



Economía y Negocios  
ISSN: 2602-8050  
economiaynegocios@ute.edu.ec  
Universidad UTE  
Ecuador

SEGURA DOMÍNGUEZ, María de los Ángeles; PIZARRO VÁSQUEZ, Guillermo Omar  
Impacto de la transformación digital en el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario  
Economía y Negocios, vol. 16, núm. 2, 2025, Enero-Julio 2026, pp. 1-15  
Universidad UTE  
Ave. Mariana de Jesús, Ecuador

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=695580052001>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante  
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

## **Impacto de la transformación digital en el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario**

### **Impact of Digital Transformation on the Acceptance Level of Banking Sector Customers**

María de los Ángeles SEGURA DOMÍNGUEZ<sup>1</sup>  , Guillermo Omar PIZARRO VÁSQUEZ<sup>2</sup>  

1 Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Administración de Empresas. Guayaquil, Ecuador.  
2 Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Computación. Guayaquil, Ecuador.

Email: [msegura@est.ups.edu.ec](mailto:msegura@est.ups.edu.ec); [gpizarro@ups.edu.ec](mailto:gpizarro@ups.edu.ec)

#### **Resumen**

La transformación digital en el sector bancario se encuentra en constante desarrollo, pues se ha transformado en una estrategia que permite a los usuarios realizar sus transacciones de manera práctica y eficaz. El análisis de las particularidades de la banca en línea indicadas en este estudio se fundamentó a través de indagación teórica, encuestas y entrevistas. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la transformación digital y el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario, de la ciudad de Guayaquil. Esta investigación es del tipo correlacional porque midió el grado de relación que presentaron las variables en las cuales se fundamentó este artículo, a través de sus indicadores; realizando el análisis estadístico mediante el lenguaje de programación estadístico R. Al finalizar esta investigación se determinó que la transformación digital adaptada a la banca genera aprobación en las personas encuestadas. Actualmente los usuarios buscan que los servicios ofertados por los bancos puedan ser accesibles y confiables; mientras que la institución financiera se enfoca en las expectativas de sus clientes para poder crear productos alineados a las necesidades, sin descuidar las regulaciones a las que está sujeto.

#### **Palabras Clave**

Transformación digital, sector bancario, servicios electrónicos.

#### **Abstract**

*The digital transformation of the banking system is in constant development, and it has become a strategy that allows users to complete transactions in a practical and efficient way. The analysis of the conditions of online banking indicated in this study is based on the theoretical inquiry, surveys, and interviews. The main objective of this research is to determine the incidence of digital transformation on the level of acceptance of users of the banking system of the city of Guayaquil. This research was of the correlational type because it measured the degree of relationship presented by the variables on which this article was based, through its indicators, performing the statistical analysis through the statistical programming language R and its compiler R Studio. At the end of this research, it was determined that the digital transformation adapted to banking generated approval in the people surveyed. Currently, users are looking for the services offered by banks to be accessible and reliable; while the financial institution focuses on the expectations of its customers to create products aligned to their needs without neglecting the regulations to which it is established.*

#### **Keywords**

Digital transformation, banking sector, e-services.

## Introducción

La transformación digital que se promueve en todos los aspectos de la sociedad, tiene evidentes aplicaciones en el círculo económico y sobre todo en el sector financiero a nivel mundial (Torres, Gutiérrez y Zurdo, 2019). Por ello se está incorporando en el diario vivir el uso de la tecnología para interactuar, laborar, conseguir bienes o adquirir servicios, de tal manera que los usuarios digitales cada vez son más exigentes, pues desean obtener productos y servicios de manera más rápida, flexible y personalizada, a través de cualquier sitio y en determinado instante (Toloba y Del Río, 2020).

El sector bancario ha sido parte de la transformación digital desde sus inicios, con el objetivo de atraer más clientes y retener a los actuales, pues así se otorga un valor agregado al servicio, relativo a la relación que se genera con los clientes, con lo cual se supera a la vieja banca de únicamente productos, para centrarse en una banca actualizada, eficaz y orientada al cliente (Bojorque, Cavazos, Pérez y Herrera, 2021).

El principal desafío que afronta el área financiera asociada principalmente a la inclusión económica y a la competitividad a nivel internacional, es la inclusión del intelecto y la innovación como componentes estratégicos, pues durante su desarrollo, se ha vuelto indiscutible el valor de las redes institucionales que inciden en el intercambio de ideas y en la cooperación tecnológica (Hinojosa López y Salas Rubio, 2019).

Las aplicaciones de pagos en línea, servicios de social media, navegadores de búsqueda, servicios de nube, entre otras del tipo Fintech, han apresurado la generación de modelos de negocios nuevos. La banca en línea se ha manifestado en contestación a estas situaciones y al periodo madurado, lo cual la convierte en un organismo que se concentra exclusivamente en la web para suministrar

servicios financieros, lo que permite optimizar la calidad del servicio y eficiencia del trabajo, mientras incrementa su alcance y transforma el método financiero de forma más incluyente (Chun y Yong-ji, 2020).

El objetivo de esta investigación es determinar la relación de la transformación digital y el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario en la ciudad de Guayaquil. En lo que respecta a los objetivos específicos se propone:

- Analizar las variables que intervienen en la adaptación de la transformación digital en el sector bancario, mediante el enfoque de la lógica del servicio dominante.
- Definir el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario de la ciudad de Guayaquil.
- Encontrar las buenas prácticas que las entidades bancarias efectúan para mantener su competitividad en el medio financiero.

Lo contenido en este trabajo de investigación se detalla a continuación: en la presente sección se puntualiza el concepto de la transformación digital en función del sector bancario, a su vez se realiza una sinopsis de los servicios financieros que se ofertan en Ecuador, haciendo énfasis en la ciudad de Guayaquil y comparando entre los modelos de banca tradicional y digital. En la sección de materiales y métodos se identifica el enfoque, tipo de investigación, cálculo de la muestra y las técnicas utilizadas para llevar a cabo esta investigación; y en la sección de resultados se presenta los gráficos y el análisis de las respuestas de cada una de las entrevistas y encuestas, realizadas a los usuarios y expertos que cumplen con el perfil de este trabajo, en función de los objetivos planteados.

La transformación digital ha sido un tema recurrente en el sector bancario últimamente. Con el progreso de las tecnologías

digitales, los bancos han tenido que acoplarse a un entorno cada vez más competitivo y exigente para mantenerse relevantes en el mercado. La adopción de tecnologías recientes y la automatización de procesos ha cambiado de manera significativa la forma en que trabajan los bancos (Rühl, Palomo, y Hervás, 2021).

Los servicios financieros forman parte de la cadena productiva del Ecuador, pues son medios que aportan de forma directa al Producto Interno Bruto (PIB); sin embargo, solo el 50 % de la población ecuatoriana se encuentra bancarizada, lo que repercute en el crecimiento y desarrollo de la banca en el país. Como una medida de solución, el sector financiero se encuentra innovando para llegar a la otra mitad de la población a través del uso Internet, como una medida para captar nuevos clientes (Avilés, 2020).

En este sentido, se ha implementado diferentes estrategias para aprovechar las oportunidades que brindan las tecnologías nuevas y optimizar la eficacia en la gestión de sus servicios.

A continuación se presenta algunas de las teorías y estudios que abordan la transformación digital y su incidencia en los bancos.

La transformación digital es una definición holística que incluye tecnologías, así como cambios organizacionales y estratégicos. Además, es el proceso por el cual atraviesa una organización al transformar su enfoque antiguo hacia nuevas formas de laborar y proyectar, a través del uso de tecnologías digitales, sociales, móviles y nuevas. En la actualidad se acepta varias definiciones adicionales al término digitalización, la misma que representa la mejora de los modelos de negocio existentes, creación de nuevos ingresos, cambios en las expectativas del cliente y oportunidades de valor agregado con la ayuda de las tecnologías digitales (Diener & Špacek, 2021). A su vez, se la puede describir como un cambio cultural empresarial, que ajusta los

procesos operativos y focaliza al cliente en el centro de los cambios organizacionales, ayudado por el uso de nuevas tecnologías (Suarez Villacis & Bravo Leon, 2021)-

Las investigaciones cuantitativas realizadas por los bancos se concentran en la informatización o la adopción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS)- Por ejemplo, se ha determinado que implementar TICS en las instituciones financieras minimiza el costo bancario, optimiza la rentabilidad, aumenta la posibilidad de crédito a los empresarios y apacigua el efecto de emergencias, como las crisis financieras, proponiendo de este modo nuevos métodos comerciales y modalidades de gestión (Xuanli & Wang, 2023). No obstante, la implementación de las tecnologías de la información se ha convertido en una de las principales preocupaciones a nivel bancario, considerando los efectos e implicaciones de las variables alrededor de riesgos relacionados con la seguridad y confidencialidad de la información durante la realización de transacciones electrónicas, y la información que fluye a través de Internet, donde su contenido puede ser transferido y leído (Abutaber, 2023).

El término banca tradicional, por lo general se refiere a los bancos que tienen una fuerte presencia física, muchas sucursales, gran cantidad de empleados, y se enfocan en la interacción cara a cara con sus clientes. Se caracteriza por la prestación de servicios de depósito y préstamo a particulares y empresas. En relación con la industria bancaria tradicional, la banca minorista, son bancos que se enfocan en atender a consumidores individuales, que requieren en gran medida una interacción cara a cara con sus clientes en su sucursal física (Siek, Yatnalaksita, & Rukma, 2022).

La banca digital es un modelo de trabajo que parte de la innovación para gestionar la intercomunicación entre los bancos y sus clientes. A través de la banca digital se puede acceder a todos los servicios que brinda un

banco tradicional desde dispositivos móviles y aplicaciones web. Estos servicios pueden incluir transferencias bancarias, pagos programados, billeteras digitales y mucho más. Debido a la presencia de aplicaciones de banca digital, los clientes hoy en día no tienen que visitar las sucursales físicas para acceder a los servicios bancarios de su elección (Siek, Yatnalaksita & Rukma, 2022).

De acuerdo a Widharto et. al (2020), el modelo tradicional se caracteriza por tener un servicio limitado a horarios específicos, con atención dependiente de empleados bancarios y costos elevados de mantenimiento debido al personal y la infraestructura física. El modelo digital ofrece servicios disponibles las 24 horas, con atención inmediata y costos reducidos o gratuitos. La banca digital permite un alcance ilimitado más allá de la ubicación geográfica, a diferencia de la red limitada de sucursales del modelo tradicional. Además, en el modelo digital, el cliente realiza directamente las operaciones que en la banca tradicional son ejecutadas por empleados, y la comunicación sobre nuevos servicios y promociones se realiza de manera rápida a través de medios electrónicos, en contraste con el proceso más lento y costoso del modelo tradicional. Finalmente, mientras la banca tradicional invierte principalmente en personal y mantenimiento de departamentos, la digital centra sus recursos en servidores y software.

## Revisión de la literatura

### Contexto actual del sector bancario en la ciudad de Guayaquil

Los canales de atención al cliente tradicionales, de los bancos en la ciudad de Guayaquil, se identifican por estar la mayor parte del tiempo saturados. Se ha vuelto normal evidenciar que en las agencias de las instituciones bancarias se formen filas de espera con una cuantiosa cantidad de clientes

que necesitan información o van a realizar algún tipo de transacción. A pesar de que en el Ecuador la mayoría de las instituciones financieras ya cuentan con canales digitales, aún se visualiza gran presencia de clientes en los canales tradicionales, debido a que aún existen ciertos trámites en los que se necesita la presencia física del usuario, colaborador bancario, expediente, documentación y dinero para efectuar cualquier servicio (Llamuca Pérez, Mancheno Saá y Chaulisa, 2019).

La desconfianza por la vulnerabilidad de la seguridad cibernética, la falta de conocimientos y la poca orientación para que los usuarios realicen transacciones en línea, son las principales dificultades que afrontan los usuarios actualmente, y los obliga a seguir utilizando la banca tradicional (Llamuca Pérez, Mancheno Saá y Chaulisa, 2019).

Las transacciones bancarias en Ecuador se encaminaron hacia la digitalización, tras los cambios producidos por la pandemia, lo cual ha sido expuesto por la asociación de Bancos del Ecuador, mejor conocida como AsoBANCA, a través de su reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios 2019-2022 (Rodríguez, Villarreal y Granizo, 2023).

El número de transacciones realizadas a través del sistema bancario ecuatoriano en 2022 fue de 929 millones, valor mayor en 37.6 % (254 millones) frente a 2021; 92.5 % (447 millones más) frente a 2020, y 86.3 % (430 millones) superior al número registrado en 2019. El incremento en las transacciones converge hacia una preferencia superior por canales digitales, suscitado a raíz de la pandemia, así como una banca comprometida en ofrecer diversos tipos de canales al alcance de todos y garantizar seguridad e innovación, lo cual contribuye a que más personas y empresas puedan sumarse al sistema financiero formal (Rodríguez, Villarreal y Granizo, 2023).

Mediante los 929 millones de transacciones efectuados en 2022, se transaccionaron monetariamente USD 342.777 millones, esto es 27.1 % más que en 2021. El 51.2 % del monto total se movió por canales digitales (Internet y medios móviles), el 42.7 % mediante canales físicos (ventanillas y corresponsales no bancarios) y el 6.1 % por canales remotos (cajeros automáticos y oficinas de autoservicio) (Rodríguez, Villarreal y Granizo, 2023).

### Lógica dominante del servicio (LDS)

El enfoque de la lógica dominante del servicio es una estrategia corporativa que permite desarrollar ventajas competitivas, identificar clientes potenciales y fomentar propuestas de valor para el cliente, para satisfacer sus necesidades y establecer una relación a largo plazo, cocreando servicios desde la perspectiva del cliente (Panche Vidales, Rojas Berrio y Robayo Pinzón, 2018).

En el sector de servicios financieros, la creación conjunta de valor revela progreso e innovación, lo que permite a los bancos inducir a sus usuarios a intervenir de forma activa en el avance de creación en conjunto (Mostafa, 2020).

La probabilidad de establecer experiencias placenteras en el usuario bancario es un reto, pues de aquí parte la inclusión de una idiosincrasia, entendida como el conjunto de creencias y actitudes de los clientes en función a sus anteriores experiencias. Los bancos tradicionalmente se han mostrado como instituciones frías, que no se preocupan por el bienestar del usuario y poseen la última palabra en la situación financiera de las per-

sonas. Por ello, si los bancos desean fomentar mejores relaciones con sus clientes y obtener su lealtad, deben examinar sus formas, enfoques y, especialmente, la experiencia de sus clientes.

Las 7 dimensiones que simbolizan la intención de creación conjunta de valor en el contexto de la banca móvil, son: investigación de información, intercambio de información, capacidad de respuesta, retroalimentación, defensa, ayuda y tolerancia (Mostafa, 2020).

### Materiales y métodos

El enfoque de la presente investigación fue del tipo mixto (Cedeño Viteri, 2012).

La investigación realizada fue del tipo correlacional. Se seleccionó como variable independiente la "aplicación de la transformación digital" y como variable dependiente el "nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario de la ciudad de Guayaquil", bajo las cuales se determinaron indicadores que permitieron llevar a cabo la resolución de los objetivos de esta investigación.

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta; la primera fue dirigida a expertos en el área, por lo que se dialogó con personas que laboraban dentro de diferentes instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil, obteniendo de este modo un contexto más tangible de la realidad bancaria; mientras que la encuesta estuvo dirigida a usuarios bancarios de la ciudad de Guayaquil, los cuales fueron agrupados como un subconjunto de la muestra, bajo los siguientes criterios:

**Tabla 1.** *Definición de la población*

Criterios	# de habitantes
<b>Guayaquil</b>	2 350 9152
<b>Hombres</b>	1 158 221
<b>Mujeres</b>	1 192 694
<b>PEA (hombres y mujeres)</b>	1 016 082
<b>Internet (17%)</b>	172 733

A través de la [tabla 1](#) se especificaron las variables con respecto a la definición de la población, mediante la información obtenida por el INEC 2010. Para este artículo científico se estratificó la población, debido a que se trabajó con un público que tiene las capacidades para acceder a una cuenta bancaria y a su vez conexión a Internet, de tal forma que se relacionase con los canales digitales que brindan las instituciones bancarias en la ciudad de Guayaquil ([Avilés, 2020](#)).

La muestra aleatoria para este trabajo de investigación fue de 384 personas para las

encuestas, realizadas desde el mes de febrero hasta el mes de abril de 2023.

La entrevista fue realizada a dos expertos a través de 8 preguntas abiertas en las que se buscó obtener información sobre las variables que intervienen en la adaptación de la transformación digital en el sector bancario, mediante el enfoque de la lógica del servicio dominante y a su vez las buenas prácticas que las entidades bancarias efectúan, para mantener su competitividad en el medio financiero. La ficha de contenido se detalla en la [tabla 2](#).

**Tabla 2.** *Cuestionarios a expertos de la banca*

Preguntas	# de habitantes
<b>1</b>	Entidad financiera.
<b>2</b>	Correctivos para evitar vulnerabilidad en canales digitales.
<b>3</b>	Herramientas que retrasan procesos.
<b>4</b>	Inversión en transformación digital.
<b>5</b>	Propuestas de valor.
<b>6</b>	Estrategias para mantener competitividad.
<b>7</b>	Creación de tutoriales.
<b>8</b>	Nivel de interacción.
<b>9</b>	Directrices para mantener calidad de los servicios.

*Fuente:* el autor.

La encuesta estuvo diseñada en función de varios constructos, incluyendo así 17 ítems, aparte de 2 preguntas de carácter demográfico necesarias para la segmentación de los usuarios. Como parte de la variable "aplicación de la transformación digital"

se consideraron 3 dimensiones: proyección, capacidad de respuesta e innovación, de las cuales se obtuvo un indicador para cada una, de la siguiente manera: plataformas alineadas a los avances tecnológicos, uso cotidiano de apps móviles y herramientas de gestión rápida

en las plataformas Para la variable "nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario de la ciudad de Guayaquil", se tomaron en cuenta también 3 dimensiones: aceptación de los usuarios, seguridad y fiabilidad, las mismas que se conformaron con los siguientes indicadores: nivel alto de satisfacción, nivel de seguridad dentro de las apps ofertadas y correcto funcionamiento durante su uso.

De esta forma se obtuvo 10 preguntas de la variable independiente y 7 preguntas de la variable dependiente.

Para efectos de interacción se codificaron las preguntas de la variable independiente desde P\_1 hasta P\_10, mientras que las preguntas de la variable dependiente desde P\_11 hasta P\_17, las mismas que se encuentran detalladas en la [tabla 3](#).

**Tabla 3.** Cuestionarios a expertos de la banca

Tipo	Pregunta	ID
VI	¿Considera mejor realizar las transacciones bancarias a través de un sitio web?	P_1
VI	¿Considera mejor realizar las transacciones bancarias a través de una app móvil?	P_2
VI	¿Con qué frecuencia usted hace uso de servicios bancarios en línea?	P_3
VI	¿Considera que las transacciones realizadas a través de las plataformas digitales se realizan de manera rápida y eficiente?	P_4
VI	¿La institución financiera ha hecho uso avanzado de herramientas tecnológicas?	P_5
VI	¿Con qué frecuencia usted realiza consulta de saldos a través de la banca en línea?	P_6
VI	¿Con qué frecuencia usted realiza transferencias bancarias a través de la banca en línea?	P_7
VI	¿Con qué frecuencia usted realiza pago de tarjetas de crédito a través la banca en línea?	P_8
VI	¿Con qué frecuencia usted realiza pago de servicios básicos a través de la banca en línea?	P_9
VI	¿Con qué frecuencia usted realiza inversiones (ahorro programado) a través de la banca en línea?	P_10
VD	¿Considera que es fácil el manejo de la plataforma digital de la institución financiera que más frecuenta?	P_11
VD	¿Se siente usted satisfecho con los servicios que oferta la plataforma digital de su institución financiera?	P_12
VD	¿Considera que su banco de preferencia es confiable en cuanto a temas de seguridad al momento de realizar cualquier tipo de transacción?	P_13
VD	¿Está usted de acuerdo en que uno de los problemas que más presenta la banca en línea son las caídas en el sitio web?	P_14
VD	¿Está usted de acuerdo en que uno de los problemas que más presenta la banca en línea son los movimientos en la cuenta no autorizados?	P_15
VD	¿Está usted de acuerdo en que uno de los problemas que más presenta la banca en línea es la demora en los tiempos de respuesta?	P_16
VD	¿Considera usted que su experiencia es agradable durante el uso de la banca digital?	P_17

Fuente: el autor.

## Análisis y resultados

El análisis de los datos fue realizado mediante el lenguaje de programación estadístico R.

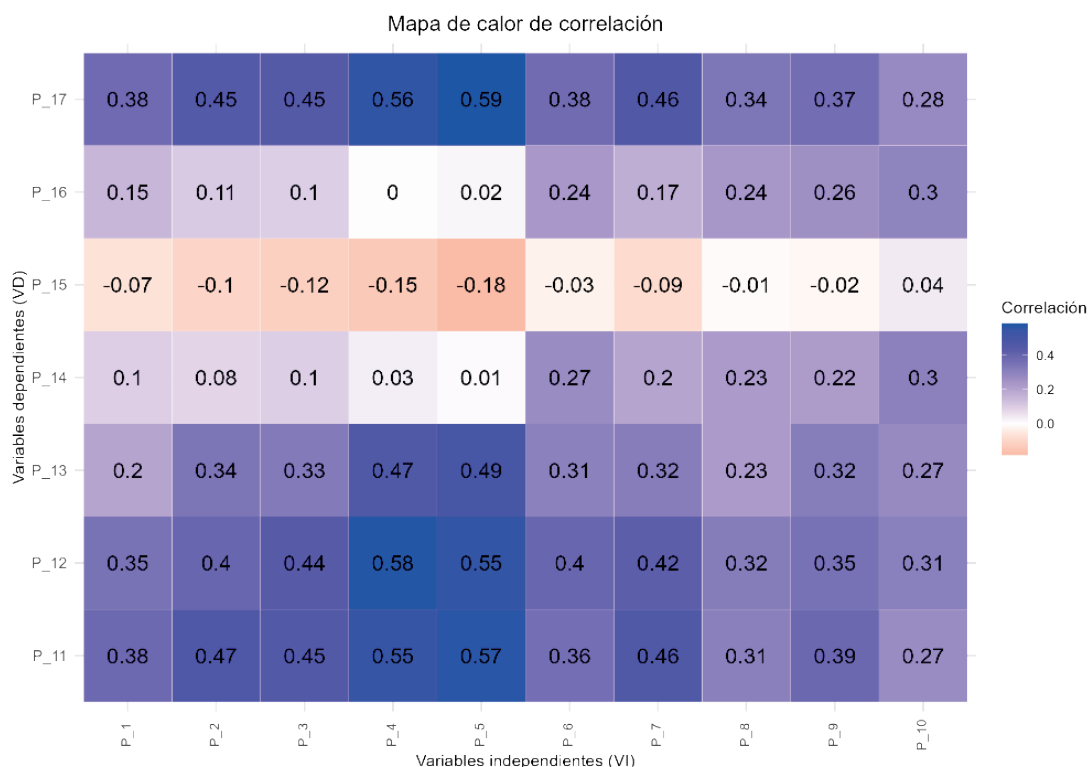
### Análisis de las variables

Todas las preguntas a excepción de las demográficas incluyeron la escala de medición de Likert con un intervalo de 5 opciones de respuesta, las mismas que fueron validadas anteriormente bajo el coeficiente de Alpha de Cronbach con un valor de 0.85, lo que indica que el instrumento tiene una buena consistencia interna; por tanto indica: los ítems están midiendo el mismo constructo de manera

consistente; hay una buena correlación entre los ítems; las respuestas son confiables y no producto del azar; y el instrumento es confiable para medir lo que pretende medir.

Para el análisis de los datos se realizó la correlación de las variables bajo el coeficiente de spearman. En la [figura 1](#) se puede visualizar que: las correlaciones más fuertes se observan entre las variables P\_11, P\_12, P\_13 y P\_17 con las variables independientes P\_4 y P\_5. Además, P\_15 muestra un patrón distinto al resto, con correlaciones negativas; la mayoría de las correlaciones son positivas pero débiles a moderadas; además, no hay correlaciones muy fuertes (>0.80) en ningún caso.

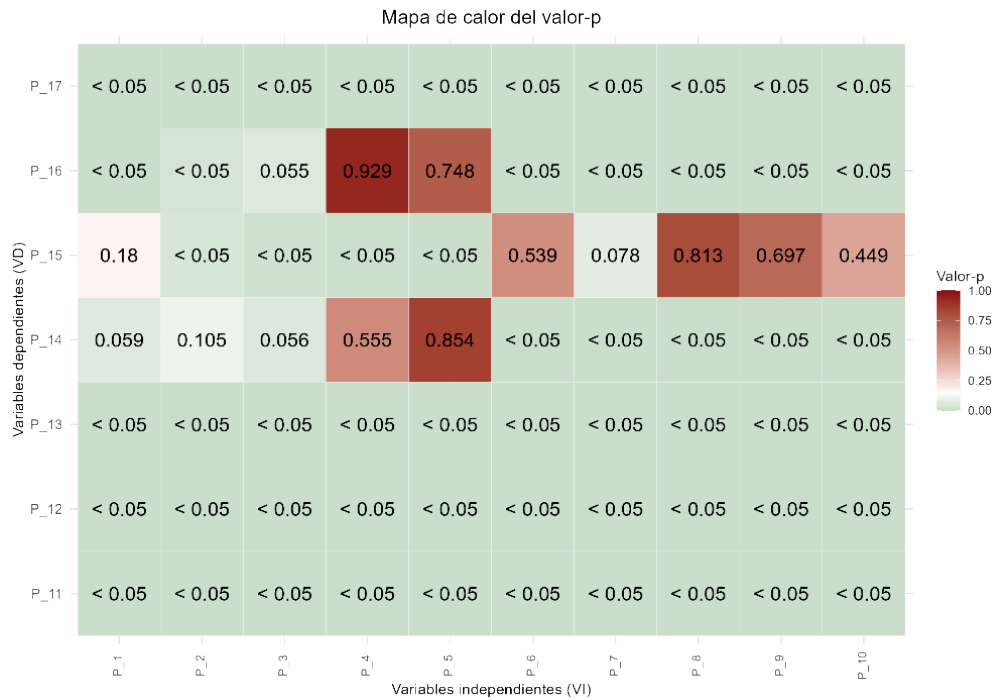
**Figura 1.** Correlación entre las variables



Para determinar el nivel de significancia en la correlación, se calculó el p-valor entre las variables. Las celdas pintadas con rojo en la [figura 2](#), son aquellas en que el p-valor es mayor a 0.05, concluyendo que entre las mismas no existe

correlación y que tienen distribución normal; el resto de las celdas, al poseer un p-valor menor a 0.05, señala que sí existe una correlación de variables denominadas como hipótesis alternativas y no son productos del azar.

**Figura 2.** P-value entre las variables



**Perfil de los encuestados**

Las variables demográficas empleadas permitieron determinar el perfil de los encuestados de la siguiente forma: de los 384 usuarios encuestados, el 46 % (n=176) fueron hombres y el 54 % (n=208) mujeres.

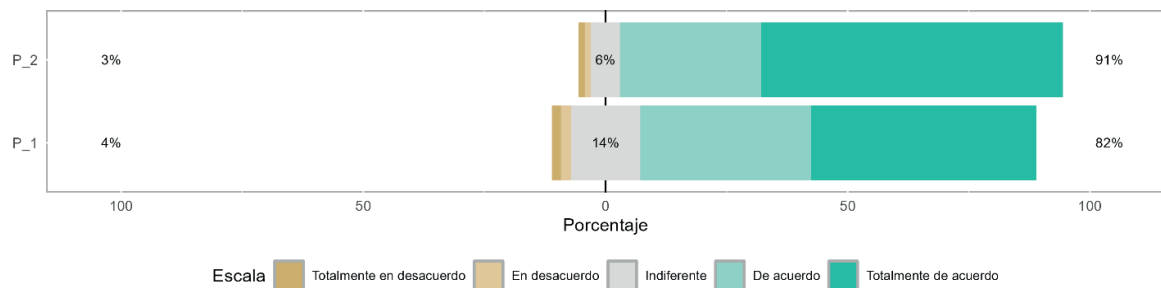
Del total de personas encuestadas, se pudo identificar que la mayoría de los usuarios se encuentran en un rango de edad de 26 a 35 años, siendo esta la franja etaria la que mayor interacción tiene con la banca móvil y que el rango de 66 años en adelante es la

franja etaria que menor alcance tiene en la encuesta, y a su vez la que menos hace uso de la banca móvil.

**Plataformas alineadas a los avances tecnológicos**

En la figura 3 se puede visualizar que los usuarios tienen una mayor inclinación hacia las aplicaciones móviles (P\_2), al momento de realizar transacciones bancarias, por encima de los sitios web (P\_1) que ofertan las instituciones financieras.

**Figura 3.** Plataformas alineadas a los avances tecnológicos

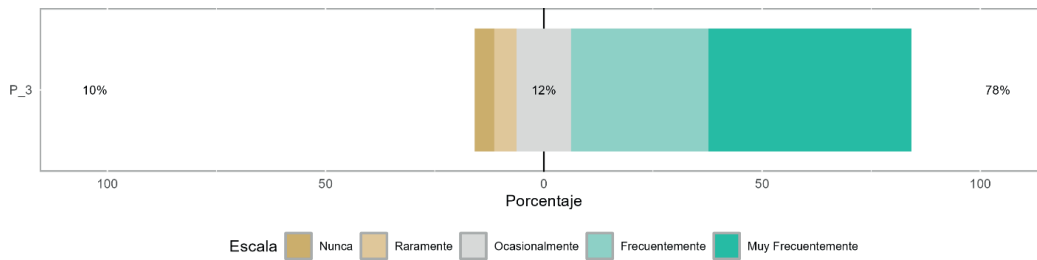


**Uso cotidiano de aplicaciones móviles**

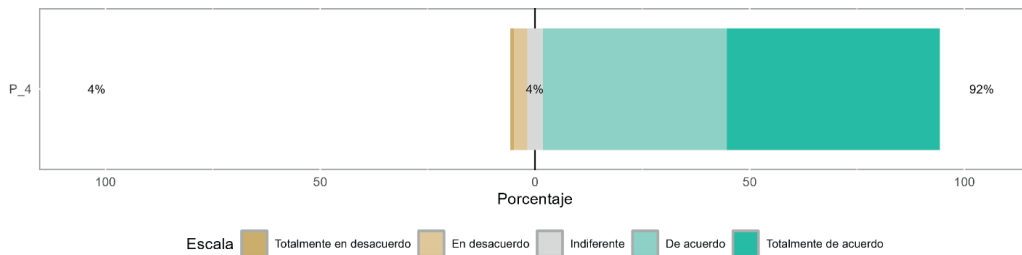
Se puede apreciar en la [figura 4](#), que la mayoría de los encuestados realizan con mayor frecuencia sus transacciones bancarias en línea, no obstante, el 4.43 % de estos nunca han realizado algún tipo de transacción

a través de algún aplicativo web o móvil; lo mismo con respecto a la [figura 5](#), donde se expresa que casi todos los encuestados están de acuerdo en que las transacciones realizadas a través de las plataformas digitales se realizan de manera rápida y eficiente.

**Figura 4.** Frecuencia de las transacciones en línea



**Figura 5.** Transacciones rápidas y eficientes a través de medios digitales

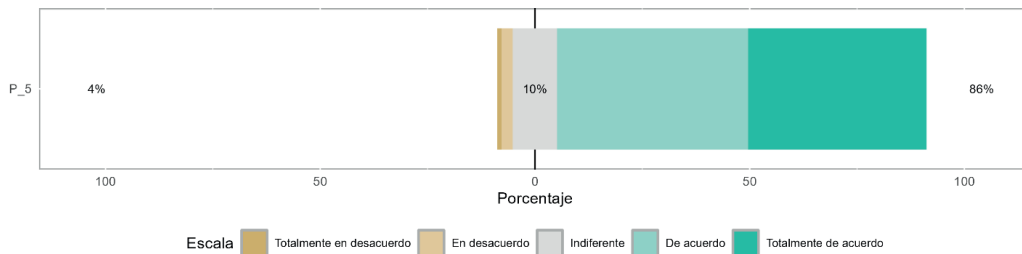


**Herramientas de gestión rápida en las plataformas**

acuerdo con los servicios bancarios en sus diversas plataformas.

En la [figura 6](#) podemos observar que la mayoría de los encuestados utilizan y están de

**Figura 6.** Herramientas de gestión en las plataformas del banco al que pertenece



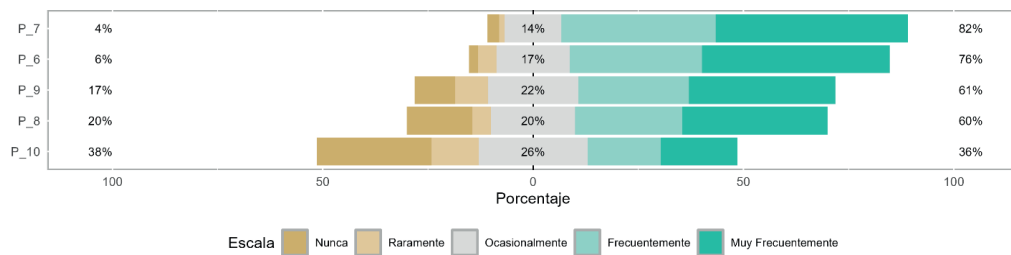
Como se muestra en la [figura 7](#), se realizó la relación desde la P\_6 hasta la P\_10, para

identificar cuál es el tipo de transacción que los usuarios realizan con mayor y menor fre-

cuencia y dentro de ello se obtuvo, que las transferencias bancarias y la consulta de saldos son las actividades realizadas por los usuarios con mayor frecuencia, seguido del

pago de servicios básicos y de las tarjetas de crédito. En último lugar están las inversiones, como el tipo de transacción que menos ejecutan los usuarios en la banca en línea.

**Figura 7. Herramientas de gestión rápida en las plataformas**

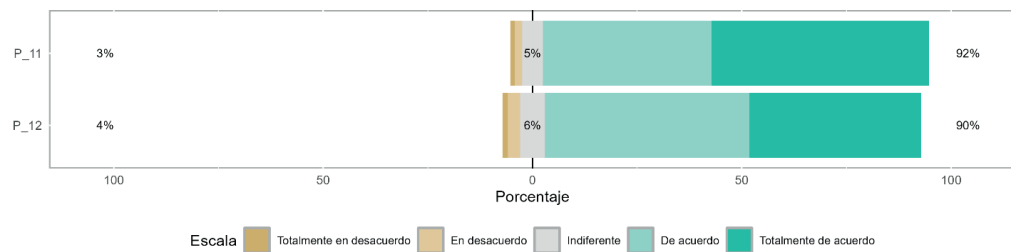


**Nivel de satisfacción**

La nivel de satisfacción de los usuarios (como se ve en la figura 8), se presenta una alta

aceptación en el manejo de las plataformas digitales (P\_11) y se sienten satisfechos con los servicios que se ofertan en las plataformas digitales (P\_12).

**Figura 8. Nivel de satisfacción**

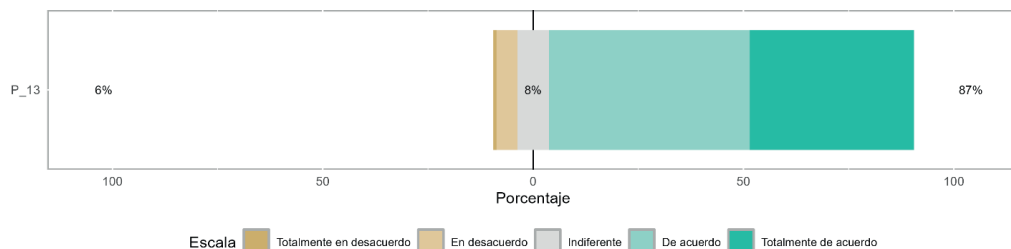


**Nivel de seguridad**

La mayoría de los usuarios están de acuerdo que los niveles de confiabilidad al momento

de realizar transacciones son los adecuados como se muestra en la Figura 9.

**Figura 9. Nivel de seguridad dentro de las aplicaciones ofertadas.**

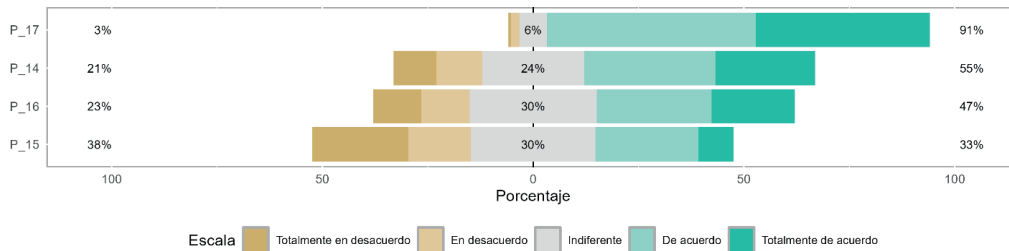


## Correcto funcionamiento

En el contexto de los distintos problemas que se suscitan durante el uso de la banca en línea, se puede observar en la [figura 10](#), que la caída del sitio web o servidores (P\_14) es el problema más recurrente en los usuarios, seguido de la demora en los tiem-

pos de repuesta (P\_16) y en último lugar los movimientos en la cuenta no autorizados por el titular (P\_15), respuesta que igual obtuvo un porcentaje considerable de reiteración; sin embargo, la experiencia del usuario en el uso de la banca digital ha sido agradable (P\_17).

**Figura 10.** *Correcto funcionamiento durante su uso*



## Prácticas para mantener la competitividad en el medio financiero

Se encuestaron dos expertos del área bancaria con perfil operativo y acorde a la tabla 3, en la cual se detalla las preguntas que se realizaron a los expertos en la banca a través de una entrevista, se obtuvo lo siguiente:

Los expertos indicaron que la vulnerabilidad de los canales digitales, algunas veces depende del tipo institución, a su vez se indicó que la banca debería impulsar de manera exponencial la educación financiera del cliente, con el fin de que los usuarios logren identificar varios tipos de fraudes y los medios por los que podrían ser víctimas de ataques digitales, lo cual es un trabajo de corresponsabilidad entre la banca y el cliente, como un tipo de correctivo para evitar este tipo de sucesos.

En lo que respecta a las herramientas que generan retraso en las actividades durante la ejecución de procesos, se señaló la herramienta de requerimientos y reclamos, debido a que en la misma se debe identificar el flujo correcto para el ingreso, lo cual se soluciona en el tiempo indicado al cliente.

Las premisas que permitieron una inversión en la transformación digital dentro de los bancos fueron: los avances tecnológicos, la competencia, la pandemia y la mejora de la experiencia del cliente. Sobre esta última se planteó propuestas de valor que resaltarán la cultura organizacional, que es la base de la institución, para lograr concientizar a los clientes sobre lo importante de innovar con herramientas digitales sujetas a la vanguardia, y de mantener un vínculo digital a través de videollamadas que permitan sentir al usuario que realmente se está prestando atención a su necesidad.

Ante lo expuesto, se indicó que las estrategias para mantener la competitividad en el medio, han sido acatar a cabalidad los rigurosos procesos en los que se basa el estatuto del banco, para gestionar y solventar las directrices que demandan los clientes con eficiencia, ética y responsabilidad, además de contar con calidad en el servicio y empatía con el cliente.

A más de las estrategias se presentaron las siguientes directrices para mantener la calidad durante los servicios:

- Ejecutar campañas de prevención ante posibles hackeos a los bienes y servicios de los clientes.
- Brindar porcentajes rentables para inversiones.
- Generar optimizaciones constantes en los canales digitales.
- Tratar al cliente con calidad y calidez.
- Asesorar al cliente de manera efectiva y eficiente.

## Discusión y conclusiones

La transformación digital es un proceso que ha cobrado gran relevancia y oportunidad de mejora durante estos últimos años, pues ha permitido progresar a nivel de eficiencia y productividad; a pesar de ello, se presentan ventajas y desafíos, aunque las apreciaciones al respecto dependen en gran medida de la perspectiva y las circunstancias individuales, considerando que en un mundo cada vez más interconectado y orientado hacia la tecnología, esta seguirá cumpliendo un papel fundamental en la forma en que vivimos y trabajamos.

La transformación digital ha repercutido considerablemente en el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario en la ciudad de Guayaquil. En función de la información recolectada, se puede evidenciar que se han adoptado nuevas herramientas y soluciones digitales para permitir a los usuarios guayaquileños experimentar cambios positivos durante el uso de los medios digitales, logrando que se realicen transacciones bancarias desde la comodidad de los hogares o en cualquier lugar con conexión a Internet.

Por otra parte, la banca digital ha sido el impulso para que revolucionemos nuestra forma de manejar las finanzas como usuarios, debido a la comodidad y eficiencia que esta nos ofrece al momento de realizar cualquier tipo transacción desde cualquier lugar y hora del día. Sin embargo, es fundamental tener

conciencia de la seguridad cibernética y garantizar que nuestras transacciones estén protegidas. Además, es esencial recordar que la banca digital no es accesible para todos, por lo que se vuelve importante abordar la brecha digital para garantizar que nadie se quede atrás de esta evolución tecnológica en el sistema financiero a través de la transformación digital.

En lo que respecta a la correlación existente entre variables en función de sus indicadores, se plantearon las siguientes preguntas: ¿Considera mejor realizar las transacciones bancarias a través de una app móvil? (P\_2). ¿Con qué frecuencia usted hace uso de servicios bancarios en línea? (P\_3). ¿Considera que las transacciones realizadas a través de las plataformas digitales se realizan de manera rápida y eficiente? (P\_4) ¿La institución financiera ha hecho uso avanzado de herramientas tecnológicas? (P\_5). ¿Con qué frecuencia usted realiza transferencias bancarias a través de la banca en línea? (P\_7). Estas preguntas, a través de las dimensiones de proyección y capacidad de respuesta presentan una relación moderada con estas otras preguntas:

¿Considera que es fácil el manejo de la plataforma digital de la institución financiera que más frecuenta? (P\_11). ¿Se siente usted satisfecho con los servicios que oferta la plataforma digital de su institución financiera? (P\_12). ¿Considera que su banco de preferencia es confiable en cuanto a temas de seguridad al momento de realizar cualquier tipo de transacción? (P\_13). ¿Considera que su banco de preferencia es confiable en cuanto a temas de seguridad al momento de realizar cualquier tipo de transacción? (P\_17). En estos casos, se busca referentes a las dimensiones de aceptación de los usuarios y seguridad, dejando como dato atrayente que las dimensiones de fiabilidad y proyección no son tan representativas en la experiencia del cliente.

En cuanto al análisis de las variables que intervienen en la adaptación de la trans-

formación digital en el sector bancario mediante el enfoque de la lógica del servicio dominante, se identifica que el cambio en la mentalidad de los usuarios, la tecnología, las plataformas digitales, la competencia y el cumplimiento normativo, promueven la inclusión de los usuarios en los procesos de co-creación de valor, obteniendo de este modo impactos positivos en innovación, mercado y desempeño de la institución financiera. Cabe destacar que cada banco puede llegar a presentar diferentes factores y desafíos adicionales a considerar.

Se concluye que existe un impacto positivo en el nivel de aceptación de los usuarios del sector bancario de la ciudad de Guayaquil, pues la mejora en la accesibilidad, la eficiencia y la seguridad, han llevado a una mayor satisfacción del cliente, ya que se les brinda un servicio más rápido y oportuno. Los usuarios ahora pueden realizar operaciones de manera más ágil, sin tener que realizar largas filas o depender del horario de atención de las agencias bancarias.

En lo que concierne a las buenas prácticas que las entidades bancarias efectúan para mantener su competitividad en el medio financiero, se presenta de forma fundamental la inversión en tecnología y su digitalización para mantenerse a la vanguardia y calidad de servicio. Otra buena práctica significativa es la seguridad. Si bien inicialmente existieron preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones digitales, los avances tecnológicos han permitido el desarrollo de sistemas más seguros y confiables.

La metodología y los resultados ejecutados en este artículo podrían servir a futuras investigaciones que deseen determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, en función de las distintas instituciones financieras que se encuentran dentro de la ciudad, obteniendo de este modo conclusiones más precisas.

## Autoría y contribución de los autores

María de los Ángeles Segura Domínguez: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Administración del proyecto, Recursos, Redacción, borrador original:

Guillermo Omar Pizarro Vásquez: Curación de datos, Análisis formal, Adquisición de fondos: no Aplica, Metodología, Software, Supervisión, Validación, Visualización, Redacción, revisión y edición

## Referencias

- Abutaber, T. (2023). The impact of accounting information systems on enhancing financial information security in Jordanian banks. *International Journal of Data and Network Science*, 10.
- Avilés, V. (2020). Análisis de los factores que influyen en el uso de los canales digitales del sector bancario en la ciudad de Guayaquil. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*, 119.
- Bojorque, V., Cavazos, Pérez, L. y Herrera, V. (2021). Experiencia del cliente, confianza y lealtad de los millennials en el sector bancario de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14.
- Cedeño Viteri, N. (2012). *La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores*, 19.
- Chun, L. Y. y Yong-ji, G. (2020). Sin campo para la vieja banca: indicadores de aceptación para la banca en línea en China. *Revista Internacional de Administración*, 26.
- Diener, F., & Špacek, M. (2021). Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change. *Sustainability*, 26.
- Hinojosa López, J. y Salas Rubio, M. (2019). Conocimiento e innovación en la digitalización de sucursales bancarias: caso Citibanamex. *UMR: Management Review*, 8.

- Llamuca Pérez, S. L., Mancheno Saá, M. y Chaulisa, S. (2019). E-banking, una necesidad de virtualización en el sector financiero ecuatoriano. *Fipcaec*, 2(4), año 4: 17.
- Mostafa, R. (2020). Mobile banking service quality: a new avenue for customer value co-creation. *International Journal of Bank Marketing*, 26.
- Panche Vidales, C., Rojas Berrio, S. P. y Robayo Pinzón, Ó. J. (2018). Evaluación de la lógica dominante del servicio para el caso de los seguros de automóviles en Colombia. *Revista Clío América*, 11.
- Rodríguez, M., Villarreal, A. y Granizo, D. (2023). *El avance de la banca digital en Ecuador - Reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios 2019-2022*. Asobanca.
- RÜHL, A., Palomo, R. & Hervás, M. (2021). How New Technologies are impacting in the European Banking Sector. *Revista Universitaria Europea*, 36: 30.
- Siek, M., Yatnalaksita, L. & Rukma, P. (2022). Impact Analysis of Digital Banking Applications on Disrupting Traditional Banking Industry. *International Conference on Information Management and Technology*, 6.
- Suarez Villacis, A. K. y Bravo Leon, J. A. (2021). Transformación digital y su impacto en el trabajo colaborativo post pandemia Covid -19 en Ecuador. *Revista tecnológica ciencia y educación Edwards Deming*, 9.
- Toloba, C. y Del Río, J. M. (2020). La perspectiva de la digitalización de la banca española. *Revista de estabilidad financiera*, 38: 22.
- Torres, F., Gutiérrez y Zurdo. (2019). ¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital? *Ciriec-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 28.
- Widharto, P., Pandesenda, A. I., Yahya, A. N., Sukma, E. A., Shihab, M. R. & Ranti, B. (2020, October). Digital Transformation of Indonesia Banking Institution: Case Study of PT. BRI Syariah. In 2020 International conference on information technology systems and innovation (ICITSI) (pp. 44-50). doi: 10.1109/ICITSI50517.2020.9264935.
- Xuanli, X. & Wang, S. (2023). Digital transformation of commercial banks in China: Measurement, progress and impact. *China Economic Quarterly International*, 11.



Copyright © The Author(s) - 2025