6 de marzo del año 2026

Atentamente,



Dylan Alexander Riera Collantes

1756085872

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Patricia Fernanda Paz Molina con documento de identificación N° 1710411685, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO PERÍODO 2022-2024, realizado por Dylan Alexander Riera Collantes con documento de identificación N° 1756085872, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 6 de marzo del año 2026

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P. Paz Molina', written over a light blue grid background.

Patricia Fernanda Paz Molina

1710411685

DEDICATORIA

Dedico este trabajo realizado con mucho esfuerzo a mis padres que son las personas por las cuales, yo he seguido adelante con mi vida, gracias a ellos soy un hombre de bien.

A mí abuelita que desde que nací está en todos los momentos importantes de mi vida y sobre todo siempre está cuidándome y pendiente de mí.

También a mi familia que siempre están para apoyarme, darme ánimos y motivándome a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo primeramente a Dios por dejarme vivir esta linda experiencia como lo es, fue y será el haber estudiado mi carrera universitaria en la **Universidad Politécnica Salesiana**, por dejarme formar parte de esta linda institución, de igual manera doy las gracias a los profesores que en toda la carrera supieron impartirme sus conocimientos dentro de cada clase.

Finalmente vuelvo agradecer a mis padres, familia y profesores.

RESUMEN

La digitalización en el sistema bancario ha tomado un cambio radical a través de los años, transformando de igual manera en la que opera y el cómo brinda sus servicios a las personas. Aunque la evolución de la digitalización llegó a dar cambios positivos, también tiene ciertos desafíos por mejorar como la caída de los sistemas, robo de información, la atención al cliente por medio de sus sistemas, entre otros. Es por esto que el presente artículo trata de analizar con datos reales de 50 personas que utilizan estos servicios bancarios, como ha impactado esta transformación digital en su vida, para esto se realizó encuestas en las cuales obtuvimos resultados que nos ayudaran a demostrar como el impacto de la digitalización ha tomado un cambio al utilizar los servicios bancarios como lo es la banca móvil y si han sufrido de algún inconveniente al utilizar estos servicios.

Los resultados que obtuvimos en su gran mayoría fueron positivos por lo que las personas están satisfechas al utilizar los servicios bancarios que ofrecen las instituciones bancarias ya que gracias a la digitalización pueden acceder desde cualquier lugar a sus entidades financieras y por ende se ahorran mucho más tiempo evitando los tramites que antes se tenia que hacer para realizar cualquier situación en su entidad financiera. Por otro lado, en un menor porcentaje hay personas que están un poco en desacuerdo con esta transformación digital porque han tenido problemas como el hacer uso de los servicios digitales por falta de conocimientos, robo de datos y desconfianza al hacer uso de estos servicios. Es por ello que, aunque sean pocas personas que están en desacuerdo las entidades financieras deberían tomar en cuenta estos problemas y solucionarlos para que así den una mejor experiencia a las personas que utilizan sus servicios financieros.

Palabras claves:

Digitalización, sistema bancario, banca móvil, servicios financieros.

ABSTRACT

Digitalization in the banking system has undergone a radical change over the years, transforming both how it operates and how it provides its services to people. Although the evolution of digitalization has led to positive changes, it also presents certain challenges that need to be improved, such as system failures, information theft, customer service through its systems, among others. This is why this article seeks to analyze, using real data from 50 people who use these banking services, how this digital transformation has impacted their lives. For this, surveys were conducted in which we obtained results that will help us demonstrate how the impact of digitalization has changed the use of banking services such as mobile banking and whether they have experienced any inconvenience when using these services.

The results we obtained were overwhelmingly positive, indicating that people are satisfied with using the banking services offered by banking institutions. Thanks to digitalization, they can access their financial institutions from anywhere, saving much more time by avoiding the paperwork they previously had to complete to handle any transaction at their financial institution. On the other hand, a smaller percentage of people disagree with this digital transformation because they have experienced problems such as using digital services due to lack of knowledge, data theft, and mistrust. Therefore, although only a few people disagree, financial institutions should take these problems into account and address them to provide a better experience for those who use their financial services.

Keywords:

Digitalization, banking system, mobile banking, financial services.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Tema.....	12
2. Introducción	12
3. Planteamiento del problema:	13
3.1.Formulación de problemas.....	13
3.2.Problema.....	13
3.3.Problemas Específicos:.....	13
4. Justificación.	14
5. Objetivos.	15
5.1.Objetivo General:	15
5.2.Objetivo Específicos:.....	15
6. Marco teórico y Conceptual.....	15
6.1.Marco Teórico	15
Transformación Digital en el Sector Bancario	16
Digitalización en la Banca	16
Seguridad en la Banca Digital	17
Desafíos en la Implementación de la Transformación Digital	17
Ventajas y desventajas.....	19
Ventajas:	19
Desventajas:	19
6.2.Marco Conceptual.....	21
7. Marco Metodológico.....	21
7.1.Diseño de la investigación	21
7.2.Población y Muestra.....	22
8. Interpretación de resultados.....	24
9. Discusión de los resultados	38
10. Conclusiones	38
11. Fuentes bibliográficas	39
12. Anexos	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calificaciones de Riesgos de Bancos Privados - Ecuador (2023)	20
Tabla 2: Muestra de las personas encuestadas	23
Tabla 3: Pregunta 1. Edad de los encuestados	24
Tabla 4: Pregunta 2. Género de los participantes	25
Tabla 5: Pregunta 3. Nivel Educativo	26
Tabla 6: Pregunta 4. Estado Civil.....	28
Tabla 7: Pregunta 5. Sector donde vive	29
Tabla 8: Pregunta 6. Institución bancaria a la que pertenece	30
Tabla 9: Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales	32
Tabla 10: Pregunta 8. Tipos de servicios bancarios que utiliza	33
Tabla 11: Pregunta 9. En comparación con el servicio digital ¿qué ventajas ha notado al utilizar servicios bancarios digitales?	34
Tabla 12: Pregunta 10. ¿Qué tanto se le ha dificultado al hacer uso de los servicios digitales?	35
Tabla 13: Pregunta 11. ¿Ha tenido algún problema al utilizar servicios bancarios digitales?	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edades de los encuestados	24
Gráfico 2: Género de los participantes	25
Gráfico 3: Nivel Educativo	27
Gráfico 4: Estado Civil	28
Gráfico 5: Sector de residencia	29
Gráfico 6: Institución bancaria a la que pertenece	31
Gráfico 7: ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales?	32
Gráfico 8: Tipos de servicios bancarios que utiliza	33
Gráfico 9: En comparación con el servicio presencial ¿qué ventajas ha notado al utilizar servicios bancarios digitales?	34
Gráfico 10: ¿Qué tanto se la ha dificultado al hacer uso de los servicios digitales?	35
Gráfico 11: ¿Ha tenido algún problema al utilizar servicios bancarios digitales?	37

1. Tema

Impacto de la digitalización en el sector bancario período 2022-2024

2. Introducción

La digitalización durante estas dos últimas décadas a nivel global, ha introducido un nuevo concepto enfocado en la conversión analógica a un formato digital facilitando el almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos a través de tecnologías digitales, cuyo objetivo, se orienta a mejorar la eficiencia, productividad y la toma de decisiones. Frente a esta realidad, las entidades financieras han tenido que implementar una innovación tecnológica para la oferta de sus productos y servicios financieros dirigidos a sus clientes.

Dentro de este proceso en constante transformación que ha ido cambiando día a día, las instituciones financieras ofrecen sus servicios a las personas, un claro ejemplo de estos servicios es el apareamiento de la banca móvil que es una herramienta digital que facilita el acceso a los servicios financieros, para que sus clientes puedan utilizar e interactuar en varias actividades como transacciones, consulta de saldos y movimientos, pago de servicios básicos, pago de tarjetas de crédito, depósitos, entre otros. A pesar de este gran cambio que se ha visto que ha tenido la digitalización, todavía existen algunos desafíos que las instituciones financieras deben tomar en cuenta, ya que estos servicios deben ser eficaces y brindar una buena experiencia a las personas que los utilizan.

Por lo que este trabajo de investigación, se enfocó en la identificación y análisis del impacto de la digitalización en el sector bancario, para poder determinar si este impacto es una gran ventaja para las personas que utilizan los servicios bancarios o, por el contrario, si esas personas han tenido una mala experiencia al utilizar los servicios bancarios de su entidad financiera. Por lo cual, se realizó una investigación descriptiva, cualitativa, utilizando como instrumento de investigación la encuesta, la cual, en este caso se realizó a 50 personas que utilizan y pertenecen a una institución financiera ecuatoriana.

Los resultados obtenidos fueron positivos, ya que en la mayoría de personas argumentaron que utilizar estos servicios bancarios tiene grandes ventajas y además se sienten seguros al utilizarlos, pero también existe un porcentaje pequeño de personas que dicen ser víctimas de robos o que no se sienten seguros al utilizar estos servicios bancarios. Es por eso que las entidades financieras deben hacer énfasis en asumir nuevos y mayores desafíos que aún se presentan al utilizar estos servicios para potenciarlos y mejorarlos.

3. Planteamiento del problema:

En los últimos años, la digitalización ha cambiado vertiginosamente en el sector bancario, modificando la forma en el que las instituciones financieras prestan servicios y como los clientes disfrutan de esos servicios. Entre 2022 y 2024, las nuevas tecnologías como la utilización de la banca móvil ha permitido tener una mayor eficiencia y comodidad. No obstante, también se generaron problemas como robos de información, falta de conocimiento, entre otros problemas. (Asobanca,2023)

Aunque la digitalización ha avanzado considerablemente, los servicios financieros todavía son inaccesibles para algunas personas y sectores económicos. Así como las personas no bancarizadas, con escasa información, la falta de habilidades digitales y con miedo al robo de información.

Es así que, las instituciones bancarias deberán invertir más en la tecnológica y su socialización adecuada para garantizar la confianza de las personas al utilizar estos servicios bancarios. Es importante analizar el impacto real de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano, considerando tanto sus beneficios como los desafíos que representa para este sector.

Existen estudios previos sobre la digitalización en el sector bancario, pero es necesario actualizar y estar al tanto de la información con datos recientes y verdaderos de personas que utilizan estos servicios para evaluar de qué manera ayudado esta evolución de la digitalización en el sector bancario en el período 2022-2024.

Las encuestas que se realizaran a las personas ayudarán para analizar e identificar oportunidades de mejora y estrategias que permitan una mejor experiencia a los clientes y también tengan confianza al utilizar la banca digital.

3.1. Formulación de problemas

3.2. Problema

¿Cuál ha sido el efecto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano durante el período 2022-2024, en términos de eficiencia operativa, experiencia del cliente y seguridad de las transacciones?

3.3. Problemas Específicos:

¿Cómo ha influido la digitalización en la eficiencia de los servicios bancarios en Ecuador entre 2022 y 2024?

¿De qué manera la digitalización ha tomado un efecto en los servicios financieros digitales durante este período?

¿Cuáles han sido los principales desafíos de seguridad en la digitalización bancaria y qué medidas han implementado las instituciones financieras para tratarlos?

4. Justificación.

El avance de la digitalización dentro del sector bancario ha sido trascendental tanto así que, en la actualidad, los servicios que brindan las entidades financieras apoyados en la tecnología son muy difundidos y utilizados, tanto a nivel mundial como a nivel local, permitiendo hacer todo tipo de trámites desde cualquier lugar en donde se encuentre la persona, facilitando y ayudando más que nada, en el ahorro del tiempo de las personas que utilizan los servicios bancarios.

En el sector bancario, la innovación digital ha logrado introducir propuestas de valor para los servicios financieros que ofrecen a sus clientes. Recursos que han revolucionado la forma en como las personas usaban los diversos productos y servicios financieros de manera presencial, a realizarlas de manera remota. Sin embargo, todavía existen desafíos que se deben tomar en cuenta para disminuir algunos riesgos que implica el uso de estas nuevas tecnologías como la falta de conocimiento, robo de datos, entre otros. Para que las personas que utilizan estos servicios tengan una experiencia de confianza y de calidad.

En Ecuador la digitalización en el sector bancario, se ha visto una creciente influencia en el uso de los servicios que ofrecen las entidades financieras. Para De La Cruz Cortegana (2023), las instituciones financieras ecuatorianas han comenzado a adoptar plataformas de banca digital y tecnologías emergentes para mejorar sus servicios y ampliar su alcance, esta transformación se da por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa para las personas que los utilizan.

El objetivo de este trabajo, fue obtener información real con respuestas de personas que utilizan los servicios bancarios y determinar el impacto que tiene la digitalización en el sector bancario, identificando ventajas o desafíos que aún deben ser superados.

Este estudio de investigación se hizo con la finalidad de proporcionar mayor información sobre las diversas ofertas de servicios bancarios, y comprender los impactos de la digitalización que han tenido las personas que hacen uso estos servicios, ya sean impactos positivos o

negativos; así como también, dar a conocer a los clientes, cómo la digitalización ha transformado los servicios financieros, y que desafíos todavía faltan de superarlos, para que así las entidades financieras den una mejor experiencia a las personas que utilizan sus servicios bancarios.

5. Objetivos.

5.1. Objetivo General:

Analizar el impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano durante el período 2022-2024, evaluando sus efectos en la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la seguridad de las transacciones financieras.

5.2. Objetivo Específicos:

Identificar cómo la digitalización ha mejorado la eficiencia en los procesos y servicios bancarios en Ecuador durante el período 2022-2024.

Determinar la influencia de la digitalización en la experiencia de los clientes con los servicios financieros digitales.

Analizar los principales desafíos de ciberseguridad que han surgido con la digitalización en la banca y evaluar las estrategias implementadas para mitigar riesgos.

6. Marco teórico y Conceptual

6.1. Marco Teórico

La digitalización en el sector bancario ha sido un proceso progresivo que ha transformado la manera en que los clientes pueden acceder a los servicios financieros de una manera más rápida y eficaz y, cómo las instituciones gestionan sus operaciones. En el período 2022-2024, esto ha tomado mayor relevancia debido al avance de la tecnología como la inteligencia artificial, la banca móvil, la automatización de procesos y la ciberseguridad.

Según la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2023), la digitalización en el sistema financiero ecuatoriano ha avanzado significativamente en los últimos años, especialmente a raíz del crecimiento de la banca móvil y los servicios financieros digitales. Esto ha traído beneficios

evidentes como la optimización de procesos, la reducción de tiempos de atención y la expansión del acceso a los servicios financieros.

Uno de los pilares clave de la transformación digital es la eficiencia operativa. Gracias a tecnologías como la automatización de procesos, la inteligencia artificial y el uso de plataformas digitales, los bancos han mejorado su capacidad para ofrecer productos y servicios a menor costo y con mayor rapidez (OCDE, 2021). Además, la digitalización ha reducido la necesidad de infraestructura física, permitiendo operar con menos sucursales, pero con mayor cobertura digital.

Transformación Digital en el Sector Bancario

La transformación digital se refiere a la integración de tecnologías digitales en todas las áreas de una organización, cambiando fundamentalmente cómo opera y brinda valor a sus clientes. En el contexto bancario, esto implica la adopción de plataformas en línea, aplicaciones móviles y otros canales digitales para ofrecer servicios financieros. Según Ocampo Alvarado (2024), la transformación digital ha permitido una mayor eficiencia en los procesos, reducción de costos y mejora en la toma de decisiones en el sector financiero ecuatoriano.

La Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) destaca que, en 2022, se realizaron 929 millones de transacciones a través de canales bancarios, evidenciando una creciente preferencia por los canales digitales (Asobanca, 2023). Esta tendencia subraya la importancia de la digitalización en la modernización del sistema bancario ecuatoriano.

Digitalización en la Banca

La digitalización en el sector financiero se refiere a la incorporación de tecnologías digitales en los servicios bancarios, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la seguridad de las transacciones. Según el Banco Mundial (2022), la banca digital ha crecido significativamente en los últimos años, impulsada por la necesidad de ofrecer soluciones más ágiles, seguras y adaptadas a las nuevas demandas del consumidor digital.

Eficiencia Operativa

Uno de los principales efectos de la digitalización ha sido el aumento de la eficiencia operativa en las instituciones bancarias. La automatización de los servicios financieros ha permitido reducir los tiempos en servicios como el poder hacer transacciones desde cualquier lugar y también el evitar ir de manera presencial a las entidades financieras (OCDE, 2021).

El utilizar las tecnologías digitales ha mejorado las operaciones bancarias, automatizando

procesos, reduciendo que las personas deban presentarse de manera presencial a los establecimientos. Esto ha causado disminución en los costos operativos y también mejorando de una manera más eficiente en el que las entidades financieras prestan sus servicios. Giler Araujo (2024) señala que la digitalización ha permitido a los bancos ecuatorianos mejorar su competitividad y ofrecer servicios más ágiles y personalizados.

Además, la implementación de sistemas digitales ha facilitado la obtención de datos, permitiendo una mejor gestión de la información, de una manera más rápida y eficiente.

Adaptación a la Digitalización

El impacto de la digitalización en relación con las personas que lo utilizan es de gran importancia. La mayoría de las personas se han decidido a utilizar las tecnologías digitales debido a su comodidad, eficacia y rapidez. Sin embargo, todavía hay desafíos que mejorar, ya que no todos los sectores de la población tienen acceso o conocimientos suficientes para usar estos servicios de manera eficiente. (Banco Mundial, 2022)

La digitalización ha transformado la manera en que los clientes interactúan con los bancos, ofreciendo sus servicios bancarios todo el tiempo y que puedan conectarse desde cualquier lugar. Esta facilidad ha mejorado la satisfacción de las personas que utilizan estos y por ello ahora cada día hay más personas que lo utilizan. Según un estudio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la falta de educación financiera y la preferencia por el uso de efectivo son barreras para la inclusión financiera en Ecuador (SEPS, 2023).

Seguridad en la Banca Digital

Uno de los mayores desafíos de la digitalización en la banca ha sido garantizar la seguridad de las transacciones y la protección de los datos de los clientes. Con el aumento de las operaciones en línea, los ciberdelitos como fraudes electrónicos y robo de información también han crecido.

Para tratar estos riesgos, los bancos han implementado medidas de ciberseguridad como por ejemplo el cifrado de datos y la detección de actividades sospechosas mediante inteligencia artificial. Además, se ha promovido la educación financiera digital entre los usuarios para que adopten prácticas seguras, como no compartir contraseñas y verificar la autenticidad de los sitios web bancarios (Banco Mundial, 2022).

Desafíos en la Implementación de la Transformación Digital

A pesar de los beneficios, la transformación digital en la banca ecuatoriana enfrenta varios

desafíos. La resistencia al cambio organizacional, la necesidad de inversiones significativas en infraestructura tecnológica y la capacitación del personal son algunos de los obstáculos identificados. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la regulación ha tenido un impacto diverso en la transformación digital de varios países, destacando la importancia de un marco regulatorio que apoye la innovación sin comprometer la estabilidad financiera (BID, 2024).

Además, la falta de confianza en las tecnologías digitales por parte de algunos segmentos de la población y la persistencia del uso de efectivo representan barreras adicionales para la adopción generalizada de servicios bancarios digitales.

Innovación y Cumplimiento Normativo

La relación que existe entre la innovación y el cumplimiento normativo es de gran importancia para las instituciones financieras. La innovación de los servicios y los resultados que nos dan las experiencias digitales, deben enfocarse en su continua evolución y transformación.

Sovos (2025) señala que las instituciones financieras deben llegar a tener estrategias que les ayude a innovar las herramientas digitales mientras cumplen con las normativas vigentes, asegurando así la confianza de los clientes y la estabilidad del sistema financiero.

Inclusión Financiera y Fintech

En la digitalización se ha dado el tema de la inclusión financiera, ayudando a que personas con falta de recursos o conocimientos puedan tener la posibilidad de acceder a estos servicios bancarios a través de dispositivos móviles o plataformas en línea. Las fintech que son empresas que utilizan la tecnología para dar servicios financieros como es la banca móvil ha sido de gran importancia su apareamiento en este proceso, ofreciendo soluciones innovadoras que complementan y, en algunos casos, compiten con los servicios bancarios. Vera Ortega et al. (2024) destacan que las fintech en Ecuador han facilitado la digitalización financiera, promoviendo una mayor inclusión y competencia en el mercado.

¿Qué son las fintech?

Las fintech son entidades empresariales que se dan a conocer por ofrecer y facilitar una variedad de servicios financieros mediante la implementación innovadora de tecnologías que se utilizan en la actualidad. Estas empresas emplean avances tecnológicos como inteligencia artificial y plataformas digitales para optimizar y agilizar procesos financieros, desde pagos electrónicos y préstamos en línea hasta asesoramiento en inversiones. (SEPS, 2024)

Ventajas y desventajas

Ventajas:

1. Mayor eficiencia operativa: Gracias a la digitalización, los bancos pueden hacer sus procesos internos mucho más rápidos y organizados, lo que ahorra tiempo y dinero. Esto es clave para que puedan ofrecer mejores servicios a más personas (REDILAT, 2023).
2. Accesibilidad y comodidad: Ahora ya no es necesario hacer largas filas en el banco, porque la mayoría de los trámites se pueden hacer desde el celular o la computadora, lo cual es súper cómodo para los clientes (OBS Business School, s. f.).
3. Inclusión financiera: Muchas personas que viven en zonas rurales o alejadas ahora pueden acceder a servicios bancarios desde su celular, algo que antes era casi imposible (REDILAT, 2023).

Desventajas:

1. Riesgos de ciberseguridad: Una de las principales preocupaciones de la banca digital es que está expuesta a fraudes, robos de datos y ataques informáticos, lo cual representa una amenaza constante (REDILAT, 2023).
2. Brecha digital: Algunas personas no tienen acceso a internet o no tienen el conocimiento de utilizar los servicios bancarios. Esto puede tener el efecto de que algunos grupos, como adultos mayores o personas en pobreza, se queden fuera del sistema (Universidad de La Rioja, 2022).
3. Limitaciones en transacciones: Aunque la mayoría de transacciones se puede hacer de manera virtual, todavía hay algunos trámites que requieren ir al banco de manera presencial o están limitados por montos y políticas (Areandina, 2022).

A continuación, se mostrarán los bancos privados con las mejores calificaciones de riesgos, actualizadas hasta el año 2023.

Tabla 1: Calificaciones de Riesgos de Bancos Privados - Ecuador (2023)

INSTITUCIÓN FINANCIERA	FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO	MARZO 2023	JUNIO 2023	SEPT. 2023	DIC. 2023
BANCO AMAZONAS S.A.	CLASS INTERNATIONAL RATING	AA+	AA+	AA+	AA+
BANCO BOLIVARIANO C.A.	PCR / BANK WATCH RATINGS	AAA / AAA-	AAA / AAA-	AAA / AAA-	AAA / AAA-
BANCO COOPNACIONAL S.A.	UNION RATINGS S.A.	AA+	AA+	AA+	AA+
BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	BANK WATCH / PCR PACIFIC CREDIT RATING	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA- / AAA
BANCO PRODUBANCO S.A.	PCR / BANK WATCH RATINGS	AAA / AA+	AAA / AA+	AAA / AA+	AAA / AA+
BANCO DEL AUSTRO S.A.	PCR / GLOBAL RATING S.A.	AA+ / AAA-	AA+ / AAA-	AA+ / AAA-	AA+ / AAA-
BANCO DEL LITORAL S.A.	UNION RATINGS S.A.	A	A	A	A
BANCO PACIFICO S.A.	PCR PACIFIC CREDIT RATING	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-
BANCO INTERNACIONAL S.A.	BANK WATCH RATINGS	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA-	AAA-
BANCO PICHINCHA C.A.	PCR / BANK WATCH RATINGS	AAA / AAA-	AAA / AAA-	AAA / AAA-	AAA / AAA-
BANCO PROCREDIT S.A.	PCR / BANK WATCH RATINGS	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	BANK WATCH / CLASS INTERNATIONAL RATING	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA- / AAA

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

6.2. Marco Conceptual

Digitalización: Proceso de transformación mediante el uso de tecnologías digitales para optimizar servicios y procesos. (OCDE,2021)

Banca digital: Plataforma en línea que permite realizar transacciones y gestiones bancarias sin necesidad de acudir a una sucursal física. (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2023)

Ciberseguridad: Conjunto de medidas y estrategias utilizadas para proteger la información y los sistemas digitales contra ataques o fraudes. (Deloitte, 2022).

Eficiencia operativa: Capacidad de una institución bancaria para optimizar sus recursos y procesos mediante la digitalización, reduciendo costos y tiempos de respuesta. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

Experiencia del usuario: Percepción y nivel de satisfacción de los clientes al utilizar servicios bancarios digitales, considerando accesibilidad, rapidez y seguridad. (Banco Mundial, 2022).

7. Marco Metodológico

Para desarrollar esta investigación sobre el impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano durante el período 2022-2024, se utilizó un enfoque metodológico analítico observacional, el cual fue utilizar encuestas las cuales nos permitió analizar de manera objetiva los efectos de este proceso en la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la seguridad financiera.

7.1. Diseño de la investigación

Para desarrollar esta investigación sobre el impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano durante el período 2022-2024, se realizaron encuestas las cuales nos permitió analizar de manera objetiva los efectos de este proceso en la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la seguridad financiera. (Asobanca, 2023).

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo - descriptivo, que dejó obtener información detallada y basada en datos reales, con experiencias que las personas han visto sobre la digitalización en la banca. Para ello, se empleó una herramienta de recopilación de datos en línea, como Google Forms, por ser una opción accesible, rápida y eficiente para distribuir cuestionarios a un público amplio de manera digital (Rojas & Córdova, 2022).

Enfoque cuantitativo: Es una metodología de investigación que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para comprender y explicar fenómenos. Este enfoque utiliza herramientas matemáticas y estadísticas para describir, explicar y predecir comportamientos o tendencias, lo que permite obtener resultados objetivos y generalizables (Qualtrics, 2023).

Enfoque descriptivo: Es una metodología de investigación que se centra en observar y detallar las características de un fenómeno, población o situación tal y como se presentan en su entorno natural, sin intervenir o manipular variables. Su objetivo principal es proporcionar una representación precisa y detallada de la realidad, respondiendo a preguntas como "¿qué?", "¿quién?", "¿dónde?" y "¿cuándo?". (Qualtrics, 2023).

Métodos de investigación: Encuesta

Este diseño metodológico ayudó a obtener información precisa y actualizada sobre el impacto de la digitalización en la banca ecuatoriana. Utilizando este método se va a analizar y comprender de una forma más completa y detallada el impacto que la digitalización ha tenido en el Ecuador. Se empleó un enfoque metodológico combinando los métodos cuantitativos y descriptivos, con el fin de analizar los efectos de este proceso en la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la ciberseguridad (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

7.2. Población y Muestra

Se estima que esta población asciende a aproximadamente 5.000 individuos, tomando como base los usuarios activos de servicios digitales en entidades financieras privadas con alta calificación crediticia según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (Superintendencia de Bancos, 2023).

Para obtener una muestra representativa, se aplicó la fórmula para cálculo de muestras en poblaciones finitas:

Fórmula de población/muestra:

$$n = (N \times p \times (1 - p)) / [(e^2 \times (N - 1)) + (p \times (1 - p))]$$

Donde:

N = 5,000 (tamaño de la población)

$p = 0.5$ (proporción esperada del atributo de interés, conservadora) $e = 0.14$ (margen de error deseado del 14%).

Sustituyendo los valores:

$$N = (5000 \times 0.5 \times 0.5) / [(0.14^2 \times 4999) + (0.5 \times 0.5)]$$

$$N = 50 \text{ personas}$$

Por lo tanto, se ha determinado una muestra de 50 personas que pertenecen a varias de las entidades financieras enunciadas anteriormente (Tabla 1) y que utilizan los servicios bancarios, lo cual mantiene un equilibrio adecuado entre precisión estadística y viabilidad operativa del estudio. Con un margen de error de aproximadamente 14% y un nivel de confianza del 95%, esta muestra es suficiente para una exploración inicial del impacto de la digitalización en los servicios bancarios en el Ecuador (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2021).

Muestra:

Una vez que se aplicó la fórmula para la determinación de la muestra, se escogió aleatoriamente a 50 personas para la recolección de datos de acuerdo a los criterios establecidos en los objetivos de la investigación. Por un lado, quienes utilizan los servicios bancarios digitalizados y, por otro lado, que sean clientes de algunas de las entidades financieras dentro de los bancos privados que mejor calificación obtuvieron de acuerdo a la información de la Superintendencia de Bancos en el año 2023.

Tabla 2: Muestra de las personas encuestadas

Bancos Privados	N° de Personas que pertenecen a la entidad financiera
BANCO PICHINCHA	32
BANCO INTERNACIONAL	1
BANCO PRODUBANCO	9

BANCO DE GUAYAQUIL	1
BANCO PACÍFICO	3
BANCO BOLIVARIANO	1
BANCO COOPNACIONAL	1
BANCO GENERAL RUMINAHUI	1
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR	1
TOTAL:	50 personas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

8. Interpretación de resultados

Tabla 3: Pregunta 1. Edad de los encuestados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20 a 24 años	27	54%
25 a 29 años	4	8%
30 a 34 años	5	10%
35 años en adelante	14	28%
TOTAL	50	100%

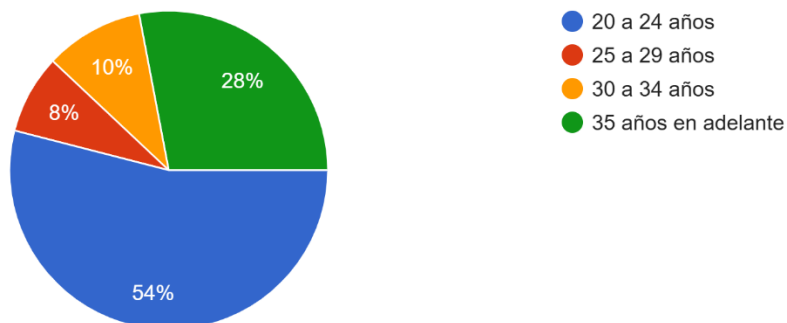
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 1: Edades de los encuestados

Edad

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

El gráfico 1 muestra que el 54% de las personas encuestadas tiene una edad de entre 20 a 24 años, el 28% de 35 años en adelante, el 10% de 30 a 34 años de edad y el 8% restante de 25 a 29 años de edad.

Análisis:

Según los resultados obtenidos de las encuestas, las personas que más utilizan estos servicios bancarios son los jóvenes de 20 a 24 años, ya que, de acuerdo a las nuevas tendencias generacionales, son las que están más familiarizadas con la tecnología, entienden cómo manejarlas y utilizarlas mejor que las personas mayores.

Tabla 4: Pregunta 2. Género de los participantes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	25	50%
Mujer	25	50%
TOTAL	50	100%

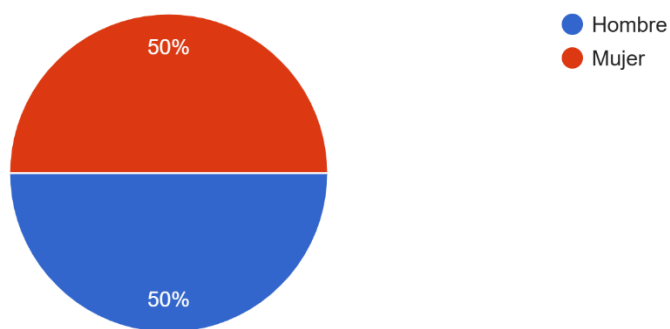
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 2: Género de los participantes

Sexo

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

Según el gráfico 2, muestra que dentro de las personas encuestadas el 50% pertenece al género masculino y el otro 50% pertenece al género femenino.

Análisis:

Se evidencia que tanto hombres como mujeres utilizan estos servicios bancarios, ya que estos están a disposición para todo el público en general, dicho esto se obtuvo en esta pregunta que los hombres utilizan en promedio de 50% los servicios bancarios y de igual manera las mujeres lo utilizan con un 50% estos servicios bancarios.

Tabla 5: Pregunta 3. Nivel Educativo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Educación universitaria	31	62%
Educación secundaria completa	8	16%
Educación técnica o tecnológica	7	14%
Lic. En comunicación	1	2%
Cuarto nivel	1	2%
Maestría	1	2%
Cuarto nivel MSc y Dr.	1	2%
TOTAL	50	100%

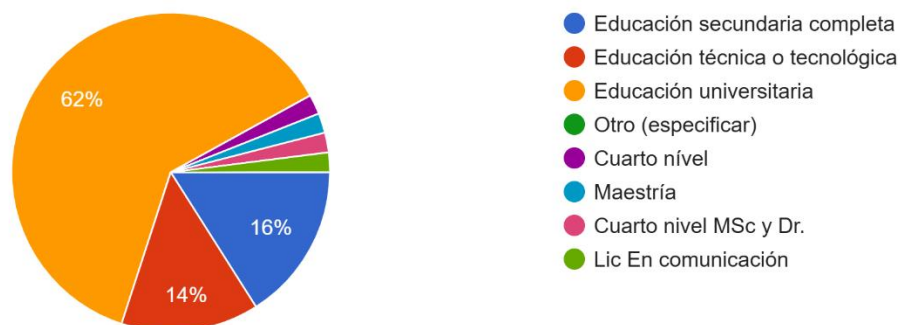
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 3: Nivel Educativo

Nivel educativo

50 respuestas



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

Según los datos obtenidos, el 62% de las personas encuestadas tienen un nivel de educación universitaria, siguiéndole con el 16% personas con un nivel de educación secundaria completa, el 14% personas con un nivel de educación técnica o tecnológica, el 2% con una educación de cuarto nivel, el 2% con una educación de maestría, el 2% con nivel de educación de cuarto nivel magister y doctor. Y por último con el 2% un nivel educativo de Lic. en comunicación.

Análisis:

La mayoría de personas han alcanzado un nivel de educación universitaria, esto quiere decir que son personas preparadas cuentan con un mayor acceso a la tecnología y a los servicios financieros llegando así a tener una mayor habilidad y disposición ante estos servicios financieros.

Tabla 6: Pregunta 4. Estado Civil

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	34	68%
Casado/a	15	30%
Unión libre o conviviente	1	2%
TOTAL	50	100%

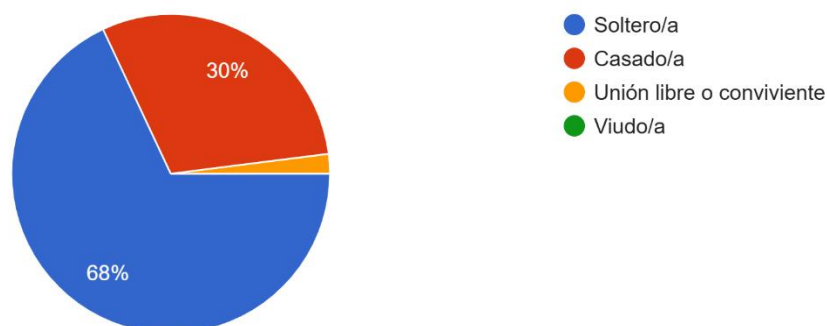
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 4: Estado Civil

Estado civil

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

Según las respuestas obtenidas de los encuestados el 68% son solteros(as); el 30% casados(as). Y el restante 2% entre unión libre y viudos/as.

Análisis:

Con un mayor porcentaje están las personas de estado civil solteros(as) que pueden utilizar y gestionar de una manera más independiente sus servicios digitales. El porcentaje que le sigue es el grupo de casados(as), que pueden tener distintos intereses digitales al momento de hacer uso de los servicios financieros como preferencias y frecuencias con las que utiliza estos servicios.

Tabla 7: Pregunta 5. Sector donde vive

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Valle de los Chillos	26	52%
Quito – Sur	11	22%
Quito - Norte	10	20%
Guayaquil	1	2%
Calacalí	1	2%
Cantón Daule	1	2%
TOTAL	50	100%

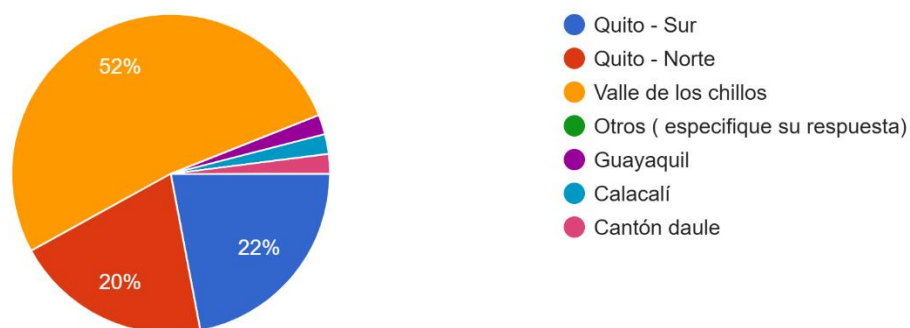
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 5: Sector de residencia

Sector donde vive

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

El 52% de personas viven en el Valle de los Chillos; el 22% de personas viven en Quito – Sur; el 20% viven en Quito – Norte; el 2% viven en Guayaquil; el 2% viven en Calacalí; y por último el 2% restante viven en el Cantón Daule.

Análisis:

Más de la mitad de los encuestados reside en el Valle de los Chillos, lo cual demuestra que en esa zona persiste más el uso de las herramientas digitales en los servicios financieros, ya que es una zona en donde existe una gran expansión comercial y tecnológica. Por otro lado, en los sectores de Quito-Sur y Quito-Norte muestran a los sectores urbanos eficientes en los servicios financieros y de igual forma en la accesibilidad digital.

Esta distribución territorial indica que los encuestados tienen un buen nivel de acceso a estos servicios financieros, lo que influye directamente con el uso de los servicios en línea como lo es la banca digital, pagos en línea, tramites en línea, entre otros.

Tabla 8: Pregunta 6. Institución bancaria a la que pertenece

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
BANCO PICHINCHA	32	64%
BANCO PRODUBANCO	9	18%
BANCO PACÍFICO	3	6%
BANCO INTERNACIONAL	1	2%
BANCO DE GUAYAQUIL	1	2%
BANCO BOLIVARIANO	1	2%
BANCO COOPNACIONAL	1	2%
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	1	2%
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 6: Institución bancaria a la que pertenece

Institución bancaria a la que pertenece

50 respuestas



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

De los 50 encuestados, se pudo observar que el 64% pertenece al Banco Pichincha, el 18% Banco Produbanco, 4% el Banco del Pacífico, y el restante 2% en otras 7 instituciones bancarias.

Análisis:

Se ve que hay una mayor preferencia por el Banco Pichincha, con más de la mitad de los encuestados, siguiéndole el Banco Produbanco, lo que puede ser por su amplia cobertura nacional, presencia en sectores como en el Valle de los Chillos y Quito, y también por su alto nivel dentro de los bancos más grandes del Ecuador. Esto implica que la mayoría de los encuestados tienen su experiencia digital y servicios financieros dentro de estos bancos.

Por otro lado, le sigue los siguientes bancos: Banco Diners Club del Ecuador, Banco Internacional, Banco de Guayaquil, Banco Pacífico, Banco Bolivariano, Coopnacional, Banco General Rumiñahui. El hecho de que estas instituciones tengan un menor porcentaje quiere decir, que tiene una baja aceptación por las personas encuestadas. Por lo cual, no tienen experiencia de los servicios digitales de estas instituciones y esto puede limitar a la comparación entre los diferentes sistemas digitales bancarios. No obstante, esto permitiría analizar a mayor profundidad el desempeño del Banco Pichincha.

Tabla 9: Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	24	48%
Siempre	14	28%
Algunas veces	8	16%
Rara vez	3	6%
Nunca	1	2%
TOTAL	50	100%

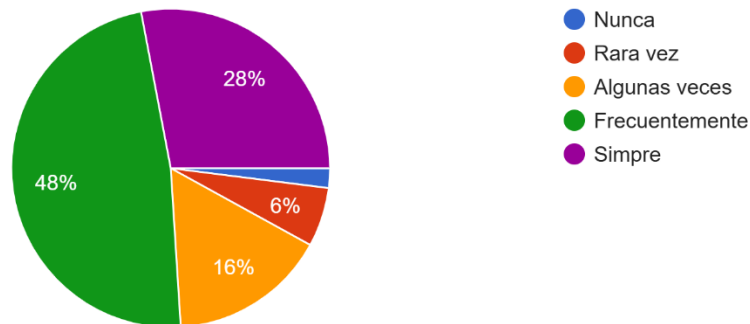
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 7: ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales?

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales?

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

Según el gráfico 7, el 48% de los encuestados utiliza frecuentemente los servicios digitales; el 28% lo utiliza siempre; el 16% lo utiliza algunas veces; el 6% lo utiliza rara vez; y el restante 2% no lo utiliza nunca.

Análisis:

Estos datos demuestran que la digitalización tiene una amplia acogida por parte de las personas encuestadas. Con estos datos se evidencia que existe un gran cambio en las personas y cómo interactúan con el sistema financiero, ya que antes todo se lo hacía de manera presencial. En

la actualidad, con las nuevas tecnologías todo se lo puede hacer a través de las herramientas digitales.

Tabla 10: Pregunta 8. Tipos de servicios bancarios que utiliza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Transferencias entre cuentas o bancos	25	50%
Depósitos o retiros sin tarjeta	10	20%
Consulta de saldos o movimientos	10	20%
Pago de servicios básicos	5	10%
TOTAL	50	100%

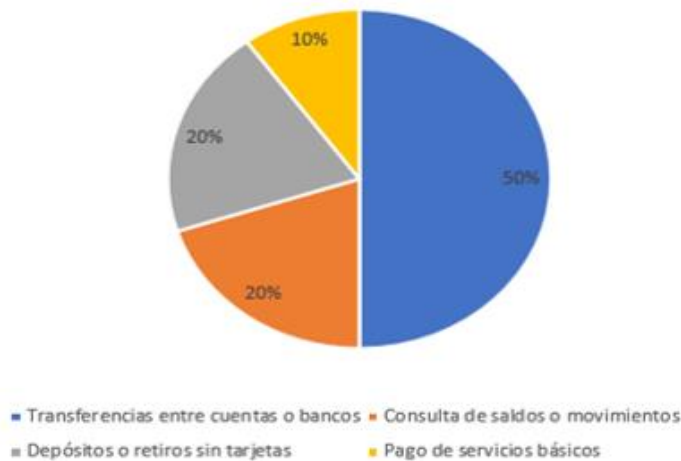
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 8: Tipos de servicios bancarios que utiliza

Tipos de servicios bancarios que utiliza:

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

El 50% utiliza los servicios bancarios más para transferencias entre cuentas a otros bancos; el 20% utiliza para consultas de saldos y movimientos; el otro 20% utiliza para depósitos o retiros sin tarjetas; y el 10% restante para el pago de servicios básicos.

Análisis:

Los resultados muestran que los servicios digitales más utilizados son los que responden a necesidades frecuentes, como lo son las transferencias y consultas de saldos. El uso de funciones más complejas como créditos, apertura de cuentas o inversiones sigue siendo limitado. Esto puede ser por factores como desconocimiento o desconfianza. En conclusión, todas personas están familiarizadas con el uso de estos servicios bancarios.

Tabla 11: Pregunta 9. En comparación con el servicio digital ¿qué ventajas ha notado al utilizar servicios bancarios digitales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Acceso desde cualquier lugar	35	70%
Ahorro de tiempo	8	15%
Mayor rapidez	7	15%
TOTAL	50	100%

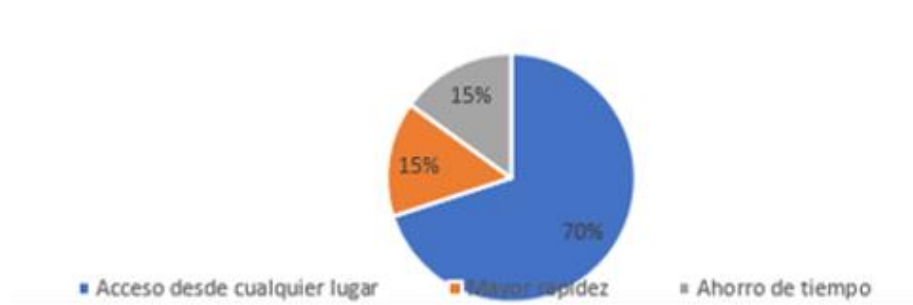
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 9: En comparación con el servicio presencial ¿qué ventajas ha notado al utilizar servicios bancarios digitales?

En comparación con el servicio presencial, ¿qué ventajas ha notado al utilizar servicios bancarios digitales?

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

Según las respuestas obtenidas, el 70% considera que la ventaja que ha tenido al utilizar los

servicios bancarios digitales es por el acceso desde cualquier lugar; el 15% por mayor rapidez; y el 15% restante hace énfasis en el ahorro de tiempo.

Análisis:

Se evidencia que la mayoría de personas encuestadas, utilizan los servicios bancarios digitales en comparación con el servicio presencial, ya que estos servicios digitales ayudan a acceder desde cualquier lugar donde se encuentre la persona sin la necesidad de ir presencialmente a la institución financiera a la que pertenece. De igual manera esto ayuda a que las personas, ahorren su tiempo, al no tener que ir presencialmente, que les quita bastante tiempo por la alta demanda que existen en las instituciones financieras.

Tabla 12: Pregunta 10. ¿Qué tanto se le ha dificultado al hacer uso de los servicios digitales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No he tenido ninguna dificultad	24	48%
Poco	21	42%
Mucho	5	10%
TOTAL	50	100%

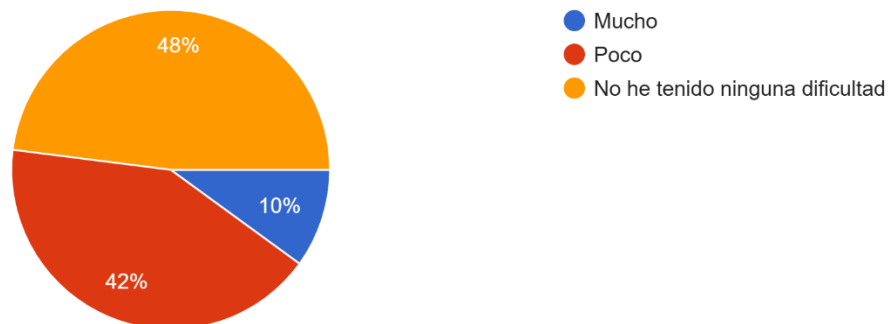
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 10: ¿Qué tanto se la ha dificultado al hacer uso de los servicios digitales?

¿Qué tanto se le ha dificultado al hacer uso de los servicios digitales?

50 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

En el gráfico 10 se muestra que el 48% de las personas encuestadas no se le ha dificultado el uso de los servicios digitales; el 42% ha tenido un poco de dificultad, y al 10% restante de personas se le ha dificultado mucho.

Análisis:

Este resultado confirma que los encuestada poseen un alto nivel de adaptación tecnológica, lo cual coincide con otros factores encuestados como lo es el alto nivel educativo. El hecho de que casi la mitad no haya tenido ninguna dificultad indica que el uso de servicios digitales forma parte de su vida diaria y que poseen las habilidades necesarias para utilizar las plataformas bancarias y tecnológicas. Por otro lado, aunque solo un 10% experimentó muchas dificultades, revela que existen barreras posiblemente relacionadas con la experiencia del usuario o conectividad y deben ser tomadas en cuenta por las instituciones financieras.

Tabla 13: Pregunta 11. ¿Ha tenido algún problema al utilizar servicios bancarios digitales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Caída del sistema	30	60%
No he tenido problemas	11	22%
Dificultad para acceder a la plataforma	5	10%
Problemas con atención al cliente por la plataforma	4	8%
TOTAL	50	100%

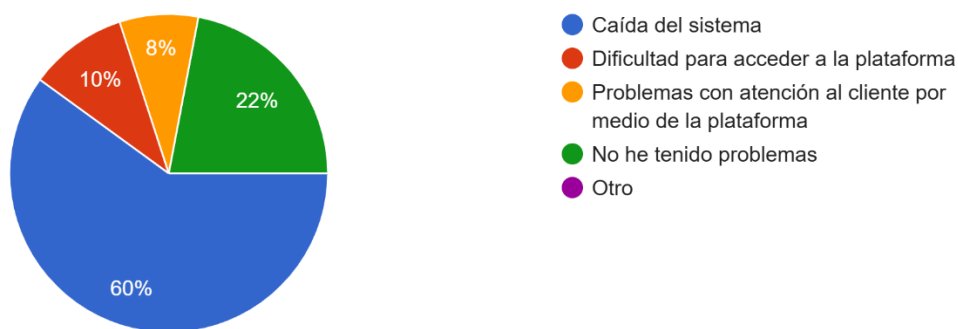
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dylan Riera

Gráfico 11: ¿Ha tenido algún problema al utilizar servicios bancarios digitales?

¿Ha tenido algún problema al utilizar servicios bancarios digitales? Si su respuesta es sí, indique cuál:

50 respuestas



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dylan Riera

Interpretación:

El gráfico 11 se muestra que el 60% de personas encuestadas expresó haber tenido problemas en los servicios digitales por la caída del sistema de la entidad bancaria. El 22% de personas manifestaron que no han tenido ningún problema al utilizar los servicios bancarios. El 10% indica haber tenido problema para acceder a la plataforma. Y el 8% restante indica haber tenido problemas con atención al cliente a través de la plataforma.

Análisis:

Las instituciones financieras deben ir más allá de ofrecer herramientas digitales, también deben garantizar que esas herramientas sean estables, confiables y siempre disponibles. Una plataforma que falla con frecuencia genera malestar o frustración, lo cual puede llevar a que el usuario busque alternativas como el cambiarse a otra institución financiera.

Asimismo, los problemas de acceso revelan que no basta con tener tecnología disponible; debe ser inclusiva, funcional para que tenga una buena experiencia el cliente.

9. Discusión de los resultados

Una vez que se ha finalizado con la recolección de datos de la encuesta, se procedió a realizar sus respectivas interpretaciones y análisis de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

Uno de los datos más significativos muestra que el 76% de los encuestados emplea de manera constante o habitual siempre los servicios digitales, lo que refleja un elevado nivel de adaptación tecnológica entre los participantes.

El 96% de los participantes encuestados, emplea los servicios digitales principalmente para transferencias, mientras que en menor proporción los utiliza para consultas, pagos de servicios, manejo de tarjetas y otras operaciones. Esto evidencia un uso práctico y funcional de las herramientas digitales disponibles.

El 48% indicó no experimentar dificultades al utilizar servicios digitales, mientras que un 42% solo ha enfrentado inconvenientes menores. Esto confirma que la mayoría presenta una adecuada adaptación tecnológica.

No obstante, únicamente el 50% de los usuarios se siente totalmente seguro al usar servicios bancarios en línea. Una parte de la población continúa mostrando inseguridad, motivada por el miedo a fraudes o robos. Además, el 60% de los encuestados ha experimentado problemas debido a falla en el sistema, lo que evidencia una debilidad técnica significativa en las plataformas bancarias. Esta situación afecta la experiencia del usuario, por lo que las entidades financieras deberían prestar especial atención a estos aspectos para garantizar una experiencia satisfactoria en el uso de sus servicios digitales.

Por último, se destaca un 10% adicional que manifestó haber tenido dificultades de acceso, lo cual acentúa la necesidad de mejorar la estabilidad, accesibilidad y soporte técnico de los servicios financieros digitales.

10. Conclusiones

La digitalización ha contribuido significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios bancarios, según los datos recogidos de las 50 persona encuestadas. Se observa que la mitad de los usuarios utiliza con frecuencia los servicios digitales para realizar transferencias entre cuentas o bancos, mostrando satisfacción con estos servicios, lo que refleja la efectividad de los procesos bancarios. Además, un 20% emplea estas plataformas para consultar saldos o movimientos, otro 20% para hacer depósitos o retiros sin tarjeta, y un 10% para el pago de servicios básicos entre otros servicios. Estos resultados evidencian que la digitalización ha optimizado diversos procesos y

servicios dentro del ámbito bancario.

Sin embargo, a pesar del avance digital y su amplia adopción, aún persisten aspectos que afectan negativamente la experiencia del cliente, como las caídas del sistema y dificultades para acceder a las plataformas digitales. En la encuesta, el 60% de los usuarios reportó haber sufrido interrupciones en el sistema, el 10% tuvo problemas para ingresar a la plataforma, el 8% enfrentó inconvenientes con la atención al cliente a través de estas herramientas, mientras que un 22% afirmó no haber experimentado problemas y haber tenido una buena experiencia usando los servicios digitales bancarios.

En conclusión, uno de los principales retos que deben superar las instituciones financieras, es la ciberseguridad. Aunque el porcentaje de usuarios que han sufrido robo de datos es reducido, las entidades deben fortalecer sus inversiones en seguridad para proteger mejor a sus clientes y mejorar así la experiencia general del usuario al utilizar estos servicios digitales.

11. Fuentes bibliográficas

Areandina. (2022). La banca digital en Colombia: transformación y retos. Repositorio Digital Areandina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstreams/5d3ca8a1-c888-445a-941e-2a63486fe928/download>

Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2023). La era de la banca digital en Ecuador. <https://www.asobanca.com/publicaciones/la-era-de-la-banca-digital-en-ecuador/>

Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2023). Transformación digital del sistema financiero ecuatoriano. <https://www.asobanca.com/publicaciones/transformacion-digital-en-la-banca>

Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2023). Informe anual 2023. <https://www.asbasupervision.org/es/publicaciones/informes-anuales>

Banco Central del Ecuador. (2023). Estadísticas Monetarias y Financieras: Transacciones Electrónicas 2022-2023. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec>

Banco Central del Ecuador. (2024). Boletín macroeconómico – enero 2024.
<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-macroeconomicos>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2024). La transformación digital en América Latina: Avances y desafíos. <https://www.iadb.org/es>

De La Cruz Cortegana, K. W. (2023). Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125030>

Giler Araujo, J. A., Arias Arce, M. A., & Pincay Chávez, M. M. (2024). Impacto de la digitalización en la banca ecuatoriana. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 10(2), 512–526. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3519>

González, C., & Torres, R. (2023). Ciberseguridad en la banca digital: una mirada desde la transformación digital. *Revista Latinoamericana de Tecnología Financiera*, 5(1).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P., & Baptista Lucio, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

<https://www.asobanca.com/publicaciones/transformacion-digital-en-la-banca>

LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 2024. Obtenido Abril, 2025, [ImpactoDeLaDigitalizacionEnElSectorBancarioEcuador-9719824%20\(2\).pdf](#)

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022). *Política para la transformación digital del Ecuador 2022-2025*.

Morillo, V. y Fernández, M. (2022). La digitalización bancaria y su relación con la experiencia del cliente. *Revista Iberoamericana de Economía Digital*, 4(2), 55-68.

Muñoz, A. (2021). Innovación financiera y tecnologías emergentes: el caso de la banca en América Latina. *Revista de Economía y Negocios*, 38(1), 89-104.

Narváez, M. (2022). Tipos de investigación cuantitativa: Cuáles son y ejemplos.

<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-cuantitativa/>

Ocampo Alvarado, D. C. (2024). La digitalización del sistema financiero ecuatoriano en el contexto de la transformación digital. *Revista Polo del Conocimiento*, 9(1), 44–59.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5256>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). Digital disruption in banking and its impact on financial stability. <https://www.oecd.org>

Qualtrics. (s. f.). Investigación cuantitativa. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigación/investigación-cuantitativa/>

QuestionPro. (s.f.). Investigación descriptiva: qué es, características, ejemplos. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

REDILAT. (2023). La transformación digital en el sector bancario latinoamericano. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2658>

Rojas, J., & Córdova, D. (2022). Uso de herramientas digitales para la recolección de datos en investigaciones sociales. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 10(2), 35–42.

Rojas, J., & Córdova, D. (2022). Uso de herramientas digitales para la recolección de datos en investigaciones sociales. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 10(2), 35–42.

Salomão, A. (2023). ¿Qué es un estudio descriptivo y por qué es importante en la investigación?

<https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-un-estudio-descriptivo/>

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). (2023). Informe de inclusión financiera 2022–2023. <https://www.seps.gob.ec>

Sovos. (2025). Cómo cumplir con la normativa financiera sin frenar la innovación digital. <https://sovos.com/es>

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2023). Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2023. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2023/>

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2023). Reporte de inclusión financiera 2023. <https://www.superbancos.gob.ec>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (enero de 2024). Panorama SEPS enero 2024. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-enero-2024.pdf>

Torres, L., & Vega, M. (2022). La transformación digital como eje de innovación en el sector bancario. *Revista Iberoamericana de Economía Digital*, 6(1), 45–61.

Universidad de La Rioja. (2022). Transformación digital e inclusión financiera en Latinoamérica. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9719824.pdf>

Vera Ortega, V. R., Carrión Mora, D. G., & Pérez Cedeño, M. V. (2024). El rol de las fintech en la inclusión financiera del Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 11(1), 88–102. <https://revistaecociencia.com>

12. Anexos

UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESINA

Objetivo de la encuesta: Identificar y analizar los resultados sobre el impacto que ha tenido la digitalización dentro del sector bancario. Esta encuesta está diseñada con fines académicos, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información recopilada.

1. Edad:

20-24 años
25-29 años
30-34 años
35 años en adelante

2. Sexo:

Hombre
Mujer

3. Nivel educativo

Educación secundaria completa
Educación técnica o tecnológica
Educación universitaria
Otro (especificar)

4. Estado civil

Soltero/a
Casado/a
Unión libre o conviviente
Viudo/a

5. Sector donde vive

Quito – Sur
Quito – Norte
Valle de los chillos
Otros (especifique su respuesta)

6. Institución bancaria a la que pertenece

BANCO AMAZONAS
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR
BANCO PICHINCHA
BANCO INTERNACIONAL
BANCO PRODUBANCO
BANCO DE GUAYAQUIL
BANCO DEL AUSTRO
BANCO PACÍFICO
BANCO BOLIVARIANO
BANCO COMERCIAL MANABI

BANCO COOPNACIONAL
BANCO DE LOJA
BANCO DEL LITORAL
BANCO PROCREDIT
OTROS

7. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales?

Nunca
Rara vez
Algunas veces
Frecuentemente
Siempre

8. Tipos de servicios bancarios que utiliza:

Transferencias entre cuentas o a otros bancos
Consulta de saldos y movimientos
Pago de servicios (agua, luz, internet, etc.)
Pago de tarjetas de crédito o préstamos
Depósitos o retiros sin tarjeta (códigos QR o claves)
Apertura de cuentas o solicitudes de productos
Créditos o préstamos en línea
Inversiones o compra de seguros digitales
No utilizo servicios bancarios digitales

9. En comparación con el servicio presencial, ¿qué ventajas ha notado al utilizar servicios bancarios digitales?

Mayor rapidez
Acceso desde cualquier lugar
Ahorro de tiempo
Otro

10. ¿Qué tanto se le ha dificultado al hacer uso de los servicios digitales?

Mucho
Poco
No he tenido ninguna dificultad

11. ¿Que otro servicio le gustaría que incluyan o que ofrezcan las entidades financieras?

12. ¿Qué tan seguro/a se siente al usar servicios bancarios en línea? Explique su respuesta

Muy seguro/a
Seguro/a
Poco seguro/a
Nada seguro/a

13. ¿Ha tenido algún problema al utilizar servicios bancarios digitales? Si su respuesta es sí, indique cuál:

Caída del sistema
Dificultad para acceder a la plataforma
Problemas con atención al cliente por medio de la plataforma

No he tenido problemas

Otro

14. ¿Considera que los servicios bancarios digitales han hecho más eficientes los procesos bancarios? ¿Por qué?